inser'toit
AVDL DIAGNOSTICS DALO

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFECTURE
DE LA RÉGION
ILE-DE-FRANCE
Direction Régionale
des Affaires
Sanitaires et Sociales

L'Action Diagnostic Social

Bilan Novembre 2012 à Décembre 2016

Préambule

Entre novembre 2011 et 2012, l'association Inser'Toit, dans la cadre d'une convention d'expérimentation passée avec la DRIHL UTHL 92, avait réalisé des diagnostics sociaux pour les ménages reconnus PU DALO en 2008 et 2009.

Forte de cette expérience, l'association a répondu à l'appel à projet de l'Etat en février 2012, dans la cadre du plan de relance 2009, complété par la circulaire du 19 juillet 2010 et celle du 31 janvier 2012 sur la mise en œuvre opérationnelle d'un dispositif d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.
Le 28 novembre 2012, l'association a signé la convention d'objectifs du FNAVDL, pour la réalisation de diagnostics logement à destination des ménages reconnus prioritaires au titre du DALO sur le territoire des Hauts de Seine.
Chaque année depuis, la DRIHL nous propose un avenant à cette convention avec le cumul des diagnostics sociaux réalisés et ceux étant à réaliser pour l'année à venir.

Nous tenons à préciser que, pour ce dernier exercice, nous avions pris deux décisions :

- Renforcer l'équipe de travailleurs sociaux en recrutant un travailleur social complémentaire (soit une équipe de 3 TS au lieu de 2)
- Terminer l'action au 31/12/16 au lieu du 27/11/16.

Ces mesures avaient pour objectifs de rattraper le retard pris au cours des exercices précédents et ainsi respecter nos engagements conventionnels.

En effet, comme nous l'avions expliqué lors des rapports d'activité antérieurs et lors de nos rencontres avec la DRIHL UTHL 92 et IDF, nous n'avions pu réaliser les objectifs fixés en raison de plusieurs arrêts maladie et des difficultés de recrutement, laissant une partie des postes vacants pendant plusieurs semaines.

Il était primordial pour Inser'toit de finaliser cette action de diagnostics sociaux dans la configuration prévue dans la convention initiale, sachant que le nouvel appel à projet allait différer en fusionnant les deux missions de diagnostics sociaux et les mesures d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

L'action en quelques chiffres

Pour le quatrième et dernier exercice (28/11/12 au 27/11/16, mais dans les faits au 31/12/16), les objectifs conventionnels cumulés se déclinent ainsi :

OBJECTIF	**1456**	
DIAGNOSTICS LÉGERS	*250*	**17%**
DIAGNOSTICS APPROFONDIS	*1206*	**83%**

Soit 360 diagnostics à réaliser annuellement, soit environ 30 par mois pour 2 travailleurs sociaux.

RECEPTION DES DOSSIERS

	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13	TOTAL
RECEPTION	44	4	47	16	40	10	57	49	13	32	46	27	4	**389**
Cumul	**48**	**95**	**111**	**151**	**161**	**218**	**267**	**280**	**312**	**358**	**385**	**389**		

	déc-13	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14	TOTAL
RECEPTION	23	62	36	21	5	36	33	51	2	33	49	40	**391**
Cumul	**412**	**474**	**510**	**531**	**536**	**572**	**605**	**656**	**658**	**691**	**740**	**780**	

	déc-14	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15	mai-15	juin-15	juil-15	août-15	sept-15	oct-15	nov-15	TOTAL
RECEPTION	11	31	25	26	19	16	27	9	10	10	14	31	**229**
Cumul	**791**	**822**	**847**	**873**	**892**	**908**	**935**	**944**	**954**	**964**	**978**	**1009**	

	déc-15	janv-16	févr-16	mars-16	avr-16	mai-16	juin-16	juil-16	août-16	sept-16	oct-16	nov-16	déc-16	TOTAL
RECEPTION	7	7	39	48	36	11	23	25	20	23	28	6	1	**274**
Cumul	**1016**	**1023**	**1062**	**1110**	**1146**	**1157**	**1180**	**1205**	**1225**	**1248**	**1276**	**1282**	**1283**	

Nous notons une baisse de dossiers qui nous ont été adressés et par la-même un **déficit de 173 dossiers au 31/12/16, soit un manque de 12%.**

Constatant ce déficit de dossiers, nous en avons alerté mensuellement la DRIHL lors de l'envoi de nos statistiques mensuelles.

DIAGNOSTICS SOCIAUX ENVOYES A LA DRIHL

	nov.-12	déc.-12	janv.-13	févr.-13	mars-13	avr.-13	mai-13	juin-13	juil.-13	août-13	sept.-13	oct.-13	nov.-13
REALISES	5	23	25	28	27	21	10	30	42	27	25	51	28
Cumul	**28**	**53**	**81**	**108**	**129**	**139**	**169**	**211**	**238**	**263**	**314**	**342**	

	déc-13	janv-14	févr-14	mars-14	avr-14	mai-14	juin-14	juil-14	août-14	sept-14	oct-14	nov-14
REALISES	35	28	38	27	15	14	15	15	14	15	23	25
Cumul	**377**	**405**	**443**	**470**	**485**	**499**	**514**	**529**	**543**	**558**	**581**	**606**

	déc-14	janv-15	févr-15	mars-15	avr-15	mai-15	juin-15	juil-15	août-15	sept-15	oct-15	nov-15
REALISES	24	28	41	23	42	21	33	20	9	26	21	16
Cumul	**630**	**658**	**699**	**722**	**764**	**785**	**818**	**838**	**847**	**873**	**894**	**910**

	déc-15	janv-16	févr-16	mars-16	avr-16	mai-16	juin-16	juil-16	août-16	sept-16	oct-16	nov-16	déc-16
REALISES	31	33	40	28	33	44	39	30	19	16	17	26	17
Cumul	**941**	**974**	**1014**	**1042**	**1075**	**1119**	**1158**	**1188**	**1207**	**1223**	**1240**	**1266**	**1283**

Nous avons donc pu réaliser l'ensemble des diagnostics sociaux que la DRIHL nous a confiés.
Au cours de l'exercice 2015/2016, nous avons réalisé 373 diagnostics sociaux, soit 104 % de l'objectif de la convention annuelle (360 dossiers).
Sur les 4 années d'exercice, nous avons donc réalisé 100 % des demandes de diagnostics reçues.

L'ORIGINE DES DEMANDES DE DIAGNOSTICS SOCIAUX

PRESCRIPTEURS	75	77	78	91	92	93	94	95	TOTAL
COMED	3	0	3	2	1050	3	0	0	1061
DRIHL-SHAL	33	1	2	1	177	1	4	3	222
BAILLEURS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CCAPEX	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Structures Héberge-ment									0
ACTION LOGEMENT									0
PDALPD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	36	1	5	3	1227	4	4	3	1283
	2,81%	0,08%	0,39%	0,23%	95,64%	0,31%	0,31%	0,23%	100%

Dans la très grand majorité des cas, 82 %, la demande de diagnostic social provient de la COMED des Hauts de Seine. Cette tendance a été constante au cours des quatre années.
Toutefois, la DRIHL SHAL est amenée à nous demander d'en réaliser pour différentes raisons :

- La DRIHL prévoit de positionner la candidature d'un ménage auprès d'un bailleur et elle souhaite s'assurer que la candidature est adaptée et notamment que les informations indiquées dans le SNE (Système National d'Enregistrement) sont conformes à la situation actuelle ;
- Le service expulsion de la Préfecture demande des précisions quant à la situation du ménage pour statuer sur la demande de réquisition de la force publique;
- Un bailleur social demande des précisions quant à la situation du ménage avant ou après passage en Commission d'Attribution Logement (CAL).
- Après que le ménage a saisi le Tribunal Administratif, le préfet doit le reloger faute de quoi il est condamné à verser des astreintes.

L'ANNEE DE RECONNAISSANCE PU DALO

P.U. DALO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1283	10	8	24	27	139	360	315	190	210
100%	1%	1%	2%	2%	11%	28%	25%	15%	16%

Nous pouvons être amenés à réaliser des diagnostics sociaux auprès de ménages qui ont été reconnus Prioritaires et Urgents DALO plusieurs années avant. Dans ces cas, la DRIHL SHAL prescrit le diagnostic social pour les raisons décrites ci-dessus.

DETAIL DES 1283 DIAGNOSTICS SOCIAUX ENVOYES A LA DRIHL

714 diagnostics sociaux, soit 56 % des DS envoyés, n'ont pas donné lieu à une mesure d'Accompagnement Vers et Dans le Logement.

CLOTURES											
Perte PU DALO	Relogement	Sans réponse après 2 MAD	Refus ménage	Divers	Décès	SIAO92 logement	Recherche Infructueuse	Refus Ménage en cours	Eléments Insuffis.	Décision Impossible	Accession à la Propriété
3	128	30	10	4	3	1	2	5	13	26	1

226 dossiers clôturés, dont près de 57 % concernent des ménages relogés (parc privé, social, accession à la propriété) entre la reconnaissance DALO et le démarrage du diagnostic AVDL.

Une constante tout au long de ce dispositif : environ 6 % des ménages contactés ou rencontrés refusent de participer au diagnostic social.

ORIENTATION LOGEMENT			
Logement Public	Maison Relais	Logement Privé	Résidence Personnes Agées
485	1		2

Nous avons orienté 486 dossiers vers le logement, dont 68 % vers un logement du parc social sans mesure d'AVDL.

Il convient de souligner que cela ne signifie pas forcément que l'ensemble de ces ménages étaient prêts au relogement. Certains bénéficiaient déjà de mesures d'accompagnement suffisantes (mesures de protection adultes notamment) ou les travailleurs sociaux des EDAS prévoyaient de solliciter une mesure d'ASLL dans le cadre du FSL, lors du relogement.

Seule une quinzaine de ménages a refusé de bénéficier d'une mesure d'accompagnement (avant ou lors du relogement) malgré notre proposition. Cet élément figurait alors dans notre exposé de situation, validé par les ménages concernés.

DETAIL DES 569 DIAGNOSTICS SOCIAUX AVEC ORIENTATION VERS UNE MESURE D'AVDL

Cela représente près de 44 % des diagnostics sociaux.

MESURES AVDL

AVL	ADL
449	120
79%	21%

Une grande majorité de ménages cumulant des difficultés sociales, familiales, financières et parfois sanitaires, nécessitait une mesure d'Accompagnement Vers le Logement pour optimiser leur relogement.

La mesure :

* est parfois l'occasion de créer le réseau nécessaire à une prise en charge plus globale ou parfois spécialisée, en l'absence de travailleur social positionné ou repéré.
* est aussi l'occasion d'approfondir l'évaluation que nous avions faite, alors que nous ne disposions pas de l'ensemble des éléments nécessaires à la compréhension de la situation.
* Permet de préciser la réalité du contexte locatif social en Ile de France et d'appréhender les écarts avec les vœux parfois manquant de réalisme dans la demande du ménage.

Tous les dossiers des ménages pour lesquels nous avons préconisé une mesure d'AVDL ont été transmis à l'opérateur Accompagnement.

Mis à part le cas où nous effectuons le Diagnostic Social lors de l'offre de logement, il appartient à la DRIHL de nous informer de la désignation du candidat au bailleur. Quand il existe un délai de plusieurs mois entre notre diagnostic et l'offre de logement, il a été souvent nécessaire d'actualiser la situation et de recontacter le ménage afin de vérifier son accord à la mise en place de la mesure initialement proposée.

Des préconisations très variables (tant dans l'intensité de la mesure que le type de mesure et même la localisation géographique) d'un mois à l'autre pouvaient entraîner des difficultés de gestion de charge de travail pour les travailleurs sociaux de l'opérateur « Accompagnement ».

DETAIL DES MESURES PRECONISEES											**569**
AVL	**3 m**	**6 m**	**9 m**	**449**	**79%**	**ADL**	**3 m**	**6 m**	**9 m**	**120**	**21%**
4 h	10	22				**4 h**	4	1			
8 h	2	351	1			**8 h**	48	63			
16 h	1	62				**16 h**	1	3			

Motif n°1 Reconnaissance P.U.	1283	100%
Dépourvu Log/Héb/Tiers	**343**	**27%**
DLS Sans Proposition	**417**	**33%**
Menacé d'Expulsion	185	14%
Logement sur Occupé	191	15%
Logement de Transition	64	5%
Hébergé en Struct. Héb.	40	3%
Logement non Décent	30	2%
Logt Insalubre/Dangereux	7	1%
Pers. Handic./Enf. Mineur	1	0%
Non Renseigné	5	0%

Motif n°2 Reconnaissance P.U.	5798	45%
Dépourvu Log/Héb/Tiers	117	9%
DLS Sans Proposition	**243**	**19%**
Menacé d'Expulsion	67	5%
Logement sur Occupé	82	6%
Logement de Transition	19	1%
Hébergé en Struc. Héberg	8	1%
Logement non Décent	32	2%
Logt Insalubre/Dangereux	7	1%
Pers. Handic./Enf. Mineur	4	0%
Non Renseigné		

Motif n°3 Reconnaissance P.U.	72	6%
Dépourvu Log/Héb/Tiers	8	1%
DLS Sans Proposition	**27**	**2%**
Menacé d'Expulsion	11	1%
Logement sur Occupé	15	1%
Logement de Transition	1	0%
Hébergé en Struc. Héberg	1	0%
Logement non Décent	7	1%
Logt Insalubre/Dangereux	1	0%
Pers. Handic./Enf. Mineur	1	0%
Non Renseigné		

Problématiques Repérées 1823		
Administratives	319	17%
Justice	2	0%
Santé/Handicap	287	16%
Situation Familiale	140	8%
Séjour	13	1%
Financières	326	18%
Emploi	**508**	**28%**
Expulsion	228	13%

DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE

Année P.U.DALO	12839	100%
2008	10	1%
2009	8	1%
2010	24	2%
2011	27	2%
2012	139	11%
2013	**360**	**28%**
2014	315	25%
2015	190	15%
2016	210	16%

Situation Actuelle	1283	100%
Hébergt Famille/Amis	301	23%
Logt Autonome Public	126	111
Logt Autonome Privé	**574**	**46%**
Hébergement Urgence	2	0%
Hôtel (115)	29	2%
Hébergement d'insert.	70	6%
Résidence Sociale	61	5%
Autres	14	1%
Hôtel (au mois)	65	5%
Précaire/Squat	34	3%
Non Renseigné	7	1%

Mesures Préconisées	2079

FSL ACCES	1282	62%
Dépôt de Garantie	**492**	**38%**
1er Loyer	462	36%
ASLL	33	3%
Garantie de Loyer	295	23%

LOCA PASS	228	11%
Dépôt de Garantie	**120**	**53%**
Garantie de Loyer	**108**	**47%**

AVDL	569	27%
AVL	**449**	**44%**
ADL	120	35%

Endettement	277	44%
Moyenne	**15 366**	
Maximum	255 000 €	
Minimum	48 €	

Dettes Moyenne (par ménage)	
Locatives	11 583€
Consommation	**14 458€**
Autres	8 394€

Recours Contentieux	40	3%

l'Astreinte	571 719 €
Jours	25 743
Coût €/Jour (€)	**22 €**

Durée Demande de Logement	Mois	An
Moyenne	**65**	**5**
Maximum	291	24
Minimum	6	1

Durée depuis P.U. DALO	Mois	An
Moyenne	**38**	**3.2**
Maximum	113	9,4
Minimum	36,9	3.1

Durée Traitement Dossiers	Jours	Mois
Moyenne	**92**	**3,0**
Maximum	364	12,0
Minimum	1	0.0

L'Action DIAGNOSTIC SOCIAL FNAVDL

Le diagnostic social est réalisé par un travailleur social diplômé d'Etat et expérimenté, garant du respect de la personne et de la confidentialité des informations recueillies.
Nous le définissons comme une « photographie » de la situation du ménage à un moment donné.

Rappel des principaux objectifs du diagnostic social :

- Mesurer l'adéquation entre la demande du ménage et la préconisation de relogement :
- Replacer le bénéficiaire au cœur de son projet et susciter ses potentialités à chercher des solutions à ses difficultés.
- Détecter les risques locatifs (occupation du logement, impayés,…) en s'assurant de « sa capacité à habiter ».
- S'assurer d'une approche réaliste du relogement.
- Recueillir l'adhésion informée du ménage à un possible accompagnement et définir les objectifs de la mesure.

Quelques indicateurs permettant de mesurer la nature du diagnostic social :

Diagnostic léger (actualisation ou réévaluation)
Pour les actualisations, il s'agit :

* d'un entretien téléphonique avec le ménage qui nous informe être déjà relogé avant la réalisation du diagnostic social
* de dossiers que nous clôturons car nous ne parvenons pas à contacter le ménage ou que celui-ci ne souhaite pas participer au bilan.
* les ménages accueillis en structure d'hébergement et pour lesquels nous avons contacté le travailleur social référent pour demander une évaluation sociale, en accord avec la DRIHL.

Pour les réévaluations, il s'agit de ménages déjà « diagnostiqués » pour lesquels une réévaluation est demandée. En priorité, nous la faisons par téléphone et rédigeons un compte rendu avec envoi à l'opérateur « Accompagnement » si une mesure d'accompagnement est nécessaire et acceptée par le ménage.

Diagnostic approfondi :
Nous rencontrons la famille lors d'un rendez-vous, aboutissant ou non à la préconisation d'une mesure d'accompagnement.

Quand il y a suspicion d'habitat indigne, indécent, dangereux ou insalubre, que le ménage présente un handicap tel qu'il éprouve des difficultés à se déplacer, nous proposons une visite à domicile.

La prescription :
La convention prévoit que la demande de diagnostic social peut être faite par :

♦les commissions de médiation, comme le prévoit la loi,
♦les services de l'Etat chargés du relogement et/ou de la gestion du contingent préfectoral,
♦les instances locales du PDALPD,
♦la CCAPEX
♦les structures d'hébergement,
♦les collecteurs 1 %,
♦les bailleurs sociaux, de manière motivée, quel que soit le moment où ils expriment cette demande.

Déroulement d'un diagnostic social :
Le travailleur social prend en charge les dossiers dès réception. Il crée les dossiers informatiques (notre base de données qui permet d'établir notamment des statistiques et le dossier individualisé des ménages sur le serveur commun) et papiers.

Nous cherchons à entrer en contact avec la famille par téléphone pour convenir d'un premier rendez-vous. C'est l'occasion de lui expliquer notre démarche, l'origine et l'objectif de cet entretien.
Suite à cet échange, nous lui confirmons le rendez-vous, par écrit (courriel ou courrier) accompagné de la liste des documents qu'il devra apporter pour l'entretien fixé.

En cas d'absence de numéro de téléphone valide, nous consultons la base de données Syplo et/ou contactons le référent éventuellement indiqué dans le recours DALO et/ou consultons l'annuaire téléphonique...

L'entretien se déroule en plusieurs étapes :

L'adhésion de la famille est posée en préambule de notre intervention ce qui facilite le libre-échange afin qu'elle se sente entendue et reconnue dans ses difficultés mais aussi valorisée dans ses potentialités.

Lors de la première partie, nous reprécisons le contexte de notre intervention :

- Mandaté par COMED ou autre prescripteur
- Secret professionnel auquel nous sommes tenus
- Un rappel à la loi concernant le DALO
- Transmission d'informations concernant le cheminement

entre la décision de reconnaissance PU DALO et le relogement

- Les conséquences sur la reconnaissance DALO, d'un refus d'une offre de logement

- Un rappel (ou une information) sur les droits et devoirs des locataires.

- Information sur le fait que le diagnostic social a pour finalité de permettre au prescripteur de chercher une solution adaptée à sa situation globale.

La deuxième phase de l'entretien consiste essentiellement au recueil des données :

- Recensement des problématiques du ménage et analyse de la situation familiale, sociale, professionnelle, financière et locative ;

- Bilan financier (crédits, dettes, échéanciers, saisie de la commission de surendettement, capacités à faire face aux frais inhérents au relogement,…) ;

- Repérage du besoin en matière de logement (type, localisation, montant du loyer, évaluation de l'aide au logement, …) et rappel du contexte locatif social en Ile de France.

- Evaluation de difficultés pouvant représenter un frein au relogement (pas d'expérience de locataire, expulsion locative pour dettes, ressources de la famille, composition familiale, maladie/ handicap, …) ;

- Pour les salariés, vérification de l'existence de l'Action Logement au sein de l'entreprise et instruction d'une demande de logement ;

- Repérage de l'éventuel besoin d'accompagnement social vers le logement et proposition de cet accompagnement au ménage et à la DRIHL92.

La dernière partie de l'entretien :

◊ Etude des documents et vérification des informations communiquées

◊ Synthèse des freins et éléments positifs de la situation

◊ Conseils, orientation et éventuellement préconisations d'une mesure d'AVDL en expliquant les motifs, l'aide que ce type de mesure peut apporter au ménage dans son parcours résidentiel

Suite à l'entretien, nous contactons les travailleurs sociaux ou autres partenaires (service expulsion de la DRIHL, CAF, service logement de la Mairie, …) en lien avec le ménage.
Il est fréquent de recontacter le ménage afin d'obtenir un complément d'informations.

Une fois le diagnostic social rédigé, il est présenté en **commission interne AVDL.**
Cette commission a pour objectifs :
⇒ De présenter et d'échanger sur la situation du ménage

⇒ Valider l'écrit professionnel et les préconisations

Le projet du diagnostic social est transmis au ménage, pour vérification, relecture et validation.

Dans le cas où le ménage ne valide pas l'exposé de situation, nous échangeons avec lui afin d'envisager les modifications éventuelles si besoin et si cela n'a pas de réelle incidence sur la préconisation que nous réalisons.

Les désaccords avec les ménages restent rares car nous abordons lors de l'entretien les préconisations que nous envisageons de réaliser et les expliquons.

Cependant, si le désaccord persiste, nous clôturons le dossier et informons la famille des répercussions éventuelles sur sa reconnaissance DALO.
En effet, notre éthique nous oblige à rester objectifs et à consigner les éléments utiles à la compréhension de la situation.

Le diagnostic social est adressé à la DRIHL, au ménage et à l'opérateur « accompagnement » (dans le cas où une mesure est préconisée et validée).

Le lien au cours du Diagnostic Social… et les retours

Dans notre précédent rapport d'activité, nous nous interrogions sur la création du lien au cours des entretiens de diagnostics que nous réalisions auprès des familles.

Nous évoquions alors la nécessité de créer un lien de confiance rapidement avec les familles pour parvenir à établir un recueil de données global et objectif, en un seul entretien.
Ce recueil est essentiel pour une analyse pertinente et pour cerner la situation du ménage dans sa globalité.
Cela permet alors de donner des pistes au ménage afin d'améliorer sa situation, et dans l'objectif du FNAVDL, une préconisation en matière de relogement.

Au cours de l'année 2016, notre service a reçu de nombreux courriers et appels de familles auprès desquelles nous avions effectué un diagnostic, parfois plus d'un an auparavant.

En tout état de cause, nous refaisons le point avec elles sur leur situation en leur recommandant de signaler au Service Logement de leur commune, tout éventuel changement intervenu (professionnel, familial, etc).

Des partenaires extérieurs en charge de leur accompagnement social nous ont également contactés.

Il s'agissait généralement de s'enquérir du « niveau d'avancée » de leur dossier, de signaler l'absence d'offre de logement ou encore de se renseigner sur la procédure pour déposer un recours auprès du Tribunal Administratif.
Parfois, ces ménages avaient déjà sollicité les partenaires de l'EDAS, qui, à leur tour, revenaient vers nous pour savoir si nous « accompagnions » toujours telle ou telle famille.

Les familles exprimaient leur inquiétude. Les partenaires voyaient peut-être en nous l'espoir d'en savoir davantage sur le potentiel relogement de ces familles, considérant que nous étions, de toute façon, davantage en lien avec les services de relogement de la DRIHL qu'eux-mêmes ne l'étaient.

Malgré nos efforts durant le diagnostic, tant auprès des ménages que des partenaires, pour expliquer notre mission, son contenu, ses limites et sa fin après la validation du diagnostic, cette idée semblait difficile à comprendre/accepter (notamment au regard de l'insistance de certains).

Le lien au cours du Diagnostic Social… et les retours

Le problème se posait particulièrement pour les familles pour lesquelles nous avions évalué leur autonomie et prêtes au relogement (348 ménages dans ce cas) et pour qui nous n'avions pas proposé de mesure d'accompagnement en place. Le fait que ces personnes aient parfois pu reprendre contact avec notre service ne remet pas en cause leur autonomie (ou rarement) mais soulève de façon prégnante le problème du délai entre la demande de logement social, le recours DALO, le diagnostic social et l'offre de logement.

Il est indéniable que ces délais génèrent chez ces familles de l'angoisse, de l'incompréhension, du désespoir, de la colère,… .

Par ailleurs, il nous semblait important de pouvoir répondre à chaque demande, quand bien même nous n'avions aucune information concrète à fournir. Nous nous sommes attachés à tenter d'apaiser les inquiétudes en réexpliquant les procédures d'attribution des logements sociaux et la réalité du contexte locatif dans le Département et en région Ile de France.

Cependant, ce temps « informel » pouvait être très chronophage. C'est pourquoi il est primordial de pouvoir prendre du temps, dès la première rencontre, pour expliciter le cadre du diagnostic et informer les familles des éventuels relais pour la suite (plateforme d'information de la DRIHL, ADIL…).

Toutefois, les mois s'écoulant, les propos que nous avons tenus et qui ont été compris à un moment du parcours des ménages ne sont plus compréhensibles des mois plus tard.t informer les familles des éventuels relais pour la suite (plateforme d'information de la DRIHL, ADIL…).

Toutefois, les mois s'écoulant, les propos que nous avons tenus et qui ont été compris à un moment du parcours des ménages ne sont plus compréhensibles des mois plus tard.

La préconisation des mesures d'AVDL

Elle est envisagée quand le ménage cumule des difficultés sociales qui représentent un réel frein à son relogement pérenne. Ce relogement doit toutefois être possible.

De plus, nous envisageons ce type de mesure en priorité quand le ménage n'est pas ou plus connu de l'EDAS ou quand il n'est pas accompagné sur la question du logement.

Les objectifs à atteindre lors de cet accompagnement sont prédéfinis par le diagnostiqueur en accord avec le ménage.
La mesure d'accompagnement ne peut se mettre en place qu'avec l'entière adhésion de la famille.

En tout état de cause, la durée, l'intensité de la mesure et les objectifs de la mesure sont expliqués et négociés avec chaque ménage.

L'intensité de la mesure (4, 8 ou 16 heures par mois) et sa durée (3, 6 ou 9 mois) peuvent varier en fonction des situations repérées : cumul de difficultés, interrogation sur la capacité à habiter du ménage, …

On distingue **deux types de mesures d'accompagnement :**

L'Accompagnement Vers le Logement :

Cet accompagnement a pour finalité de favoriser l'accès au logement autonome. Il s'agit de soutenir et conseiller les ménages dans les démarches à réaliser avant d'envisager le relogement.
Nous préconisons ce type de mesures lorsque nous repérons des difficultés :

* Administratives, susceptibles de représenter un frein au relogement dans le parc social (incohérence dans les documents administratifs, situation matrimoniale, validité des titres de séjour, …)
* Financières : dettes locatives non encadrées, droits non ouverts ou suspendus, dettes, crédits, situation de surendettement…
* Locatives : pas d'expérience locative, expulsion locative, parcours d'errance…
* Diverses : le ménage exprime le besoin d'être conseillé, orienté et rassuré dans les démarches à réaliser. Sa situation présente une particularité qui demandera de se mettre en relation avec le futur bailleur lors de la proposition de logement afin de conforter ce dernier ; sa situation locative est préoccupante ou sa situation globale est fragile ou/et elle demeure imprécise.

L'Accompagnement Dans le Logement :

Il s'agit d'accompagner le ménage au moment du relogement : signature du bail, réalisation de l'état des lieux, ouverture des compteurs, souscription assurance, instruction et dépôt de la demande d'aide au logement et suivi des ouvertures de droit, aide à l'installation dans le logement, repérage de l'environnement, adaptation du budget aux nouvelles charges,..

Coordination avec les prescripteurs

Bien que la convention prévoit que l'établissement d'un diagnostic puisse être demandé par différents organismes, la DRIHL UTHL 92 a, tout au long de ces quatre années, souhaité rester le seul « orienteur », par le biais de la COMED et la DRIHL SHAL.

Quand la DRIHL SHAL nous demande de réaliser **un diagnostic social à la demande d'un bailleur social**, nous nous devons de traiter la demande dans des délais très courts.
En effet, le bailleur attend notre diagnostic et nos préconisations pour statuer sur la candidature d'un ménage.
L'exigence de la durée de traitement est pour nous fondamental pour deux principales raisons :

- pour le ménage qui attend depuis des mois voire des années un logement social ;
- Pour le bailleur qui ne peut se permettre de laisser un logement vacant.

Concrètement, nous essayons d'obtenir un maximum d'informations relatives au logement proposé (adresse, étage, type, surface, montant du loyer, des provisions sur charges,…), la date de la Commission d'Attribution Logement (CAL) du bailleur.
Nous mettons tout en œuvre pour que le diagnostic social soit entièrement finalisé et envoyé à la DRIHL dans les 15 jours suivants la date du rendez-vous. Nous adressons en parallèle, et avec l'accord du ménage, une copie du diagnostic social au bailleur.

Ce fonctionnement nécessite de la flexibilité dans notre organisation. En effet, nous ne pouvons savoir à l'avance si nous aurons (et combien) des dossiers à gérer en urgence. Nous nous aménageons donc des plages plus « libres » pour y faire face. Il nous arrive parfois de devoir décaler nos rendez-vous et prendre du retard dans le traitement des autres demandes. Par ailleurs, ces diagnostics, plus spécifiques, nous demandent davantage de travail. Nous prenons systématiquement contact avec le bailleur, les travailleurs sociaux du secteur et autres partenaires afin de soutenir autant que possible la candidature du ménage et lui apporter, si besoin, une orientation pour son installation.

Le diagnostic social a parfois été confondu avec la mise en place « automatique » d'une mesure par quelques rares bailleurs sociaux.
Les craintes du bailleur (impayés, troubles,…) trouvent sans doute leur origine dans l'image parfois négative que les bailleurs peuvent parfois avoir des familles reconnues prioritaires DALO, en lien avec le profil des ménages et leur parcours locatif parfois fragile et décousu.
Conscients de cette réalité et souhaitant valoriser la pertinence de l'évaluation, nous avons toujours tenté d'être les plus clairs et précis possible dans nos écrits. De nombreux ménages sont en effet tout à fait autonomes dans la gestion de leurs démarches, de leur budget,..., et par conséquent prêts à être relogés. Le cas échéant, un relais temporaire avec le service social de secteur suffirait pour instruire une demande de FSL ou de prêt CAF…

Les demandes de diagnostics pour des ménages accueillis (et accompagnés) en structure d'hébergement : nous sommes toujours un peu surpris de recevoir ce type de demande de la COMED.

La DRIHL UTHL 92 nous a demandé, au cours de ce dernier exercice, de lui signaler immédiatement ces situations avant la réalisation du diagnostic social. A une exception, les ménages étaient déjà accueillis en structure lors du passage en COMED. Aussi, en commun accord avec la DRIHL, nous n'avons pas réalisé ces diagnostics et avons annulé ces demandes.

Coordination avec les prescripteurs (suite et fin)

L'accès qui nous est donné au **logiciel SYPLO** (SYstème Priorité Logement) a modifié en profondeur notre pratique. Il est devenu un outil incontournable et indispensable au diagnostic social.

Nous le consultons avant de recevoir le ménage afin de nous assurer que sa Demande de Logement Social est toujours en cours de validité.

Lors du rendez-vous avec le ménage et après avoir fait un point sur l'ensemble de sa situation, nous consultons ensemble les informations du Système National d'Enregistrement (SNE) logiciel reprenant les informations de la Demande Logement Social (DLS).

Lorsque nous constatons des informations erronées qui peuvent entraîner une offre de logement non adaptée, nous invitons systématiquement le candidat à actualiser sa demande de logement social.

C'est un réel outil d'information des démarches et actions mises en œuvre pour le relogement du ménage.

Nous complétons mensuellement les données dans l'onglet AVDL, pour chaque ménage orienté, pour obtenir des éléments statistiques et préciser si le ménage nous parait avoir besoin d'un accompagnement social exercé par l'opérateur AVDL.

Les indications permettent par la suite, de transférer l'accès pour l'opérateur accompagnement, quand nous préconisons un accompagnement AVDL et de permettre un suivi de l'action FNAVDL pour la DRIHL.

A de rares exceptions près, nous notons une réelle pertinence dans les **demandes de diagnostics sociaux issues de la COMED.** Elles nous semblent correspondre aux attentes du dispositif et « cibler » un public plus démuni.

Nous sentons de la part de la DRIHL UTHL 92 une reconnaissance de notre travail mais regrettons de ne pas avoir pu davantage échanger au cours de rencontres pour faire quelques ajustements.

Toutefois nos fréquents échanges téléphoniques avec les agents de la DRIHL ont été fluides. Nous avons trouvé des interlocuteurs disponibles et à notre écoute.

Coordination avec l'opérateur accompagnement

Nous avons choisi d'organiser la mise en œuvre des diagnostics sociaux selon les mêmes procédures que les exercices précédents, c'est à dire, dans le respect des ménages et en accord avec eux.

Au cours du 1er exercice (novembre 2012 à novembre 2013), 52 % (177 orientations vers une mesure sur 342 DS réalisés) des diagnostics aboutissaient à une orientation vers un accompagnement AVDL.
Au cours du 2ème exercice (décembre 2013 à novembre 2014), nous avons préconisé 39 % (102 mesures sur 264 DS réalisés) de mesures sur les diagnostics sociaux réalisés en cours de la deuxième année.
Au cours du 3ème exercice (décembre 2014 à novembre 2015), 41 % (126 mesures sur 304 DS réalisés) des ménages ont été orientés vers une mesure d'Accompagnement Vers ou Dans le Logement.
Ce 4ème et dernier exercice (décembre 2015 à décembre 2016), 44 % (164 mesures sur 373 DS réalisés) des diagnostics aboutissaient à une orientation vers un accompagnement AVDL.

REPARTITION DU TYPE DE MESURE/AN						
	1er exercice	**2ème exercice**	**3ème exercice**	**4ème exercice**	**TOTAL**	
Préconisation AVL	129	72	106	142	**449**	**79%**
Préconisation ADL	48	30	20	22	**120**	**21%**
TOTAL	**177**	**102**	**126**	**164**	**569**	

La moyenne, sur ces quatre exercices, se situe à 44 % de diagnostics sociaux orientés vers une mesure d'Accompagnement Vers ou Dans le Logement.

Depuis la fin du deuxième exercice, nous passons en « temps réel » les dossiers des ménages pour lesquels nous préconisons une mesure d'Accompagnement Vers le Logement.

Le délai de passation des dossiers des ménages pour lesquels nous préconisons une mesure d'Accompagnement Dans le Logement reste très variable et aléatoire comme indiqué précédemment dans ce rapport. En effet, lorsque nous faisons cette orientation lors d'une offre de logement, nous avons moyen de savoir aisément et rapidement si la CAL a retenu la candidature de la famille. Nous pouvons alors immédiatement communiquer le dossier à l'opérateur Accompagnement.

Par contre, nous ne maîtrisons pas du tout les délais entre la fin de notre diagnostic social et la date à laquelle la DRIHL va pouvoir positionner la candidature du ménage à un bailleur. De plus, le ménage peut recevoir une offre de logement par un autre canal sans que la DRIHL reçoive l'information et puisse nous en informer.
Nous tentons de « suivre » ces dossiers en consultant le SYPLO pour voir si une offre se dessine.
C'est parfois à l'occasion d'un appel téléphonique d'un ménage que celui-ci nous informe d'une offre de logement.

Coordination avec l'opérateur accompagnement
(suite et fin)

Nous avons mis en place une instance de coordination avec l'opérateur accompagnement à la fin de l'année 2014. Nous avons poursuivi cette démarche et nous sommes rencontrés tous les deux mois.
Ces réunions ont semblé bénéfiques à différents niveaux, en permettant :

- ⇒ de transmettre à l'opérateur des informations complémentaires sur des situations familiales particulières
- ⇒ d'améliorer et/ou compléter ainsi les évaluations que nous avons pu faire, ce qui nous permet d'être plus vigilants à certaines difficultés par la suite
- ⇒ d'échanger sur nos pratiques de façon générale, notre connaissance du cadre légal en vigueur, en évolution régulière
- ⇒ d'ajuster nos procédures d'échanges et de fonctionnement
- ⇒ de mettre en commun nos constats, ce qui a pour effet de renforcer notre sentiment d'appartenance à un même dispositif

Notons que nous sommes également amenés à être en lien par mail ou téléphone avec les différents travailleurs sociaux en charge des mesures d'accompagnement, notamment au moment de la transmission d'un dossier, si certains éléments dans la situation nécessitent rapidement un échange complémentaire.

Mise au jour… Mise à jour…

L'on peut énoncer que le diagnostic repose sur deux grands principes : mettre **au** jour et mettre **à** jour.

Mettre au jour

Mise au jour de personnes qui « restent dans l'ombre » et bien souvent se sentent oubliées et qui considèrent leur reconnaissance DALO comme une promesse non tenue.

Mise au jour de conditions de logement souvent très difficiles : suroccupation dans de petits logements ; exiguïté ; vétusté et « insalubrité ». Ces conditions de logements sont souvent combinées avec des situations sociales complexes : problématiques de chômage de longue durée, d'insertion professionnelle, de handicap et problématiques sanitaires parfois directement liées à l'état des logements (saturnisme infantile, problèmes respiratoires, allergies…).

Mise au jour de fréquentes non ouvertures de droits : RSA activité, Aide à la Complémentaire Santé, retraites complémentaires, tarifs sociaux énergie, bourses scolaires…

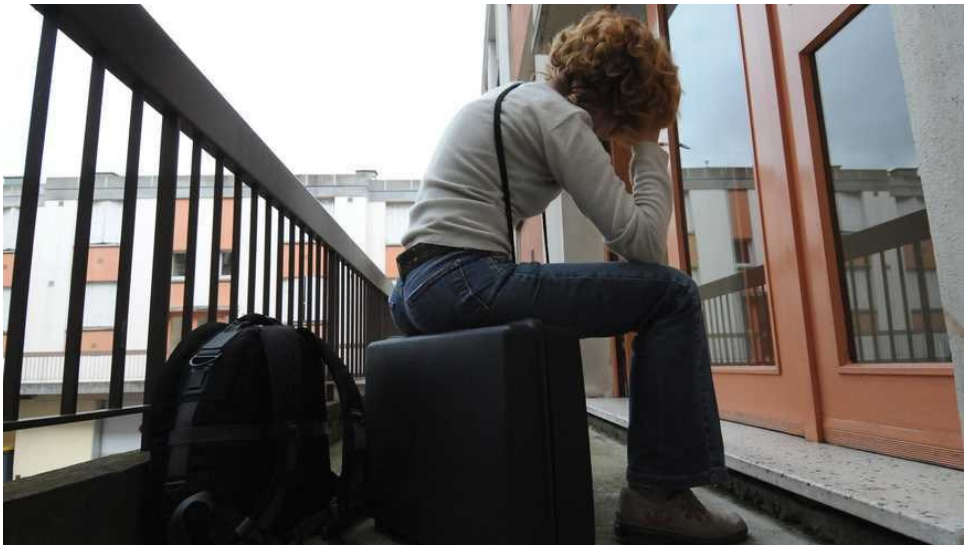
Mise au jour de la méconnaissance de certains droits liés au statut de locataire non respectés par de nombreux bailleurs privés (par exemple : la non régularisation des charges locatives dont le montant est souvent manifestement abusif), mais aussi parfois de devoirs non respectés par le locataire lui-même (par exemple : absence d'assurance habitation).

Mettre à jour

Mise à jour administrative à travers les documents, clés nécessaires à l'accès au logement et qui parfois ne reflètent pas ou plus la situation des personnes au moment du diagnostic : DLS, avis d'impôt (situation familiale ou/et matrimoniale, enfants à charge notamment dans le cas de personnes divorcées).

Mise à jour du projet de relogement : choix géographique, typologie du logement demandé, bénéficiaires, décohabitation éventuelle lorsqu'il y a présence d'enfants majeurs.

Dissuader certaines personnes de persister dans des demandes parfois irréalistes (exemple d'une personne seule demandant un logement de 3 pièces à PARIS) et nécessité de les ramener au principe de réalité.



La prudence est de mise…

En général, une seule rencontre pour évaluer la capacité des personnes à accéder à un logement autonome (cas des personnes qui n'ont jamais été locataires en titre, et qui est fréquent) n'est pas exercice aisé : recueillir le ressenti du ménage quant à sa situation, ses projets, ses capacités, ses compétences alors que l'enjeu est l'accès à un logement et « confronter » les propos aux documents remis permettent de mettre parfois en exergue des écarts importants. Il est nécessaire de faire prendre conscience à la personne de ces écarts. Le diagnostic social n'est pas qu'une déclaration sur l'honneur (comme la DLS ou le recours DALO). Il engage le ménage et le travailleur social qui le réalise et le rédige.

Afin d'éviter les risques de projection, d'interprétation , la relecture de l'écrit au cours de commissions internes et par le ménage lui-même est impérative pour être le plus fidèle possible à la situation et la réalité de candidat-locataire.

Il est primordial de bien expliciter le sens du diagnostic et de rester prudent quant au sens de notre intervention au regard de la forte attente des personnes : signifier très clairement que notre intervention ne vaut pas proposition de logement ni de notre part, ni de la part de l'opérateur dans le cas où un accompagnement serait préconisé et mis en place.

Comme précisé déjà lors du précédent exercice, il nous semble que le dispositif AVDL est davantage connu et maîtrisé des partenaires (services sociaux, bailleurs, membres de la COMED,…).

Il nous parait intéressant d'expliquer un peu les clôtures de dossiers :

Les ménages que nous n'avons pas rencontrés : 150, soit 16 % des diagnostics sociaux réalisés.

- Sur l'ensemble des ménages contactés, seuls 8 ménages ont refusé de participer au diagnostic social, de nous rencontrer, soit 0,88 %. Il est à noter que trois d'entre eux, quelques semaines après, nous ont recontactés pour revenir sur leur décision. Nous avons alors demandé à la DRIHL l'autorisation de « refaire » un diagnostic social (le premier « compte » comme un diagnostic léger).

Malgré trois années d'expérience, nous sommes toujours un peu surpris de ce si faible taux « d'échec ». Cela tient sans doute au fait que nous sommes convaincus du bien fondé de la démarche, de son réel intérêt.

- Nous n'avons pas réussi à en contacter 28 (19%) malgré nos multiples et nombreuses tentatives : téléphone, courriers, courriels, contacts téléphoniques avec l'EDAS, le service logement de la Ville, l'annuaire, le site de la CAF,...

- 106 ménages relogés (12 %) entre le moment où ils ont été reconnus PU DALO et le moment où nous les contactons. Il est arrivé que le ménage a été relogé au moment de sa reconnaissance DALO, sans que la DRIHL n'ait eu l'information : il s'agit de ménages relogés par Action Logement (hors DALO).

Les dossiers que nous avons dû clôturer après avoir rencontré les familles : 33, soit 4 %.

- Décisions impossibles (18) : Il s'agit des ménages dont la situation familiale (matrimoniale notamment) ou financière (absence de ressources ou ressources inférieurs au RSA) ne nous permettent pas de faire une préconisation en matière de logement social. Nous avons également clôturé des dossiers pour ce motif quand nous avons souligné d'importantes incohérences dans les différentes déclarations (CAF, Centre des Impôts) et que le ménage se refusait à modifier ses déclarations auprès des administrations concernées.

- Eléments insuffisants (9) : nous avons demandé des documents justifiant de la situation (situation familiale, professionnelle, financière,…) que le ménage, malgré plusieurs relances de notre part, ne nous a pas fourni. Nous ne pouvons donc évaluer globalement la situation, les besoins du ménage, ses difficultés,…

- Après l'envoi de notre projet de diagnostic social, 5 ménages ont refusé qu'il soit transmis. En fait, ils nous demandaient de modifier des informations essentielles quant à leur parcours, leur endettement, leur situation globale : aucune négociation n'était possible sans que notre éthique ne soit remise en question. Les ménages ont préféré renoncer à l'envoi du diagnostic.

La fin de l'action…

Dès l'année 2014, la DRIHL réfléchissait aux modalités du nouvel appel à projet qui tardait à arriver…

Le projet de fusion entre « diagnostic social » et « accompagnement » est devenu réalité.
De nouveaux outils étaient en cours de constitution et des groupes de travail et de réflexion ont vu le jour sur un outil commun à l'ensemble des opérateurs d'Ile de France.

En interne, nous avons mené des réflexions notamment avec les travailleurs sociaux constituant l'équipe. Ceux -ci avaient été recrutés pour une mission de diagnostics sociaux et ont développé des compétences pour la mener.
Comme nous l'avions évoqué à diverses reprises avec nos interlocuteurs de la DRIHL UT et IDF, le financement de cette action ne permettait pas de prévoir un temps suffisant de coordination pourtant nécessaire en interne mais aussi en direction des partenaires extérieurs.

Nous avions développé des outils utiles et performants pour mener cette action et rendre compte mensuellement de nos réalisations quantitatives.

Les modifications du contenu de la nouvelle mission concomitantes avec des modifications importantes au sein d'Inser'toit nous ont conduit à, finalement et après nombreuses hésitations, ne pas répondre à cet appel à projet.

Nous avons mis un point d'honneur à terminer cette action dans les meilleures conditions pour les familles, l'équipe de travailleurs sociaux et nos partenaires (DRIHL et opérateur « accompagnement ») en informant largement et le plus en amont possible de notre décision.

Une dernière réunion de travail et de passation s'est tenue en nos locaux en début d'année 2017 avec les deux « nouveaux » opérateurs retenus sur le territoire, en présence d'un représentant de la DRIHL UTHL.
Nous avons pu mettre à disposition certains éléments de notre travail et statistiques à ceux-ci et sommes restés à leur disposition en cas de questions sur certains ménages.

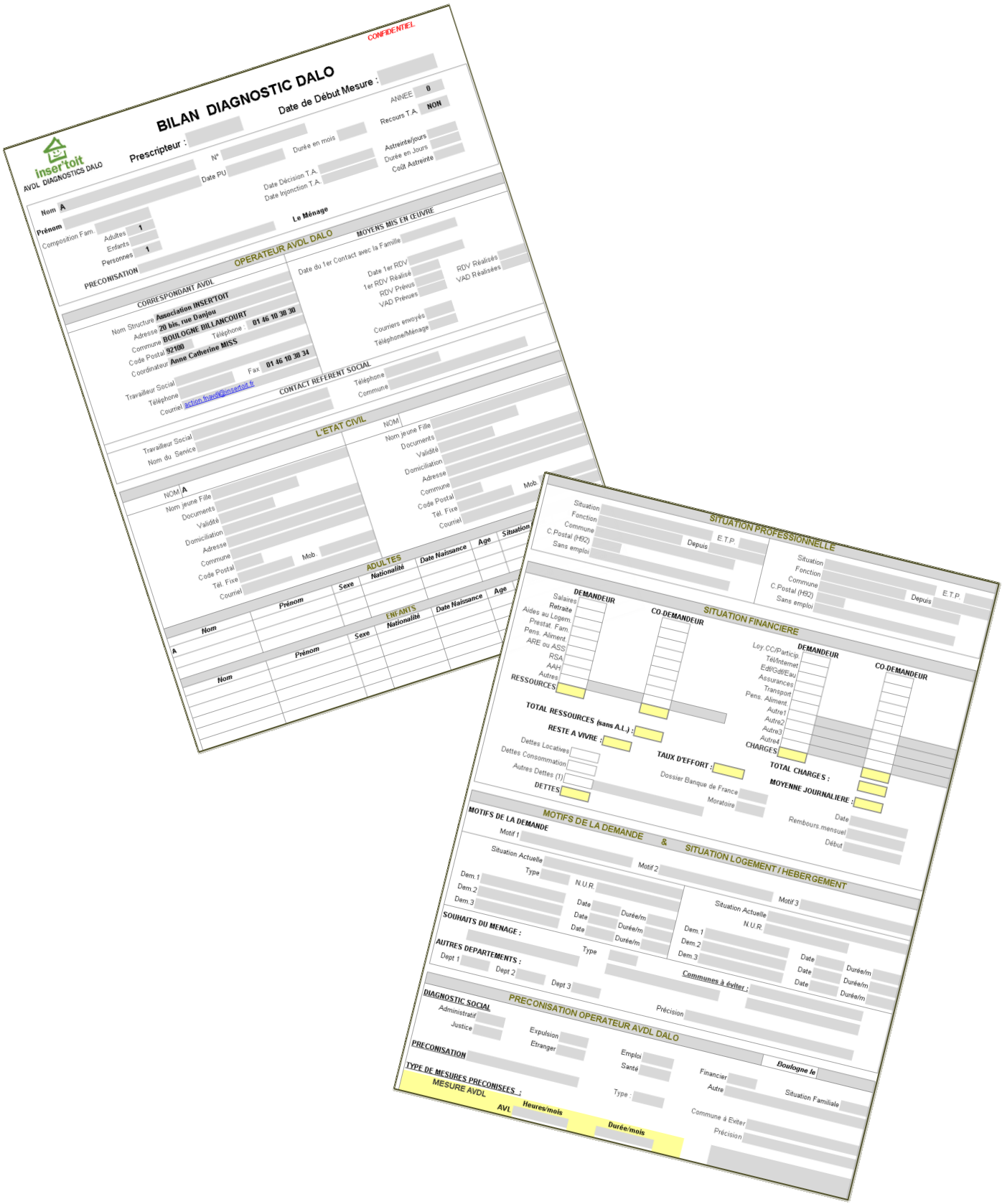
Nous continuons de recevoir des questions ou demandes de bailleurs ou ménages. Nous répondons par courriel à ces demandes qui restent cependant rares.

L'un des travailleur social recruté pour cette dernière année dans le cadre d'un CDD a quitté la structure malgré notre proposition d'intégrer l'équipe existante qui mène une action d'accompagnement social lié au Logement (SOLIBAIL ou Logements Temporaires d'Insertion).
Quant aux deux autres collègues, elles ont rejoint cette équipe et sont identifiées comme des « spécialistes du DALO »…

Cette expérience nous a permis, pour nos actions d'accueil et d'accompagnement, de modifier et d'améliorer certaines de nos pratiques, notamment lors des entretiens de pré-admission et lors de la rédaction des « appuis logement ».

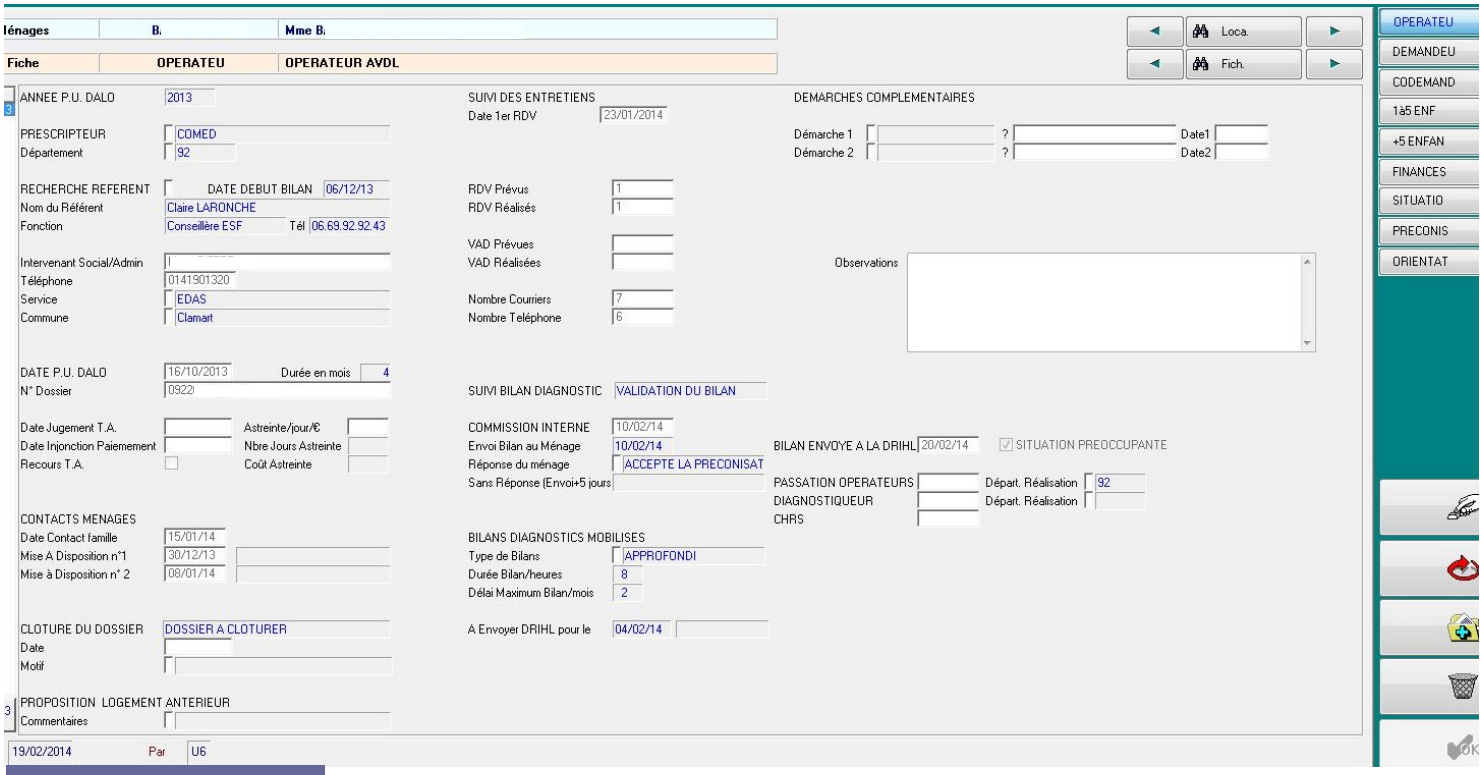
Riches de cette mission, nous cherchons à développer cette action de diagnostics sociaux qui, nous en sommes bien convaincus est une aide à la décision pour les réservataires de logements sociaux et un soutien aux ménages en recherche de logement pour les conseiller, les guider, les soutenir afin de leur permettre d'accéder et de se maintenir durablement dans leur logement.

Pour mener à bien cette mission, Inser'toit a créé divers outils, procédures et a développé un logiciel informatique permettant d'obtenir des éléments statistiques, envoyés mensuellement à la DRIHL et d'éditer la fiche d'évaluation qui est jointe à l'évaluation sociale, envoyée au prescripteur et au ménage.

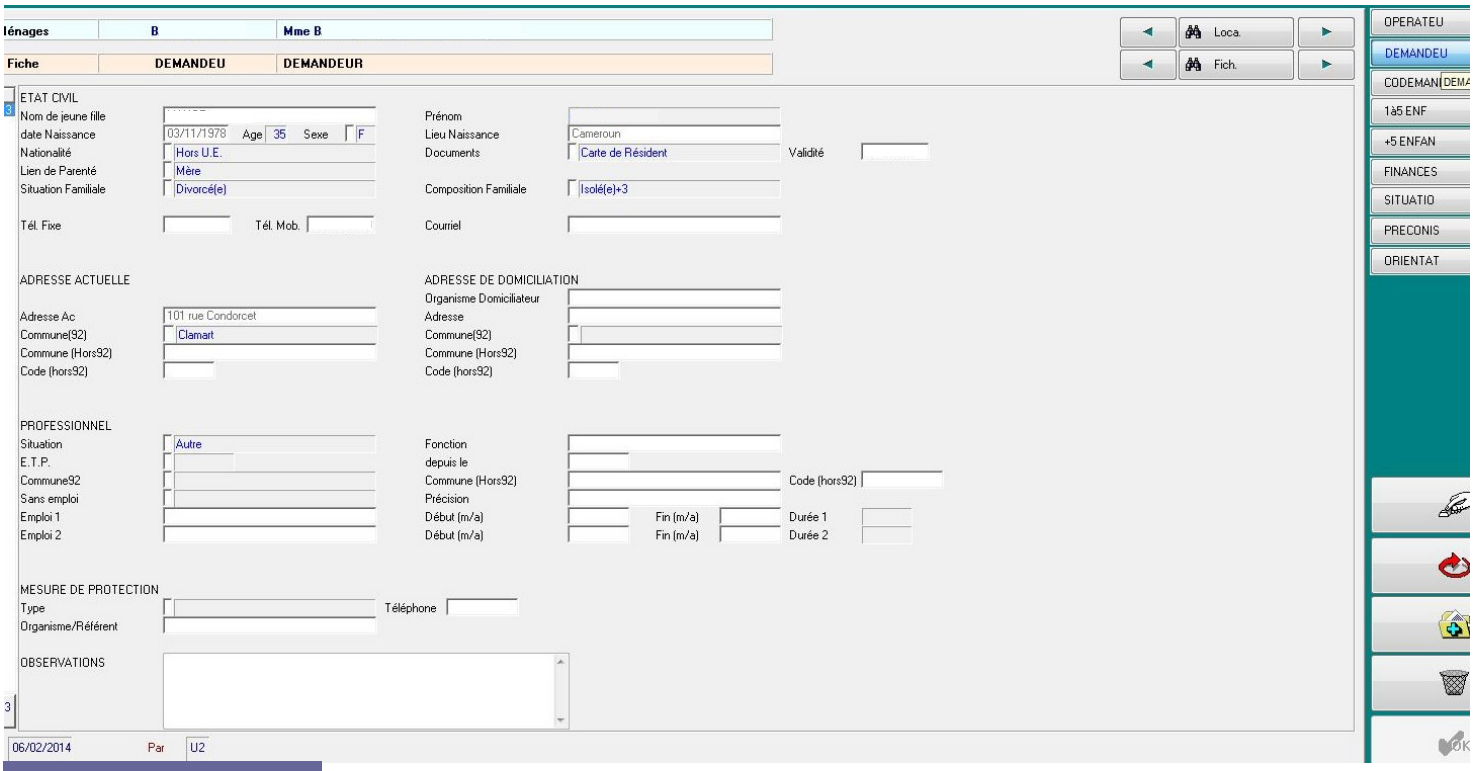


Les Annexes - Fiches du Logiciel

Des fiches à compléter avec rigueur pour éditer les fiches d'évaluation d'une part mais aussi pour avoir des éléments statistiques immédiats et fiables.

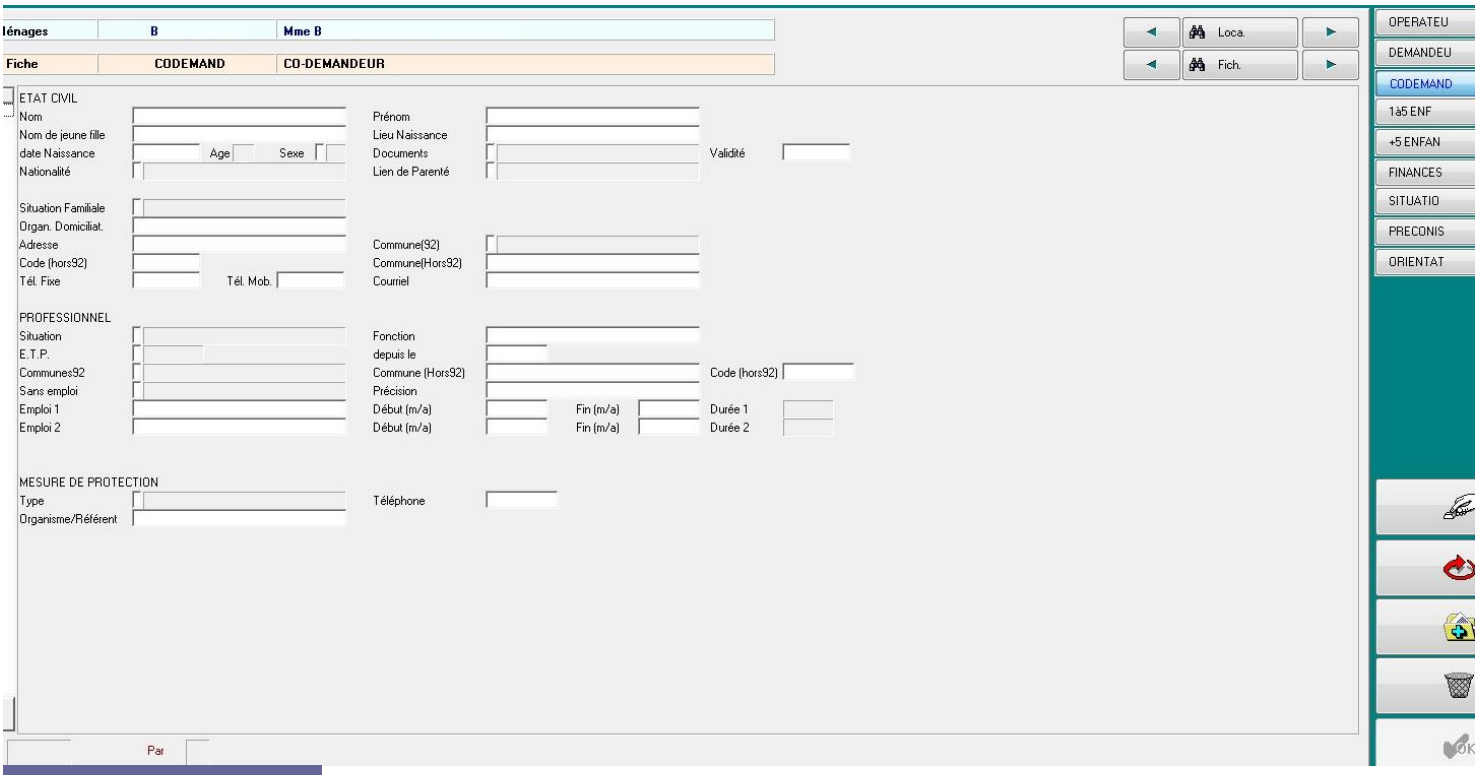


Fiche Opérateur

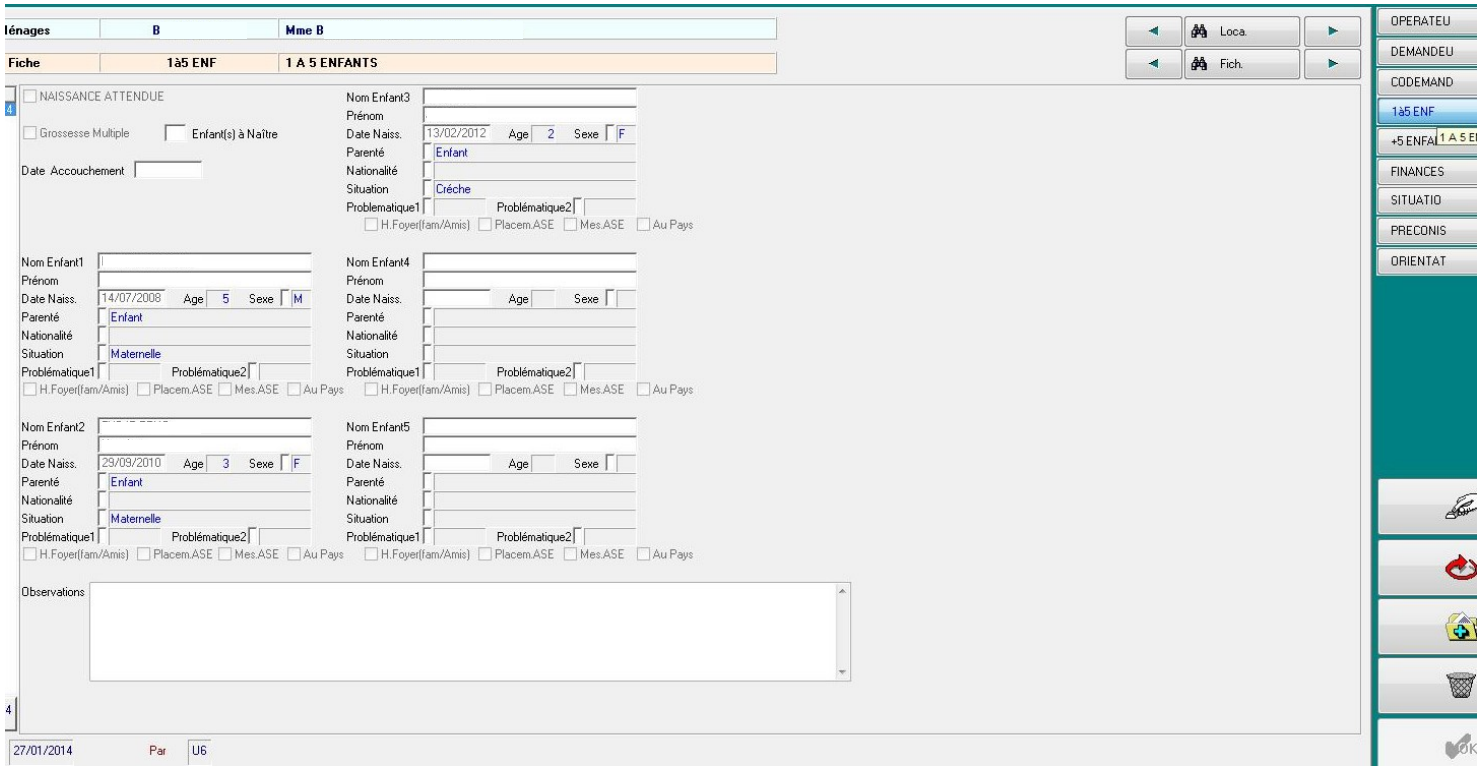


Fiche Demandeur

Les Annexes -Fiches du Logiciel (suite)

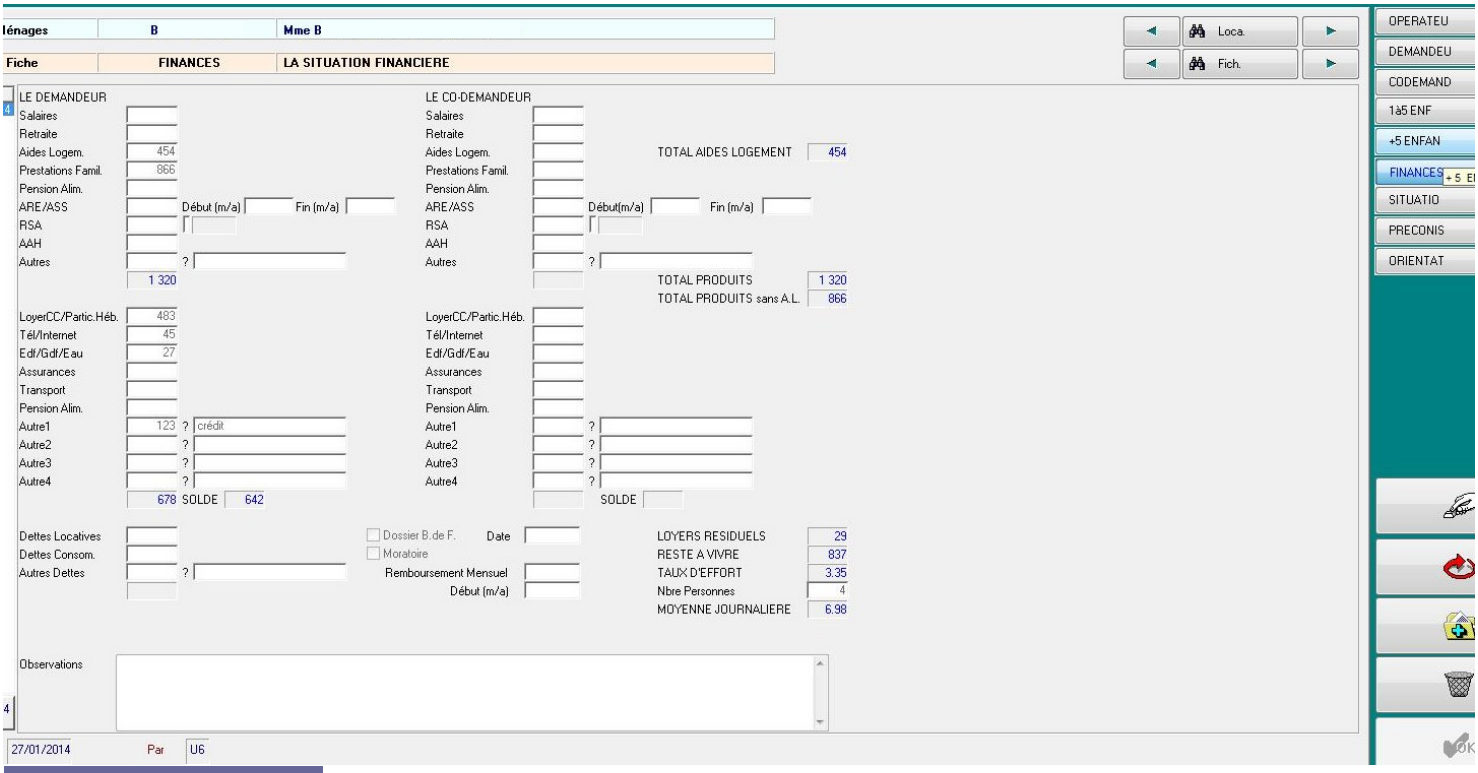


Fiche Co-Demandeur

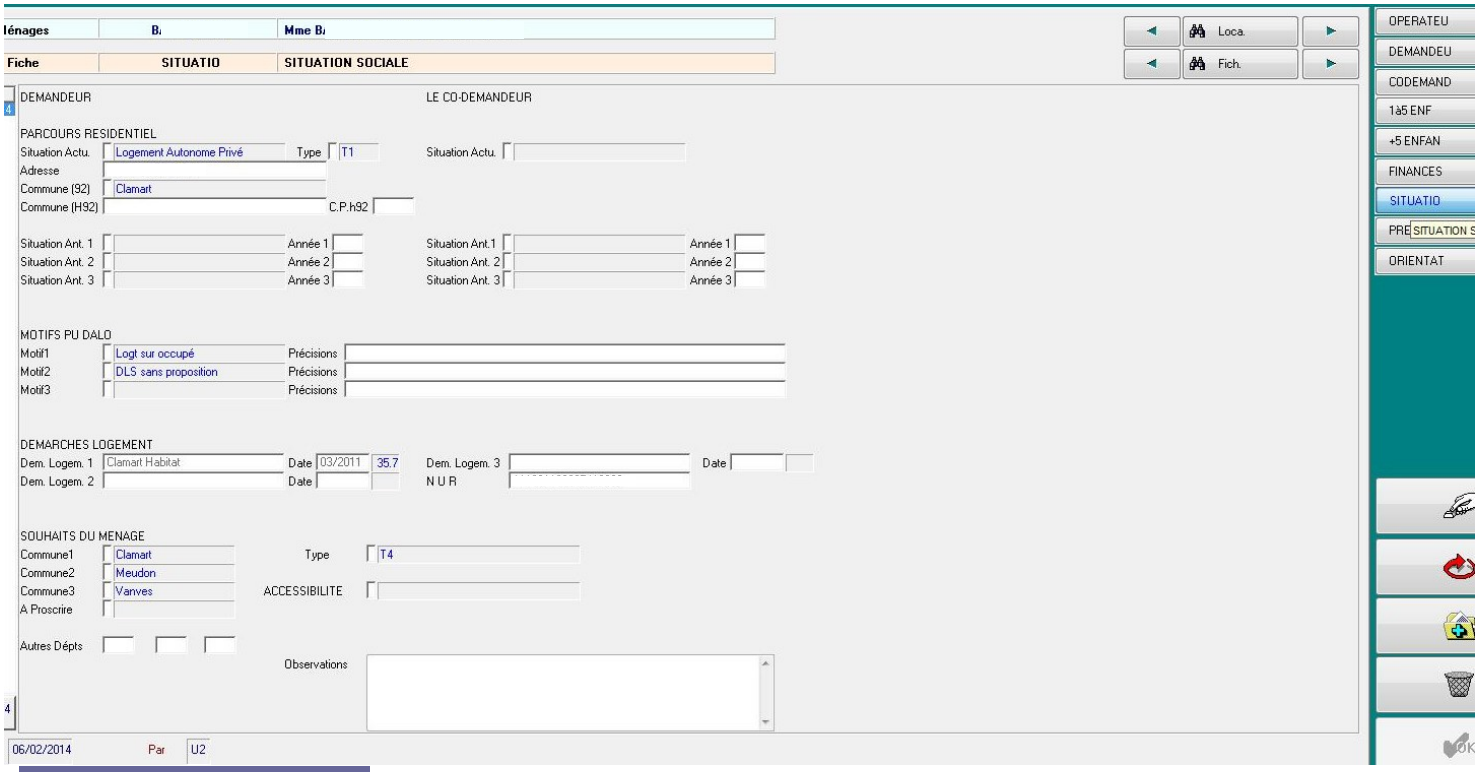


Fiche Enfants

Les Annexes -Fiches du Logiciel (suite)

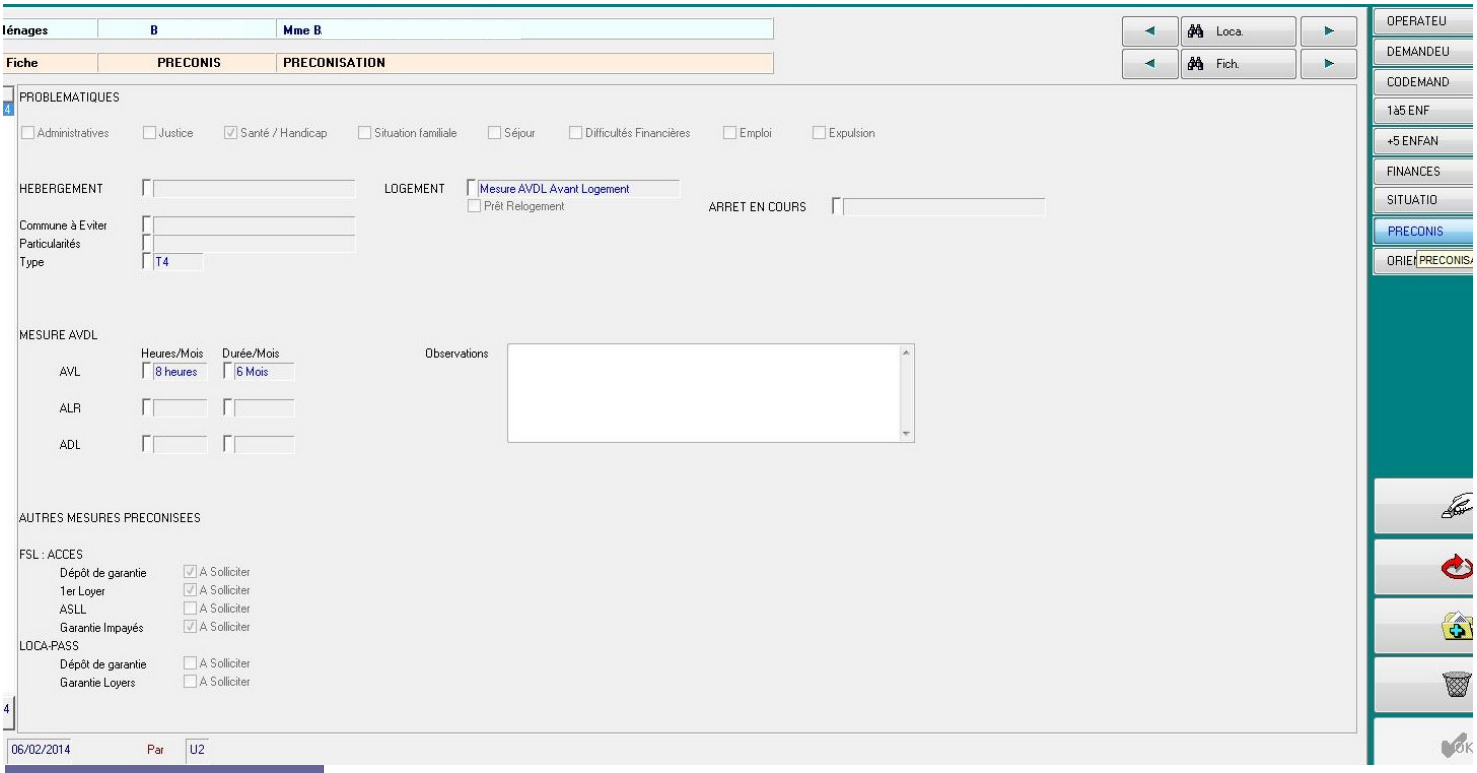


Fiche Finances

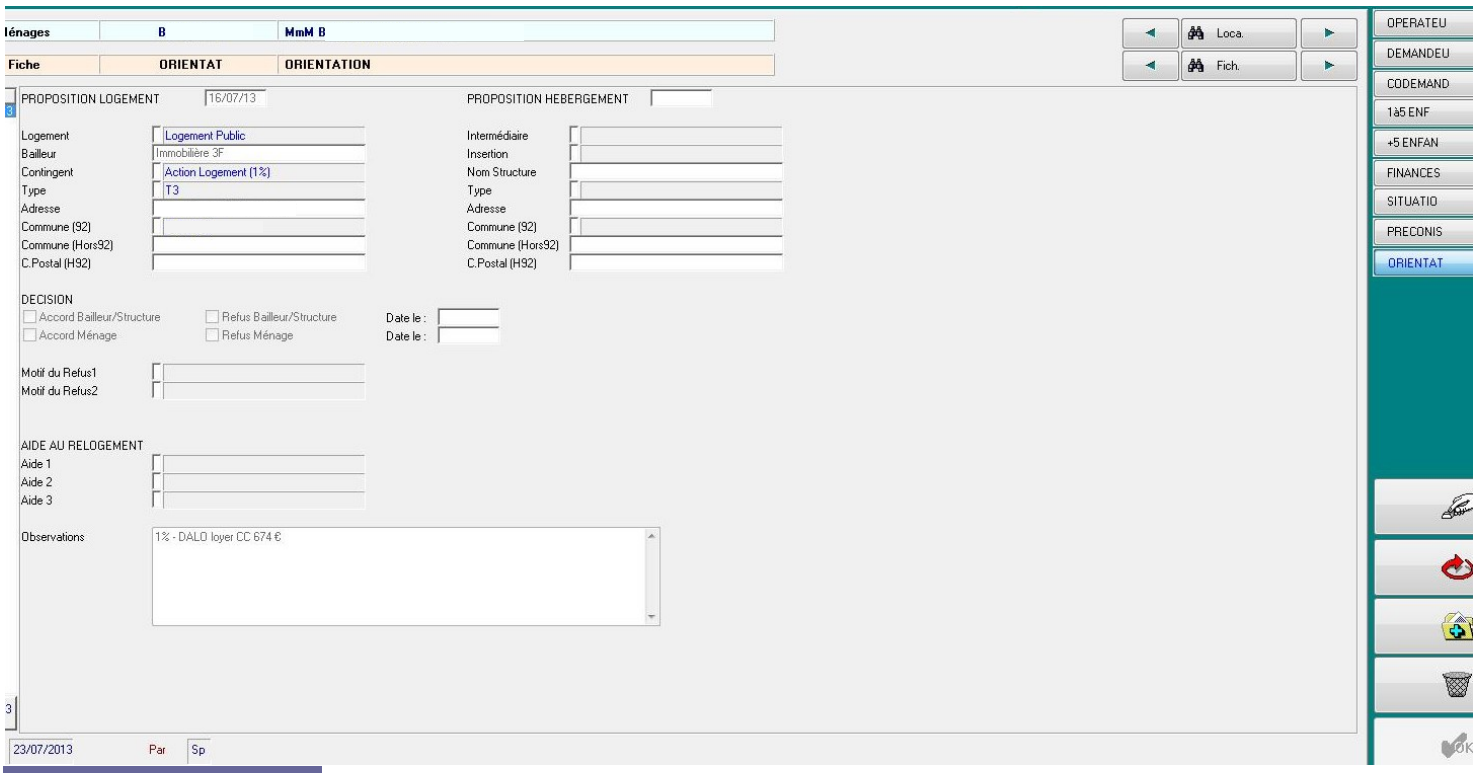


Fiche Situation Sociale

Les Annexes -Fiches du Logiciel (suite & fin)



Fiche Préconisation

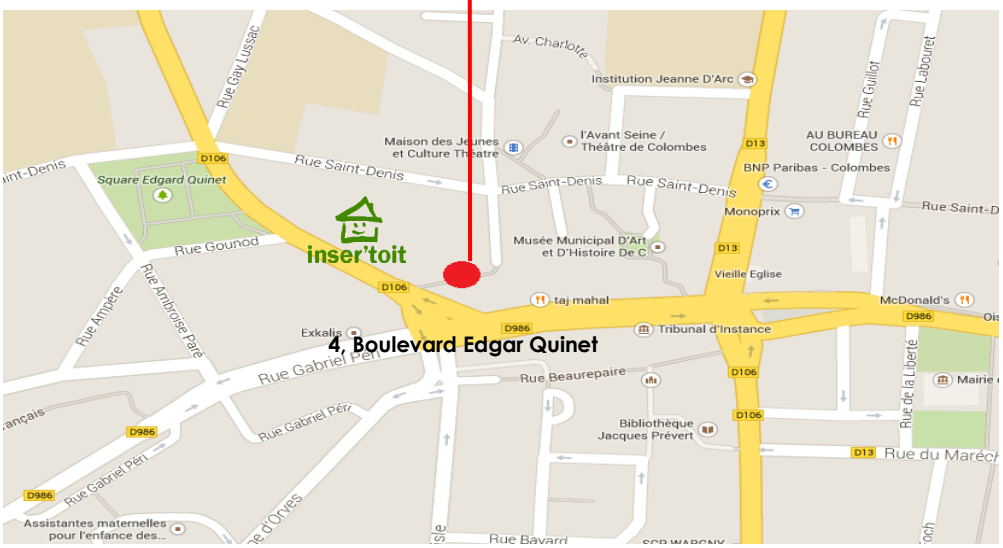


Fiche Orientation

inser'toit
AVDL DIAGNOSTICS DALO

4, Boulevard Edgar Quinet

92700 COLOMBES

Téléphone : 00 00 00 00 00
Télécopie : 00 00 00 00 00
Messagerie : xyz@example.com

Ouverture du lundi au vendredi de : 9h à 13h & 14h à 17h