



PRÉFÈTE DE SEINE-ET-MARNE

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

78449545

Acte Certifié exécutoire

Envoi Préfecture : 18/02/2014  
Réception Préfet : 18/02/2014  
Publication RAAD : 18/02/2014

DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHÉSION SOCIALE  
Pôle politiques sociales du logement

## Charte relative à la fluidité hébergement – logement dans le département de Seine-et-Marne

### PRÉAMBULE

Le relogement doit permettre d'assurer la sortie des structures d'hébergement et de logement accompagné, en garantissant, par voie de conséquence, la fluidité du dispositif.

Cette question de la fluidité entre l'hébergement et le logement est l'un des objectifs centraux de la politique nationale de refondation de l'hébergement et de l'accès au logement, lancée fin 2009 avec comme principe "le logement d'abord".

Le partenariat F.N.A.R.S. (Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale) Île-de-France/A.O.R.I.F. (Association des organismes H.L.M. de la région Île-de-France)/A.F.F.I.L. (Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement) s'est traduit par l'élaboration d'une convention régionale de coopération F.N.A.R.S. Île-de-France/A.O.R.I.F./A.F.F.I.L. pour accompagner les parcours résidentiels et renforcer les partenariats entre associations d'insertion et bailleurs sociaux.

Dans son prolongement, l'A.F.F.I.L. a engagé une réflexion sur l'accompagnement social qui a conduit à la réactualisation de l'outil présentant les éléments d'évaluation partagés pour l'accès au logement. Il a vocation à donner une lecture commune de l'accompagnement social (bailleurs sociaux / associations), en abordant la question de l'accompagnement social lié au logement en assurant une approche globale, telle que définie dans l'annexe A.F.F.I.L..

L'objet de la présente charte est d'adapter au niveau du département, la convention régionale de coopération et l'outil sur l'accompagnement social précités afin de permettre une meilleure collaboration entre les différents acteurs concernés : bailleurs et associations du secteur A.H.I. (accueil, hébergement, insertion), en vue d'améliorer la fluidité du dispositif.

## **I – PRÉSENTATION GÉNÉRALE**

### **1) RAPPEL DES TEXTES**

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale Section 2 : des droits des usagers du secteur social et médico-social.
- Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.
- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.
- Circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation (S.I.A.O.).
- Circulaire du 7 juillet 2010 relative au S.I.A.O..
- Circulaire du 20 janvier 2012 relative à la mobilisation des associés collecteurs de l'U.E.S.L. (Union des entreprises et des salariés pour le logement) et l'Association Foncière Logement ou de ses filiales en faveur du droit au logement opposable (D.A.L.O.).
- Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des S.I.A.O..
- Circulaire du 23 octobre 2012 relative à la mobilisation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion pendant l'hiver 2012-2013 qui rappelle la mise place des projets territoriaux de sortie d'hiver évoquée dans la lettre du Premier ministre du 17 octobre 2012.
- Circulaire du 4 janvier 2013 relative aux premières dispositions pour 2013 issues de la conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale en faveur de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées et aux projets territoriaux de sortie de l'hiver.

### **2) LE DISPOSITIF "SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (S.I.A.O.) EN SEINE-ET-MARNE**

- 2 S.I.A.O. urgence et insertion fonctionnant en étroite collaboration.
- Le S.I.A.O. urgence a été confié à l'association "LA ROSE DES VENTS" qui gère déjà le 115. Date de mise en service effective du S.I.A.O. urgence en janvier 2011.
- Le S.I.A.O. insertion a été confié à l'association "B.A.I.L." (BOUTIQUE ACCUEIL INSERTION LOGEMENT) qui gère par ailleurs les A.V.D.L. (accompagnements vers et dans le logement) et la fluidité de l'hébergement. Date de mise en service effective du S.I.A.O. insertion le 15 novembre 2010.
- Mise en place d'un comité de pilotage S.I.A.O. départemental, piloté par la D.D.C.S. (Direction départementale de la cohésion sociale) de Seine-et-Marne et qui se réunit tous les trimestres. Les principales missions de ce comité sont de suivre l'état d'avancement du dispositif S.I.A.O. et son bon fonctionnement sur le département, de valider et contrôler les organisations de travail retenues, de veiller à la bonne articulation des 2 S.I.A.O. urgence et insertion, de s'assurer de l'implication de l'ensemble des partenaires concernés par ce dispositif, de faire appliquer au niveau local les instructions nationales et régionales. Il est composé des représentants des associations de l'hébergement et du logement accompagné, des 2 S.I.A.O., du Département de Seine-et-Marne, des bailleurs sociaux, des C.C.A.S. (centres communaux d'action sociale) et autres institutions : O.F.I.I. (Office français de l'immigration et de l'intégration), S.P.I.P. (Service pénitentiaire d'insertion et de probation), A.R.S. (Agence régionale de santé).

- Élaboration de protocoles :
  - \* S.I.A.O. et le secteur de l'hébergement,
  - \* S.I.A.O. et le secteur du logement accompagné,
  - \* S.I.A.O. et les C.A.D.A. (centres d'accueil de demandeurs d'asile),
  - \* S.I.A.O. et la plate-forme des demandeurs d'asile (O.F.I.I.),
  - \* protocole relatif à la prise en charge des femmes victimes de violence conjugale mises à l'abri à l'hôtel.

Ces différents protocoles ont pour objet de définir le rôle, les missions et les articulations entre les différents acteurs participant au dispositif S.I.A.O..

### **3) MOBILISATION DES LOGEMENTS ORDINAIRES**

La circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des S.I.A.O. précise que "la mission du S.I.A.O. ne s'arrête pas à l'orientation vers l'hébergement ou le logement accompagné. Elle porte aussi sur une aide à l'accès au logement ordinaire, en s'appuyant sur les dispositifs existants". Pour ce faire, les missions du S.I.A.O. sont de :

- recenser en temps réel les ménages sans abri, hébergés ou logés temporairement qui sont prêts à accéder à un logement. Il s'agit plus particulièrement d'identifier les ménages en attente de logement social et en capacité d'accéder au logement autonome, sur le territoire d'intervention du S.I.A.O., en précisant l'éventuel besoin d'accompagnement ;
- s'assurer que les évaluations nécessaires sont réalisées par lui ou ses partenaires, avec des critères et des méthodes pertinents, rendant ces évaluations crédibles vis-à-vis des bailleurs. Les items de ces évaluations ont été travaillés sur la base d'une grille partagée avec les différents acteurs concernés dont les bailleurs sociaux ;
- parallèlement, faire connaître, via SY.P.LO. (système priorité logement), les demandes ainsi recensées à tous les acteurs intervenant dans les procédures d'attribution de logements sociaux. Pour cela, il s'agit de s'appuyer avant tout sur les dispositifs existants de relogement des personnes prioritaires ;
- le public identifié par le S.I.A.O. comme prêt au logement est par principe éligible au contingent préfectoral de logements sociaux. Les services déconcentrés de l'État devront en permanence connaître, grâce au S.I.A.O., les ménages sans abri, hébergés ou logés temporairement, en capacité d'être relogés ;
- le public sortant de centre d'hébergement peut bénéficier de la mobilisation du contingent du 1 % logement en sus des ménages D.A.L.O. sur un quart des attributions effectuées ;
- le G.I.P. (groupement d'intérêt public) met en adéquation directement l'offre et la demande via SY.P.LO. ;
- les collectivités locales doivent être mobilisées afin qu'elles contribuent elles aussi, sur leur contingent de logements réservés, au relogement des ménages sans abri, hébergés ou logés temporairement, en s'appuyant là encore sur l'identification de ces ménages par le S.I.A.O. ;
- il est essentiel que le S.I.A.O. soit informé systématiquement en retour des suites données par chacun des acteurs à la transmission des demandes. Les bailleurs communiquent par le biais de 2 outils : le Système national d'enregistrement de la demande de logement social (numéro unique) et SY.P.LO..

## II - OBJECTIFS DE LA CHARTE

L'objectif du présent document est de faciliter la coopération entre bailleurs, S.I.A.O. et associations gestionnaires de structures d'hébergement ou de logement accompagné et de mettre en application les dispositions de la circulaire du 29 mars 2012 précitée sur la partie "mobilisation des logements ordinaires" en vue d'améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement :

- en affirmant des principes communs autour de l'accès au logement des personnes hébergées d'une part, et des personnes en logement accompagné d'autre part,
- en fixant un cadre de coopération,
- en apportant des outils opérationnels et des dispositifs mobilisables pour le relogement,
- en rappelant les engagements des acteurs concernés par cette fluidité.

### 1) DES PRINCIPES COMMUNS AUTOUR DE L'ACCÈS AU LOGEMENT

#### 1.1 - Une coopération dans l'intérêt du ménage

La coopération entre bailleurs et structures se fait dans l'intérêt du ménage. Il s'agit avant tout de faciliter son accès au logement et de lui garantir un relogement adapté à ses besoins et à sa situation.

Personnes hébergées en centre d'hébergement	Personnes logées en logement accompagné
La structure d'hébergement veillera à la capacité d'adaptation du ménage dans son nouvel environnement pour encourager le bailleur à l'accueil du ménage. Le S.I.A.O. coordonne l'offre de logements et la demande.	La structure de logement accompagné veillera, dans la limite de son champ d'intervention et selon les moyens à sa disposition, à la capacité d'adaptation du ménage dans son nouvel environnement pour favoriser l'accueil du ménage par le bailleur. Le S.I.A.O. coordonne l'offre de logements et la demande.

#### 1.2 - Une approche dynamique et individualisée des situations

Personnes hébergées en centre d'hébergement	Personnes logées en logement accompagné
Lors de l'examen de la demande de relogement, la structure analyse la progression, l'évolution de la situation du ménage, son parcours. L'évaluation des situations individuelles se fait à partir d'une grille d'analyses partagées.  Dans ce cadre, le S.I.A.O. a un rôle de soutien et de conseil vis-à-vis des structures.	En vue de l'examen en commission de la candidature du ménage pour un relogement, le gestionnaire, dans la limite de son champ d'intervention et de ses moyens, aura :  - soit réalisé l'évaluation de la situation du ménage au sein de la structure ;  - soit orienté ce dernier vers le service social ou éducatif local, référent du ménage, afin qu'il réalise, en lien avec le gestionnaire, ce diagnostic social.

### 1.3 - Un accompagnement social adapté

L'accompagnement social représente un enjeu central en matière d'accès et de maintien dans le logement des personnes les plus fragiles. Sans être systématisé, il doit être justifié par des problématiques spécifiques et calibré en fonction des besoins identifiés.

Des grands principes fondamentaux devant être partagés par les bailleurs sociaux, les associations et les collecteurs ont été formulés, **il s'agit du respect de l'intégrité de l'individu, de la confidentialité, de la possibilité d'allers et retours, de la nécessaire adhésion du ménage préalable à toute mesure d'accompagnement social.**

Pour ce faire :

- il est important d'insister sur le partage du diagnostic entre les partenaires, dans le respect du secret professionnel. Le bilan diagnostic est un support de dialogue. En effet, la relation de confiance entre les réservataires, le bailleur social, l'association et les partenaires (Comité interprofessionnel du logement...), repose sur la transparence mutuelle et l'objectivation des situations. Il constitue une base à l'action partenariale en matière d'accompagnement – lorsqu'elle est nécessaire. La convention régionale de coopération propose une trame d'éléments partagés d'évaluation sociale pour l'accès au logement, celle-ci peut être utilisée par tout travailleur social afin de cibler les informations utiles aux bailleurs sociaux et donc d'écarter d'emblée, celles qu'ils n'ont pas à connaître. Enfin, cette grille permet d'analyser un éventuel besoin en matière d'accompagnement social et de définir la nature de l'accompagnement, voir le dispositif sollicité ou à solliciter ;
- il est essentiel de travailler en réseau, dans le cadre d'un partenariat élargi. Ainsi, l'accompagnement social peut nécessiter l'intervention du secteur médico-social. Ce travail d'accompagnement pluridisciplinaire est mené en réseau. Il doit permettre de délimiter les interventions des différents acteurs notamment des services du Département de Seine-et-Marne, des professionnels, des associations, des bailleurs sociaux et des collecteurs d'Action Logement concernés par l'accompagnement social ;
- il est nécessaire de souligner l'importance d'être attentif aux personnes fragilisées, en les écoutant et en les orientant vers les services de droit commun de proximité notamment les Maisons départementales des solidarités, les centres communaux d'action sociale, les missions locales etc., et plus spécifiquement dans le cadre d'un enfant en danger ou risque de danger ou dans le cadre des personnes vulnérables, vers les dispositifs de protection de la personne dont le Département est chef de file (mission de prévention et de protection de l'enfance, service de la coordination médico-sociale).

### 1.4 - Articulation des dispositifs d'accompagnement liés au logement

La formalisation de l'articulation des dispositifs d'accompagnement est primordiale. Il s'agit de ne pas superposer les dispositifs mobilisés en faveur d'un ménage. Ainsi, lorsqu'un A.S.L.L. (accompagnement social lié au logement) est mis en place, l'A.V.D.L. ne peut être mobilisé.

L'A.V.D.L. "plan de relance" s'adresse aussi bien aux sortants de structures qu'aux D.A.L.O. tandis que le F.N.A.V.D.L. (fonds national d'accompagnement vers et dans le logement) cible uniquement les D.A.L.O. non suivis par les associations agréées par le Département dans le cadre de l'A.S.L.L..

Pour une meilleure articulation des 2 dispositifs (A.V.D.L. et A.S.L.L.), le Département et la D.D.C.S. de Seine-et-Marne sont convenus de mettre en place des rencontres régulières. L'objectif est, d'une part, de donner de la visibilité aux opérateurs et, d'autre part, de mettre de la cohérence dans le maillage des dispositifs.

Par ailleurs, il est envisagé de créer une instance co-pilotée qui aura pour mission de réguler et d'ajuster le cas échéant la mobilisation des différents dispositifs d'accompagnement social.

### **1.5 - La transparence et le dialogue**

Les échanges d'informations, entre professionnels dans le cadre d'un diagnostic partagé, doivent se limiter aux données "nécessaires, pertinentes et non excessives", en rapport direct avec le domaine d'intervention de chaque professionnel, chacun d'entre eux étant tenu au respect strict de la confidentialité ou du secret professionnel.

Cette transmission d'informations concerne uniquement les données nécessaires et strictement utiles à la compréhension de la situation. Ces échanges d'informations, entre bailleurs et travailleurs sociaux, nécessitent le consentement "éclairé, explicite et expresse" de la personne.

Enfin, le diagnostic est une "photographie" du ménage à un instant donné traité dans le cadre d'une demande de la personne portée par un travailleur social sur la situation présente du postulant au logement. Cette évaluation devra notamment comporter des éléments relatifs au parcours du ménage au regard du logement.

Ce diagnostic est le moyen d'identifier la nature de la demande et de réaliser l'adéquation entre la demande du ménage et la solution en termes de logement, en ce sens, le porteur de l'évaluation se situe en qualité de "conseil" du ménage. Il y a donc nécessité de développer le partenariat dans les différentes phases de production du diagnostic et de l'accompagnement social pour donner de la lisibilité sur les modes de travail et les objectifs poursuivis par chacun.

Cela afin de :

- partager le diagnostic permettant d'établir des hypothèses d'offre au ménage en adéquation avec ce qu'il attend et ce que le bailleur est en mesure de proposer ;
- au moment de l'instruction de la demande de logement et de la proposition, coordonner les actions entre tous les partenaires (associations, bailleurs...) en vue d'une attribution de logement. Les décisions de la commission d'attribution du logement seront communiquées au ménage et au référent de la structure ;
- favoriser une insertion globale et pérenne en associant à l'accompagnement social des acteurs qui resteront en contact avec le ménage au-delà de la période d'accompagnement. Il s'agit de favoriser l'accès aux réseaux sociaux présents sur le site et générateurs d'insertion.

Le bailleur pourra également rechercher le dialogue avec le travailleur social de l'association ou de l'institution, s'il estime que les informations communiquées sont insuffisantes ou pour travailler sur les situations complexes. Par ailleurs, conformément au Code de la construction et de l'habitat (C.C.H.), tout refus d'attribution sera motivé. Le motif de refus sera systématiquement explicité auprès du ménage et du travailleur social.

## **2) LES MODALITÉS DE COOPÉRATION**

Cette charte a vocation à être partagée, au niveau du département de la Seine-et-Marne, avec les partenaires institutionnels et associatifs suivants : État, collectivités locales, S.I.A.O., bailleurs sociaux, associations gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné. Les réseaux et les dynamiques partenariales existantes sur les territoires s'appuieront sur cette charte et sur les éléments de diagnostics partagés (Cf. *annexe n° 1 : liste des structures du secteur "accueil, hébergement et insertion" (A.H.I.) de Seine-et-Marne et annexe n° 2 : liste des bailleurs de Seine-et-Marne en distinguant ceux qui adhèrent à l'A.O.R.I.F.*).

## **3) LES DISPOSITIFS MOBILISABLES POUR LE RELOGEMENT**

### **3.1 - Contingent préfectoral**

La totalité du contingent préfectoral (25 % des logements) est consacrée exclusivement aux publics prioritaires dont les sortants de structure. Les structures accompagnent les ménages en vue de déposer les dossiers directement auprès des bailleurs.

### **3.2 - Commission locale de concertation (C.L.C.)**

Préalablement à une présentation dans le cadre d'une C.L.C., le ménage aura fait l'objet d'un recensement dans le tableau mensuel "prêts au relogement" et sera donc intégré dans SY.P.LO.. Lorsqu'une commission est convoquée, les structures d'hébergement ou de logement accompagné présentent les candidatures de ces ménages. La C.L.C. détermine les candidats à présenter aux bailleurs sur le logement vacant.

### **3.3 - Accords collectifs départementaux (A.C.D.)**

Les bailleurs ayant accès à SY.P.LO. ont la connaissance des ménages "labellisés" A.C.D.. Dans le cadre de la renégociation des A.C.D., les modalités de fonctionnement seront travaillées en concertation avec les bailleurs.

### **3.4 - SY.P.LO.**

L'ensemble des opérateurs, par l'intermédiaire de SY.P.LO., peut accéder au vivier des demandeurs prêts au relogement dont les dossiers ont été fiabilisés, notamment par l'accompagnement social.

## **4) LES OUTILS OPÉRATIONNELS PRÉSENTÉS SELON UN ORDRE CHRONOLOGIQUE**

### **4.1 - Évaluations sociales**

Les évaluations sociales sont adressées aux S.I.A.O. par les travailleurs sociaux des structures et des autres partenaires associatifs ou institutionnels (Maisons départementales des solidarités, C.C.A.S., S.P.I.P., hôpitaux...). Les évaluations "préconisées logement" sont validées en commission de synthèse organisée par le S.I.A.O. insertion qui transmet à la D.D.C.S. de Seine-et-Marne une note pour prioriser le ménage sur le contingent préfectoral.

## **4.2 - Fiche présélection**

La fiche présélection est adressée au S.I.A.O. insertion par les structures d'hébergement pour les personnes prêtes à l'accès au logement accompagné et d'intermédiation locative (exemple : Solibail).

## **4.3 - La grille diagnostic "A.F.F.I.L." jointe à la convention régionale de coopération F.N.A.R.S. Île-de-France/A.O.R.I.F./A.F.F.I.L. (Cf. modèle en annexe n° 3)**

Cette grille de diagnostic doit être renseignée, le cas échéant, par les travailleurs sociaux des structures d'hébergement ou de logement accompagné ou les référents du droit commun quand le ménage a une proposition de logement. Elle doit être jointe au dossier de candidature adressé au bailleur. La grille de diagnostic A.F.F.I.L. est à distinguer des évaluations sociales que les S.I.A.O. reçoivent.

## **4.4 - Outils de suivi : tableaux mensuels "des personnes prêtes au relogement"** (Cf. modèle en annexe n° 4)

Ces tableaux sont renseignés tous les mois par les structures d'hébergement (C.H.U., C.H.R.S. ainsi que les C.A.D.A.) et les structures de logement accompagné. Ils sont ensuite adressés au S.I.A.O. urgence ou S.I.A.O. insertion qui alimentent SY.P.LO.. A terme, une interface entre S.I.-S.I.A.O. et SY.P.LO. est prévu et permettra l'intégration directe des ménages prêts au relogement, relevant des publics prioritaires, dans SY.P.LO..

## **5) ENGAGEMENTS DES ACTEURS**

### **5.1 - L'État**

La D.D.C.S. de Seine-et-Marne pilote l'ensemble du dispositif relatif à la fluidité des parcours individuels, en assure la gouvernance et en évalue l'efficacité. Elle est garante du respect de la charte. Le Pôle social du logement de la D.D.C.S. propose les ménages "prêts au relogement", relevant des publics prioritaires, sur le contingent préfectoral. A ce titre, ils sont intégrés au vivier des ménages prioritaires dans SY.P.LO..

### **5.2 - Le Département**

La loi du 13 août 2004 reconnaît au Département un rôle de chef de file en matière sociale et médico-sociale. Il revient donc au Département de définir et de mettre en œuvre la politique d'action sociale. A ce titre au regard des compétences dévolues par la loi, les interventions des services départementaux, dans le cadre du présent document, se déclinent de la façon suivante :

- l'insertion par le logement
  - \* le logement est une compétence facultative des Départements. Seul le fonds de solidarité logement (F.S.L.) est une compétence obligatoire. Les conditions d'octroi des aides ainsi que les modalités de fonctionnement du fonds sont déterminées dans un règlement intérieur ;
  - \* le F.S.L. attribue des aides individuelles aux ménages en difficulté sous forme de prêt et/ou subvention. Les aides permettent à ces derniers d'accéder au logement, de s'y maintenir, ou d'éviter l'accumulation de dettes liées aux charges de fluides (électricité, gaz, eau) qui mènent à une coupure par le distributeur. En complément des aides financières individuelles, des subventions sont accordées aux associations mettant en œuvre des mesures d'A.S.L.L. et/ou d'A.M.L. (aide à la médiation locative) ;

- l'insertion sociale
  - \* accueil, écoute et orientation par le service social (accès aux droits) ;
  - \* intervention dans le cadre de la prévention et de la protection de l'enfance : le Département intervient sur les situations qui, après évaluation de ses services, relèvent du champ de la protection de l'enfance. Ces interventions font l'objet d'une prise en charge adaptée par la collectivité.

### **5.3 - Les structures d'hébergement ou de logement accompagné**

Elles renseignent les outils précités dans le 4<sup>ème</sup> paragraphe sur les outils opérationnels. La grille diagnostic A.F.F.I.L. doit être jointe au dossier de candidature adressé aux bailleurs par les structures à l'occasion d'une proposition de logement.

Elles adressent un fichier exhaustif de ménages "prêts au relogement", relevant des publics prioritaires, au S.I.A.O. urgence ou S.I.A.O. insertion (tableau mensuel). Les ménages qui ne sont pas connus des S.I.A.O. ne pourront être présentés en commission locale de concertation. Les structures mobilisent les dispositifs de droit commun. Elles mobilisent le recours au D.A.L.O. en dernier ressort. Elles informent le S.I.A.O. insertion ou le S.I.A.O. urgence dès qu'un ménage est relogé quelque soit le dispositif.

### **5.4 - Le dispositif S.I.A.O.**

Le S.I.A.O. insertion renseigne SY.P.L.O., à partir des données communiquées par les structures d'hébergement ou de logement accompagné dans le tableau mensuel "ménages prêts au relogement", relevant des publics prioritaires.

A partir des évaluations transmises au S.I.A.O. insertion, dont les ménages relèveraient du logement, ce dernier s'engage à adresser au service logement de la D.D.C.S., les noms et coordonnées de ces ménages, pour permettre une meilleure réactivité en termes de proposition de logement et éviter ainsi un passage en structure d'insertion par défaut.

Il s'assure de la bonne articulation entre les différents acteurs dans le cadre de la fluidité.

### **5.5 - Les bailleurs**

Les bailleurs sociaux s'engagent à :

- travailler en partenariat avec les différents acteurs, afin de garantir la fluidité entre l'hébergement et le logement autonome ;
- mobiliser éventuellement d'autres logements (tous contingents confondus) en faveur de ces ménages en utilisant SY.P.L.O. ;
- reloger prioritairement les ménages "labellisés" prêts au relogement et relevant des publics prioritaires, identifiés par les structures et remontés au S.I.A.O..

Lorsque les structures ne signalent pas la nécessité d'un accompagnement social, les bailleurs s'engagent à ne pas le demander. Toutefois, en cas de nécessité particulière, pour la mesure d'accompagnement social liée au logement (A.S.L.L.), le bailleur peut solliciter la Maison départementale des solidarités pour réaliser un bilan diagnostic soumis à l'étude de la commission locale A.S.L.L.. Pour les autres mesures d'accompagnement liées au logement de type A.V.D.L., le bailleur peut faire une demande auprès de la D.D.C.S. qui mandatera l'opérateur diagnostiqueur pour un bilan diagnostic qui conclura ou non à la mise en œuvre de l'A.V.D.L..

Par ailleurs, conformément au C.C.H., tout refus d'attribution sera motivé. En effet, le motif de refus sera systématiquement explicité auprès du ménage et du travailleur social de référence.

## **6) ÉVALUATION DU DISPOSITIF**

Les modalités de fonctionnement prévues par la présente charte seront évaluées chaque année en fin du 4<sup>ème</sup> trimestre avec l'ensemble des partenaires signataires. Des personnes qualifiées pourront être sollicitées par l'État.

Fait à Melun le.....

D.D.C.S. de Seine-et-Marne

Pour le Département de Seine-et-Marne  
Le Président du Conseil général

S.I.A.O. "urgence"  
(LA ROSE DES VENTS)

S.I.A.O. "insertion"  
(B.A.I.L.)

A.O.R.I.F. (représentant les bailleurs  
adhérents à l'A.O.R.I.F.)

Le Président de l'U.D.H.I.L. 77 (représentant  
les structures de l'hébergement - C.H.U. et C.H.R.S.)

ADOMA (représentant les résidences  
sociales et pensions de famille du 77)

A.L.F.I. (représentant les résidences sociales  
et pensions de famille du 77)

LES APPRENTIS D'AUTEUIL  
(représentant les F.J.T. du 77)

LA PASSERELLE  
(représentant les F.J.T. du 77)

Annexe n° 1

à la charte à la fluidité hébergement - logement dans le département de Seine-et-Marne

**LISTE DES STRUCTURES D'ACCUEIL, D'HÉBERGEMENT  
ET D'INSERTION (A.H.I.) DE SEINE-ET-MARNE**

	<b>NOMS DES ORGANISMES GESTIONNAIRES</b>	<b>ADRESSES</b>	<b>Téléphone des contacts dans le 77</b>	
<b>CHRS - CHU</b>	<b>CDAH</b>	3 avenue de Corbeil - 77000 MELUN	01 64 52 35 13	
	<b>LES COPAINS DE L'ALMONT</b>	3 place de l'Église -77950 MAINCY	01 60 68 59 64	
	<b>CROIX ROUGE FRANÇAISE (PDASU 77)</b>	913 avenue du Lys - 77190 DAMMARIE-LES-LYS	01 64 39 17 89	
	<b>FONDATION D'AUTEUIL</b>	40 rue Jean de la Fontaine - 75781 PARIS Cedex 16	01 64 42 72 21	
	<b>HABITAT ÉDUCATIF</b>	106 rue Talma - 94400 VITRY-SUR-SEINE	01 60 09 42 52	
	<b>HORIZON</b>	3 avenue de la Victoire- 77334 MEAUX Cedex	01 60 09 93 93	
	<b>LA MAISON DU PAIN</b>	12 avenue de Sylvie - 77500 CHELLES	01 64 72 42 80	
	<b>PHARE</b>	2 avenue Jean Jaurès - 77420 CHAMPS-SUR-MARNE	01 60 05 09 93	
	<b>RELAIS DE SÉNART</b>	27 rue de l'Étang - 77240 VERT-SAINT-DENIS	01 64 89 76 40	
	<b>LA MAISON DES FEMMES LE RELAIS</b>	5 avenue du Général de Gaulle 77130 MONTEREAU-FAULT-YONNE	01 60 96 95 95	
	<b>LE ROCHETON</b>	Rue du Rocheton - 77000 LA ROCHETTE	01 64 37 12 32	
	<b>LA ROSE DES VENTS</b>	400 chemin de Crécy - 77100 MAREUIL-LES-MEAUX	01 60 44 27 87	
	<b>SE LOGER POUR VIVRE</b>	8 résidence de la Renardière - 77680 ROISSY-EN-BRIE	01 60 29 50 75	
	<b>LE SENTIER</b>	10 rue Louis Beaunier - 77000 MELUN Adresse postale : 7 rue Bontemps - 77000 MELUN	01 64 14 48 83	
		<b>SOS FEMMES MEAUX</b>	13 rue Georges Courteline - 77100 MEAUX	01 60 09 27 99
	<b>VIA HABITAT</b>	7 bis rue de la chasse - 77000 MELUN	01 72 17 21 10	
	<b>RELAIS JEUNES 77</b>	5 place des Rencontres - 77200 TORCY	01 64 88 55 51	
<b>RÉSIDENCES SOCIALES</b>	<b>ALFI</b>	59 rue de Provence - 75439 PARIS Cedex 09	01 60 42 08 57	
	<b>RÉSIDÉTAPES DÉVELOPPEMENT</b>	58 avenue Pierre Brossolette - 94000 CRÉTEIL	01 55 77 19 64	
	<b>ADOMA</b>	42 rue de Cambronne - 75740 PARIS Cedex 15	01 73 07 00 01	
	<b>COALLIA</b>	16/18 cour Saint Eloi - 75592 PARIS Cedex 12	01 60 29 13 38	
	<b>RELAIS JEUNES 77</b>	5 place des Rencontres - 77200 TORCY	01 64 88 55 51	
	<b>ALJT</b>	18/26 rue Goubet - 75019 PARIS	01 78 94 94 70	
	<b>PENSION DE FAMILLE</b>	<b>ADSEA 77</b>	2 bis rue Saint Louis - 77000 MELUN	01 60 68 24 18
		<b>LA PASSERELLE</b>	Mairie - 8 rue des Carrouges - 77013 VAUX-LE-PÉNIL Cedex	01 64 39 16 86
	<b>FJT et RHVS</b>	<b>FONDATION D'AUTEUIL</b>	40 rue Jean de la Fontaine - 75781 PARIS Cedex 16	01 64 42 72 21
		<b>ADEF</b>	19/21 rue Baudin - 94207 IVRY-SUR-SEINE Cedex	01 46 70 10 89
		<b>OPH 77</b>	10 avenue Charles Péguy - BP 114 - 77002 MELUN Cedex	01 64 14 13 35
		<b>EMMAÛS-BRIE</b>	Ferme de la Rubrette - 22 rue de la Garenne 77130 LA GRANDE-PAROISSE	01 64 70 57 90
		<b>LA ROSE DES VENTS (RHVS)</b>	400 chemin de Crécy - 77100 MAREUIL-LES-MEAUX	01 60 44 42 45
<b>CADA et CPH</b>	<b>PSTI</b>	112 rue Jean Jaurès - 94815 VILLEJUIF Cedex	01 60 93 11 70	
	<b>COALLIA</b>	16/18 cour Saint Eloi - 75592 PARIS Cedex 12	01 60 29 13 38	
	<b>HABITAT ET SOINS</b>	102 rue Amelot - 75011 PARIS	01 64 04 20 72	
	<b>FTDA</b>	24 rue Marc Seguin - 75018 PARIS	01 64 52 77 89	
	<b>LE ROCHETON</b>	Rue du Rocheton - 77000 LA ROCHETTE	01 64 37 12 32	

Annexe n° 2  
à la charte à la fluidité hébergement - logement dans le département de Seine-et-Marne

### LISTE DES ORGANISMES H.L.M. DE SEINE-ET-MARNE

<b>ADHÉRENTS A.O.R.I.F.</b>
AEDIFICAT
ANTIN RÉSIDENCES
BATIGÈRE ÎLE-DE-FRANCE
CONFLUENCE HABITAT
DOMAXIS
EFIDIS
ERIGÈRE (ex PSR SAVO)
ESPACE HABITAT CONSTRUCTION
ESSONNE HABITAT
FRANCE HABITATION
ICF HABITAT LA SABLIERE
LA MAISON DU CIL
LES FOYERS DE SEINE-ET-MARNE
LOGEMENT FRANCILIEN
LOGIS TRANSPORT
LOGIVAM
MARNE-ET-CHANTEREINE HABITAT
MEAUX HABITAT
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE SEINE-ET-MARNE (OPH77)
OPH DE COULOMMIERS
OPIEVOY
OSICA
PIERRES ET LUMIÈRES
RÉSIDENCE URBAINE DE FRANCE
RÉSIDENCES LE LOGEMENT DES FONCTIONNAIRES
TOIT-ET-JOIE
TROIS MOULINS HABITAT
VAL DU LOING HABITAT
VALOPHIS HABITAT
VILOGIA

<b>NON ADHÉRENTS A.O.R.I.F.</b>
APII
DOMNIS
FONCIÈRE
GAMBETTA LOCATIF
HAMOVAL
IDF HABITAT
OPH DE L'OISE
PACT 77
PICARDIE HABITAT
SA HLM AGGLOMÉRATION PARISIENNE
SAEM
SAIEM DE MEAUX
SEMMY
SOCIÉTÉ NATIONALE IMMOBILIÈRE
SOCOVAR
SOFILOGIS
SOGEMAC HABITAT

Annexe n° 3  
à la charte à la fluidité hébergement - logement dans le département de Seine-et-Marne

## GRILLE DE DIAGNOSTIC A.F.F.I.L.

### La trame d'évaluation partagée

- 1 "Pouvoir louer" > Ses capacités à accéder au logement d'un point de vue réglementaire
- 2 "Savoir louer" > Ses capacités à assumer financièrement son logement de façon autonome
- 3 "Savoir habiter" > Ses capacités à entretenir et utiliser correctement son logement
- 4 "Savoir s'adapter à son environnement"
- 5 "Évaluer le besoin en accompagnement du ménage"

### 1 - "Pouvoir louer"

*Ses capacités à accéder au logement d'un point de vue réglementaire*

● **Pour le demandeur** : être majeur. Pour les "personnes étrangères" : avoir les conditions requises de séjour en France (arrêté du 15 mars 2010), avoir les conditions de revenus tels que définis dans les plafonds d'accès au logement social actualisés chaque année.

Commentaires :

● **Pour les personnes en cours de séparation** : jugement de divorce, ordonnance de non conciliation, déclaration de rupture de PACS, dépôt de plainte en cas de divorce pour fautes (femmes victimes de violences), possibilité de justification écrite d'absence de pièce juridique relative à la séparation (exemple: conjoint à l'étranger...).

Commentaires :

● **Pour les enfants étrangers en situation administrative non régularisée** : la situation doit être étudiée au regard de la solvabilité du ménage et de l'ouverture ou non des droits par la C.A.F..

Commentaires :

## 2 - "Savoir louer"

*Ses capacités à assumer financièrement son logement de façon autonome*

*NB : CES ÉLÉMENTS DOIVENT PERMETTRE UNE ÉVALUATION GLOBALE DE LA SITUATION :  
ILS NE CONSTITUENT PAS DES CONDITIONS A REMPLIR*

- **Il a une expérience antérieure** de location ou de logement autonome.

Commentaires :

- **Il verse régulièrement** (et intégralement) sa participation à l'hébergement ou sa redevance.

Commentaires :

- **Il a intégré l'importance** de payer son loyer et ses charges et de contracter une assurance habitation.

Commentaires :

- **Il connaît les droits et obligations** du statut de locataire et notamment les trois motifs de résiliation d'un bail (défaut de paiement de loyer, défaut d'assurance et troubles de voisinage).

Commentaires :

- **Il a anticipé les frais éventuels** liés à son installation et son aménagement intérieur (mobilier et électroménagers de première nécessité, dépôt de garantie, garantie de loyer, démarches pour obtenir des aides à l'accès...).

Commentaires :

- **Financièrement,**

> il dispose de revenus ou de ressources stables qui lui permettent d'assumer le paiement de son loyer et charges : Il est salarié, a une activité rémunérée ou est retraité ;

**OU**

> il bénéficie de revenus de transfert (allocations chômage) et est dans une démarche d'insertion professionnelle qui lui apportera une autonomie financière ;

**OU**

> il bénéficie de minima sociaux et/ou s'assure de l'ouverture de ses droits sociaux pour obtenir les aides adéquates à sa situation et/ou a les soutiens nécessaires.

Commentaires :

- **Si il a des dettes en cours**, il a engagé une démarche de gestion ou d'apurement et si dans son parcours, il a eu des dettes de loyers, le point de la gestion budgétaire a été travaillé avec l'association.

Commentaires :

### 3 - "Savoir habiter"

*Ses capacités à entretenir et utiliser correctement son logement*

- **Il a les connaissances** pour l'entretien d'un logement (l'hygiène, l'importance d'aérer et de nettoyer...).

Commentaires :

- **Il est sensibilisé à la gestion** des charges et aux économies d'eau et d'énergies (gaz, électricité...).

Commentaires :

- **La gestion du budget logement est intégrée.**

Commentaires :

### 4 - "Savoir s'adapter à son environnement"

- **Il est sensibilisé, ainsi que l'ensemble des occupants du logement, sur les relations de bon voisinage**, au respect des règles de vie en collectivité (tranquillité, utilisation partagée des parties communes, respects des équipements collectifs et du règlement intérieur, propreté des parties communes et espaces extérieurs, tri sélectif...).

Commentaires :

- **Il est autonome**, ou dispose de relais et d'appui, pour s'adapter à son nouvel environnement.

Commentaires :

- **Il est autonome dans le repérage** des services collectifs de proximité (transports, mairie, école...).

Commentaires :

## 5 - "Évaluer le besoin en accompagnement du ménage"

- **Au vu de la situation**, évaluation d'un montant maximum de loyer, typologie du logement, localisation, contraintes liées au handicap, etc.

Commentaires :

- **Quels sont les dispositifs et les structures mobilisés** pour l'accès au logement du ménage ? Accord Collectif Départemental, Action Logement, Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation, etc.

Commentaires :

- **Un accompagnement social** est-il nécessaire dans le logement ? Si oui, de quelle nature est-il ? Quel dispositif a été mobilisé ?

Commentaires :

- **Le ménage est-il reconnu prioritaire** au titre du DALO ? Depuis quand ? Dans quel département ?

Commentaires :

*Nom du référent* .....

*Coordonnées* : .....

# Un travail d'accompagnement Pluridisciplinaire et mené en réseau

*S'il est essentiel que la personne ait un "référént personnel" bien identifié, garantissant la cohérence des actions d'accompagnement, et la relation de confiance, l'accompagnement ne pourra se construire qu'en partenariat entre plusieurs acteurs. Ces partenariats se construisent dans la durée, sous des formes diverses, informelles ou contractuelles.*

## Cadre d'intervention des différents réseaux<sup>1</sup>

### Les associations

L'accompagnement pratiqué par les associations en lien avec le logement porte sur plusieurs champs : outre les aspects classiques liés au "savoir habiter" (gestion budgétaire, droits et devoirs...), il peut concerner l'accompagnement vers l'emploi (rechercher un revenu plus régulier), la santé (maladie et habitat), la garde des enfants, etc.

Il s'exerce majoritairement en partenariat. Pour mener à bien ces missions d'accompagnement, les associations définissent un projet social et sollicitent les financements nécessaires à sa mise en oeuvre. Néanmoins, cette action est trop souvent conditionnée par les dispositifs existants. Même lorsqu'elles ne sont pas conventionnées par un dispositif d'accompagnement lié au logement, les associations gestionnaires de structures assurent un accompagnement vers le logement en amont de la sortie de la structure :

- aide à la recherche de logement
- travail sur le "savoir habiter", avec parfois mise en place d'ateliers logement
- accompagnement lors de la visite du logement
- mobilisation des aides financières à l'accès
- mise en oeuvre d'un "service de suite", de manière informelle, à savoir un accompagnement à l'entrée dans le logement.

Par ailleurs certaines associations interviennent dans le cadre de mesures d'accompagnement ou de maintien pour des personnes déjà logées et rencontrant des difficultés.

*(1) Synthèse de l'enquête réalisée auprès des adhérents de l'A.F.F.I.L. sur la période juin/juillet 2012 pour appréhender la façon dont chacun travaille en partenariat sur la question de l'accompagnement social.*

### Les bailleurs sociaux

Les bailleurs sociaux assurent une gestion locative et sociale qui vise à garantir aux locataires les meilleures conditions d'accès et de maintien dans le logement. Dans le cadre de leur mission sociale, les bailleurs sociaux initient des actions d'accompagnement individuel et/ou collectif des locataires dans l'objectif de :

- prévenir les expulsions locatives, par un traitement social de l'impayé,
- prévenir et de traiter les troubles de voisinages, dans le respect de leurs obligations de garantir la jouissance paisible des lieux loués,
- favoriser l'appropriation et le bon usage du logement,
- accompagner le relogement des locataires dans le cadre des opérations de renouvellement urbain,
- réhabiliter et améliorer le confort et la performance énergétique des logements,
- faciliter le lien social et l'insertion des locataires.

Pour conduire au mieux ces missions, les bailleurs sociaux mobilisent l'ensemble de leurs équipes (gestion locative, proximité, précontentieux et contentieux, etc.) et peuvent se doter d'équipes dédiées, composées de professionnels diplômés (assistante sociale de service social, conseillère en économie sociale et familiale) ou spécifiquement formées.

Les missions menées par les bailleurs sociaux sont complémentaires des actions conduites par les autres partenaires. L'objectif majeur est de repérer au plus vite les situations et de dresser un premier diagnostic afin d'orienter au mieux les locataires en difficulté. C'est la raison pour laquelle, parallèlement, les bailleurs, quelle que soit leur organisation, développent de nombreux partenariats avec des associations spécialisées, des collectivités locales. Ces partenariats prennent des formes très diverses (formalisés ou non), et portent sur différents objets en fonction des besoins identifiés sur les territoires. Certains participent au cofinancement de ces actions, notamment dans le cadre de MOUS (maîtrise d'œuvre urbaine et sociale).

**Les collecteurs d'action Logement sont concernés par l'accompagnement social à plusieurs niveaux :**

- au travers du service C.I.L.-Pass assistance® : ce service est délivré dans le cadre d'une charte de qualité qui garantit notamment la confidentialité, un mode opératoire et la mise en œuvre de moyens. Il est destiné aux salariés d'entreprises assujetties à Action Logement qui rencontrent des difficultés liées au logement. Un conseiller établit un diagnostic de leur situation et propose des solutions par le biais d'Action Logement (logement, aides financières) et la mise en œuvre de partenariats ;
- par la création, éventuellement en partenariat avec des bailleurs sociaux, d'associations agréées pour délivrer des aides sur quittances : les salariés d'entreprises assujetties et les locataires des bailleurs adhérents peuvent bénéficier d'aides financières pour assurer leur maintien dans les lieux. Certaines de ces associations financent également des nuitées d'hôtel. Les bénéficiaires sont accompagnés par des conseillers sociaux propres à la structure ou dans le cadre du C.I.L.-Pass assistance® ;
- via le traitement social des impayés locatifs dans le cadre de la Garantie des Risques Locatifs.

*L'ensemble des acteurs est impliqué dans des actions de mise en réseau partenariales formelle(s) ou informelle(s). Certaines pratiques sont porteuses d'innovation et peuvent être essaimées sur différents territoires. D'autres, sont propres à chaque organisation et s'insèrent dans un contexte particulier. Il en ressort une volonté commune de mise en œuvre de pratiques d'accompagnement pluridisciplinaire et menées en réseau.*

*Annexe n° 4*  
*à la charte à la fluidité hébergement - logement dans le département de Seine-et-Marne*

**TABLEAU MENSUEL DES PRÊTS AU RELOGEMENT**

<b>Nom</b>	<b>Prénom</b>	<b>Numéro unique départemental</b>	<b>Composition familiale</b>	<b>Nombre d'enfants</b>	<b>Nombre de personnes à reloger</b>	<b>Date de naissance du demandeur</b>	<b>Villes recherchées</b>	<b>Type contrat travail</b>	<b>Nature et montant des ressources</b>	<b>Nom structure hébergement et coordonnées du référent</b>

*Annexe n° 5*  
*à la charte à la fluidité hébergement - logement dans le département de Seine-et-Marne*

**GLOSSAIRE**

A.C.D.	Accords collectifs départementaux
A.D.E.F.	Association de développement des foyers
A.D.S.E.A.	Association départementale pour la sauvegarde de l'enfance et de l'adolescence
A.F.F.I.L.	Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement)
A.F.L.	Association foncière logement
A.H.I.	Accueil, hébergement et insertion
A.L.F.I.	Association pour le logement des familles et des isolés
A.L.J.T.	Association pour le logement des jeunes travailleurs
A.M.L.	Aide à la médiation locative
A.O.R.I.F.	Association des organismes H.L.M. de la région Île-de-France)
A.R.S.	Agence régional de santé
A.S.L.L.	Accompagnement social lié au logement
A.V.D.L.	Accompagnement vers et dans le logement
B.A.I.L.	Boutique accueil insertion logement
C.A.D.A.	Centre d'accueil de demandeurs d'asile
C.A.F.	Caisse d'allocations familiales
C.C.A.S.	Centre communal d'action sociale
C.C.H.	Code de la construction et de l'habitat
C.D.A.H.	Comité départemental pour l'accueil et l'hébergement
C.H.R.S.	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
C.H.U.	Centre hospitalier universitaire
C.L.C.	Commission locale de concertation
C.P.H.	Centre provisoire d'hébergement
D.A.L.O.	Droit au logement opposable
D.D.C.S.	Direction départementale de la cohésion sociale
F.J.T.	Foyer de jeunes travailleurs
F.N.A.R.S.	Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
F.N.A.V.D.L.	Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement
F.S.L.	Fonds de solidarité logement
F.T.D.A.	France terre d'asile
G.I.P.	Groupement d'intérêt public
H.L.M.	Habitation à loyer modéré
O.F.I.I.	Office français de l'immigration et de l'intégration
O.P.H. 77	Office public de l'habitat de Seine-et-Marne
P.H.A.R.E.	Pour l'hébergement et l'aide à la réinsertion
P.S.T.I.	Pour la promotion sociale par le travail et l'insertion
R.H.V.S.	Résidence hôtelière à vocation sociale
S.I.A.O.	Service intégré d'accueil et d'orientation
S.I.-S.I.A.O.	Système informatique des services intégrés d'accueil et d'orientation
S.P.I.P.	Service pénitentiaire d'insertion et de probation)
SY.P.LO.	Système priorité logement
U.D.H.I.L.	Union départementale hébergement, insertion, logement
U.E.S.L.	Union des entreprises et des salariés pour le logement