

# PROJET DE SERVICE 2024/2029

## HABITAT



19 Rue du 19 Mars 1962  
62590 OIGNIES

✉ [associationrl@orange.fr](mailto:associationrl@orange.fr)

🌐 [www.rl-action-sociale.fr](http://www.rl-action-sociale.fr)

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>I/ LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Les principes de fonctionnement</b> .....	<b>3</b>
1.1 Historique du service .....	3
1.2 Les politiques liées au logement et à l'accompagnement vers le logement .....	3
<b>2 Les financements</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Les dispositifs déployés</b> .....	<b>5</b>
3.1 Le dispositif « ALT » .....	5
3.2 Le dispositif « FSL » .....	6
3.3 Le dispositif « ASL Jeunes ASE » .....	6
3.4 Le dispositif « CLLAJ » .....	7
3.5 Le dispositif « TREMPLINS DUO » .....	7
<b>4 Les moyens matériels</b> .....	<b>8</b>
4.1 Les locaux .....	8
4.2 Le matériel mis à disposition et les véhicules de service .....	8
<b>5 Le fonctionnement</b> .....	<b>9</b>
5.1 L'équipe éducative .....	9
5.2 La gestion locative .....	9
5.3 Les logiciels de suivi .....	10
5.4 Les modalités de fonctionnement .....	10
5.5 L'accompagnement mis en place .....	11
5.6 La communication .....	12
<b>6 La démarche qualité</b> .....	<b>12</b>
6.1 Les fiches « dispositif » .....	12
6.2 La gestion documentaire .....	12
<b>7 Les instances</b> .....	<b>13</b>
<b>8 La formation</b> .....	<b>13</b>



9 La prévention de la délinquance .....	13
10 La protection des enfants .....	14
II/LE PROJET DE SERVICE 2024/2029 .....	15
1 Les observations et le diagnostic .....	15
1.1 Une organisation évolutive.....	15
1.2 Échéance des conventions .....	15
1.3 L'adaptation aux logiciels de suivi .....	15
1.4 Le contexte de l'accompagnement.....	16
2 Les objectifs .....	16
2.1 Conforter l'organisation .....	16
2.2 Renouveler les conventionnements .....	16
2.3 Mettre en place les logiciels de suivi .....	17
2.3.1 Organiser l'après-LDCLLAJ .....	17
2.3.2 Elargir SIHAJ au champ de l'accompagnement.....	17
2.4 Délimiter davantage la prise en charge .....	18
2.4.1 Optimiser le suivi des logements .....	18
2.4.2 Adapter le cadre de la prise en charge .....	18
2.5 Développer la communication « entrante » et « sortante » .....	18
2.5.1 Développer l'information externe .....	18
2.5.2 Recueillir le retour d'expérience des usagers .....	19
3 L'évaluation .....	19
3.1 Une évaluation continue .....	19
3.2 Une évaluation par les usagers .....	20
3.3 Une évaluation des projets individualisés .....	20
3.4 Les instances d'évaluation .....	20



## INTRODUCTION

La réécriture du Projet de l'Association Rencontres et Loisirs a été initiée en 2023 et l'ensemble des documents ont été validés lors du Conseil d'administration du 15 février 2024.

Le projet associatif a fait l'objet de réunions de travail de la gouvernance qui a également validé le choix d'écrire trois projets de services correspondant aux trois pôles d'activité de l'association :

La Prévention Spécialisée, l'Habitat et l'Accompagnement scolaire.

Les deux derniers pôles se sont ainsi dotés d'un outil inexistant.

Une méthodologie participative a été mise en place par le biais de différents groupes de travail réunissant les professionnels et favorisant la connaissance des besoins des publics :

Prévention Spécialisée SPS/EMPS	Habitat CLLAJ/FSL/ASL/ALT/TREPLINS DUO	Accompagnement scolaire ADDI/CLAS
- SWOT/sondages/nuage de mots/ réunions thématiques, d'étapes et graphiques	- SWOT/réunions thématiques, d'étapes et graphiques	- Réunions d'étapes et graphiques

Les documents réalisés s'appuient sur les préconisations de l'HAS et intègrent les attendus de l'évaluation engagée par l'association sur la plateforme SYNAE. Une auto-évaluation annuelle sera réalisée et complétée par une évaluation externe tous les cinq ans.

Un travail spécifique a été mené afin que l'ensemble des pratiques soit accompagné par des logiciels anticipant la dématérialisation et s'inscrivant dans le cadre du RGPD. En parallèle, l'actualisation ou la création de procédures et d'outils se sont accentuées pour garantir la qualité des interventions.

L'Association Rencontres et Loisirs est un acteur reconnu du territoire de la CAHC et de la CALL souvent associé à la création de nouvelles réponses d'accompagnement de publics précarisés ou en voie de marginalisation.

Lors des 5 dernières années, elle a participé à plusieurs dynamiques d'action ou de réflexion avec le soutien de ses financeurs principaux : le Département, l'Etat, la CAF, l'intercommunalité et les communes. Les dispositifs Tremplins duo, Equipe Mobile de Prévention Spécialisée, ASL jeunes ASE et ADDI sont venus compléter l'offre de services.



L'Association Rencontres et Loisirs s'inscrit dans un maillage défini par les orientations du Schéma départemental de l'Enfance et de la Famille 2024-2029, de la Politique de la ville horizon 2030, du PDALHPD 2022-2027, du Plan Local de l'Habitat de la CAHC 2022-2028 et de la COG 2023-2027 de la CAF.

Elle entend poursuivre son rôle d'acteur clef du lien social et d'accompagnement de proximité au sein d'un partenariat territorial riche avec lequel il faudra être à la hauteur d'enjeux nouveaux. L'Association Rencontres & Loisirs s'appuie pour cela sur des valeurs du « ALLER VERS » et de la « LIBRE ADHÉSION » afin de favoriser l'« AUTONOMIE » et l'« ÉPANOUISSEMENT » de chacun.



# I. LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

## 1 Les principes de fonctionnement

### 1.1 Historique du service

Dès 1995, les équipes de Prévention Spécialisée sont sollicitées par des jeunes se retrouvant à la rue afin de trouver refuge. Les pouvoirs publics sont sollicités pour mettre en place des solutions d'urgence. Le premier hébergement temporaire ouvre en 2002 jusqu'à 14 aujourd'hui sur différentes villes des Communautés d'Agglomération Hénin-Carvin et de Lens-Liévin.

En 2011, la ville de Harnes sollicite l'association pour reprendre l'activité de l'Office Intercommunal pour la formation Professionnelle, l'Éducation permanente, l'emploi et la Jeunesse (OFFIPEJ) : 6 hébergements temporaires pour des familles (10 à ce jour) ainsi que l'activité Fond Solidarité Logement (FSL).

Au fil des années, le service Habitat s'est ainsi développé à travers différents dispositifs complémentaires répondant aux besoins des populations et des politiques mises en place : TREMPLINS Duo et le Comité Local pour le Logement autonome des Jeunes (CLLAJ) en 2016 et un Accompagnement Social vers et dans le Logement de Jeunes ayant eu un parcours ASE (ASL jeunes ASE) en 2020.

### 1.2 Les politiques liées au logement et à l'accompagnement vers le logement

Elles sont déterminées par l'État et pilotées localement par leurs services déconcentrés :

Le plan pauvreté (Octobre 2018) : Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Le public jeune est particulièrement priorisé à travers un parcours de formation garanti, une attention est portée aux plus fragilisés et aux sortants des dispositifs de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

Le plan « Logement d'abord » (2018-2022) : Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme afin de désengorger les structures d'hébergement. Il vise les personnes sans domicile et les personnes en difficulté à se maintenir dans leur logement.



Renouvelé en 2023 afin d'atteindre les objectifs fixés, le plan « Logement d'abord 2 » (2023-2027) développe de nouveaux dispositifs.

Localement, le Département exerce également ses propres politiques, pouvant être la complémentarité des politiques de l'État, afin d'être plus en adéquation avec les besoins du territoire :

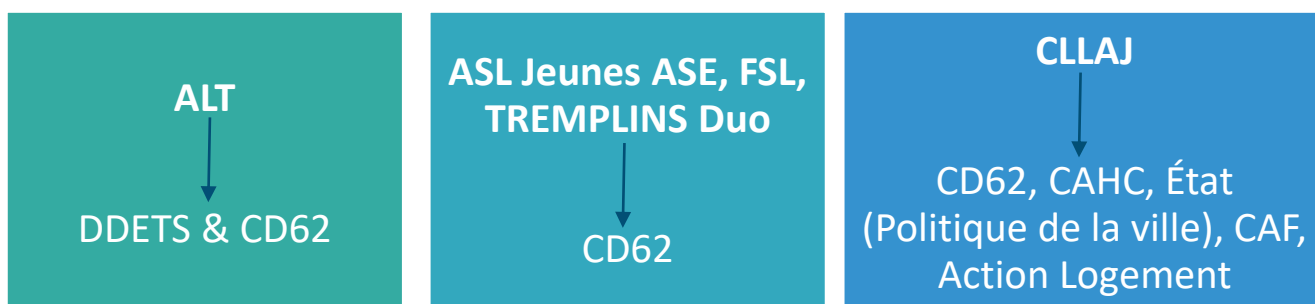
Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) du Pas-de-Calais (2022-2027) articule les attributions de l'État et du département autour des secteurs du logement et de l'hébergement et ambitionne entre autres de permettre l'accès à un logement de qualité adapté aux besoins du ménage et de lutter contre les ruptures de parcours.

La Communauté d'Agglomération Hénin-Carvin dans son Programme Local de l'Habitat (PLH) de 2022-2028 a exprimé dans ses orientations sa volonté de soutenir une offre diversifiée en faveur du logement des jeunes, notamment *poursuivre le soutien à l'information et l'accompagnement des jeunes à travers le financement du Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes (CCLAJ)*

Le pacte des solidarités humaines (2022-2027) engage le Département du Pas-de-Calais dans une politique ambitieuse notamment en direction des publics les plus vulnérables, dans l'accompagnement des jeunes les plus fragiles et afin de permettre à chacun d'accéder à un logement adapté.

## 2 Les financements

Les financements sont liés à chaque dispositif mis en place et déterminés dans les appels à projets :



## 3 Les dispositifs déployés

Les publics cibles sont déterminés spécifiquement selon chaque dispositif.

L'association intervient principalement sur la CAHC et dans une moindre mesure sur la CALL.

### 3.1 Le dispositif « ALT »

L'Allocation Logement Temporaire (ALT) est régie par la *loi n° 91-1406 du 31 décembre 1991 portant diverses dispositions d'ordre social* et est codifiée aux articles L. 851-21 et suivants du Code de la Sécurité Sociale. Il s'agit d'une aide forfaitaire, financée par l'État et les organismes de protection sociale, destinée à des organismes d'accueil afin d'accueillir des personnes dépourvues de logement de manière temporaire. La durée d'accueil est de 6 mois maximum mais peut être renouvelée une fois (dérogation exceptionnelle possible de 4 mois supplémentaires). En complément de ce dispositif, le Forfait Annuel Logement (FAL) octroyé par le département par le biais d'un Appel À Projet permet de financer un accompagnement social afin de faciliter l'insertion socioprofessionnelle et surtout l'accès au logement autonome. Les logements occupés sont loués par l'association auprès des bailleurs sociaux avec qui un partenariat est mis en place.

Ce dispositif répond aux besoins des personnes se trouvant en difficulté de logement : rupture familiale, séparation, obligation de quitter les lieux... Il permet d'être hébergé temporairement, de stabiliser la situation puis d'entreprendre les démarches d'accès au logement. L'orientation se fait par le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Ces bénéficiaires doivent percevoir un minimum de ressources afin de pouvoir s'acquitter d'une participation à l'hébergement<sup>1</sup> et de pouvoir entreprendre les démarches d'accès au logement autonome.

---

<sup>1</sup> L'ALT n'ouvre pas de droit aux aides au logement de la CAF





### 3.2 Le dispositif « FSL »

Le Fond Solidarité Logement est institué par l'article 6 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 sur la mise en œuvre du droit au logement. Il s'inscrit dans le PDALHPD de chaque territoire qui en détermine le règlement intérieur. Il permet à des ménages ayant de faibles ressources d'accéder ou de se maintenir dans le logement. La demande est instruite avec l'aide d'un travailleur social, suite à son diagnostic social et budgétaire, puis est validée en commission locale au niveau du département.

Cette aide financière se décline en 3 volets : accès (frais d'accès), maintien (régularisation d'une dette de loyer), Eau-Energie-Téléphone (régularisation de dettes énergétiques). Le règlement intérieur détermine la fréquence de la mobilisation de ces aides. Un accompagnement social peut également être sollicité pour une durée de 12 mois, jusqu'à 30 mois, de manière renforcée avec la mesure d'Accompagnement Social Locatif (ASL) ou de manière simple avec la mesure de Gestion Sociale Locative (GSL).

### 3.3 Le dispositif « ASL Jeunes ASE »

Il s'agit d'un accompagnement global de jeunes de 18 à 25 ans pour accéder et se maintenir dans le logement afin d'éviter les ruptures de parcours. Les thématiques logement, insertion, santé, administratif, budget... sont travaillées. Des ateliers d'information sur ces sujets peuvent être mis en place.

Les orientations se font, via une fiche saisine, auprès des services locaux du Département qui étudient la situation en commission, déterminent le type de mesure à mettre en place (simple ou renforcée) et désignent la structure mandatée pour l'accompagnement qui peut durer jusqu'à 12 mois.

Le coach ASE de la Mission Locale, les bailleurs et les services du département collaborent autour de chaque situation. Le travailleur social référent peut intervenir en soirée, une permanence est également assurée, afin de répondre aux besoins des jeunes accompagnés.

L'association répond en 2024 à l'Appel à Projet où ce dispositif s'étend aux « personnes en grande précarité ».



### 3.4 Le dispositif « CLLAJ »

Créé en 2016 à l'Association Rencontres & Loisirs, le Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes (CLLAJ) est régi par la circulaire interministérielle n°383 du 29 juin 1990 et dispose d'un référentiel élaboré par l'UNCLLAJ depuis 2023. Il a pour missions d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les jeunes de 16 à 30 ans autour de la question du logement sur le territoire de la CAHC. Il assure des RDV et des ateliers d'information chez les partenaires de l'ensemble du territoire afin d'être au plus près des jeunes et de leurs besoins.

Suite à l'Appel à Projet du Département et du déblocage de fonds dans le cadre du « Plan Pauvreté », le CLLAJ développe depuis septembre 2022 une mission d'observatoire et de coordination partenariale en direction des publics ayant eu un parcours à l'ASE.

### 3.5 Le dispositif « TREMPLINS Duo »

En raison des besoins repérés sur le territoire, les associations Rencontres & Loisirs et Accueil & Relais (gérant la MECS de Oignies) mettent en place une coopération inter-associative en créant en 2016 un projet innovant en direction des jeunes de 16 à 21 ans issus de l'Aide Sociale à l'Enfance. Il résulte d'une négociation avec les services départementaux de l'ASE qui le finance dans sa globalité. Il consiste à proposer un hébergement et un accompagnement renforcé à ce public afin de travailler leur insertion professionnelle et de les préparer à l'autonomie.

En 2022, en lien avec le « Plan pauvreté » et le PDALHPD ayant pour public prioritaire les jeunes sortants de l'ASE, le dispositif s'étend : Il passe de 9 majeurs + 1 mineur sur 7 logements à 16 majeurs + 6 mineurs sur 13 logements.

L'équipe se montre disponible auprès des jeunes en intervenant en horaires décalés, le week-end si nécessaire, et une permanence est également assurée. Les logements, seuls ou en colocation, sont loués auprès des bailleurs sociaux partenaires. Des ateliers d'information (budget, logement, cuisine, ...), des courts séjours, des chantiers de rénovation sont proposés dans le cadre de leur accompagnement.



Les mineurs, hébergés systématiquement avec un majeur dans une volonté de pair aidance, sont accompagnés par des professionnels d'Accueil & . Une forte coopération est mise en place entre les deux équipes.

## 4 Les moyens matériels

### 4.1 Les locaux



Ils permettent aux professionnels d'effectuer le suivi administratif ou de recevoir les partenaires et les publics accompagnés.

- ✓ ***Le siège social***: 19 rue du 19 mars 1962 62590 OIGNIES
- ✓ ***Les locaux des différents partenaires dans le cadre de rencontres tripartites***: SIAO, Bailleurs, IMPULSION, MDS.....
- ✓ ***Les antennes de la Mission Locale*** pour des RDV CLLAJ dans le cadre d'une convention
- ✓ ***Et les rencontres à domicile***

Le service habitat dispose de 2 bureaux au rez-de-chaussée facilitant par leur disposition les échanges autour des situations accompagnées, et d'un bureau à l'étage dédié au dispositif TREMPLINS Duo. Celui-ci propose un coin salon permettant de recevoir les jeunes dans un environnement plus « cocooning » et rassurant pour les jeunes accueillis.

Par sa disposition, la salle d'activité au rez-de-chaussée permet également de recevoir les personnes en entretien en toute confidentialité en dehors des bureaux réservés aux professionnels. Des activités, ateliers y sont proposés par les professionnels selon les dispositifs. La cuisine de l'association a une vocation éducative lorsque des ateliers sont mis en place avec les personnes accompagnées.

### 4.2 Le matériel mis à disposition et les véhicules de service



Pour remplir leurs missions, les professionnels du service habitat disposent chacun d'un ordinateur portable et d'un téléphone professionnel (avec internet). 5 véhicules sont à disposition pour se rendre aux domiciles des personnes hébergées / accompagnées, pour les réunions partenariales... Un planning d'utilisation est mis en place chaque semaine.



## 5 Le fonctionnement

### 5.1 L'équipe éducative

Le responsable de service pilote l'organisation du service.

ALT : Deux travailleurs sociaux sont missionnés à temps partiel : l'un pour 14 situations de personnes seules, l'autre pour 10 situations couple / famille.

FSL : 100 points sont octroyés à l'association<sup>2</sup>. Trois travailleurs sociaux interviennent à hauteur de 50 points pour l'un et 25 points pour les deux autres.

ASL Jeunes ASE : Deux travailleurs sociaux (total 100 %) assurent 28 points<sup>3</sup> d'accompagnement.

CLLAJ : Un travailleur social à temps plein + un mi-temps pour les missions de CLLAJ ASE.

TREMPLENS Duo : Deux travailleurs sociaux pour l'accompagnement des majeurs en complémentarité de deux travailleurs et d'un responsable de service de l'association « Accueil & Relais » pour le volet mineur. Un agent technique éducatif intervient ponctuellement pour l'encadrement de chantier.

La formation initiale des travailleurs sociaux répond aux exigences des différents appels à projet. Ils sont diplômés DEES, DEASS, DECESF et le responsable de service par un diplôme du social permettant l'encadrement type CAFERUIS.

### 5.2 La gestion locative

L'association assure la gestion locative de 33 logements (46 situations), 13 TREMPLENS Duo et 20 ALT, loués auprès de bailleurs sociaux (Pas-de-Calais Habitat, SIA Habitat, Maisons & Cités, VILOGIA LOGIFIM) et assure leur équipement et la prise en charge des fluides d'énergie (excepté pour 2 d'entre eux). Un contrat d'entretien est mis en place avec les bailleurs.

---

<sup>2</sup> Les mesures se comptabilisent en points : 1 point pour une mesure GSL, 2 points pour une mesure ASL.

Les 100 points sont répartis ainsi : 60 points sur la CAHC, 40 points sur la CALL

<sup>3</sup> Comme le FSL : 1 point pour une mesure simple, 2 points pour une mesure renforcée.



En interne :

- La cadre comptable effectue la facturation des participations des hébergés et assure le paiement des charges.
- La secrétaire comptable encaisse les participations et assure le suivi des opérations de maintenance / d'entretien en lien avec les prestataires, les bailleurs et les agents techniques.
- 2 agents techniques assurent la maintenance et l'entretien des logements et des véhicules.
- Le responsable de service s'assure de la coordination.

### 5.3 Les logiciels de suivi

Ils sont essentiels pour le suivi et le relais entre professionnels des situations ainsi que pour en extraire les données nécessaires aux bilans à fournir aux financeurs.

LDCLLAJ, utilisé depuis 2017 par les 2 professionnels du CLLAJ, assure le suivi des jeunes reçus et accompagnés par le CLLAJ. Les statistiques qui en ressortent contribuent à un observatoire du logement des jeunes sur le territoire. L'UNCLLAJ assure sa mise en œuvre en lien avec le développeur.

Mis en place courant 2023, SIHAJ répond au besoin d'informatisation de la pratique en inscrivant l'association dans la dématérialisation dans le respect de la RGPD. Il permet de renseigner l'ensemble des informations concernant les publics hébergés/accompagnés et d'y consigner le suivi effectué permettant d'assurer le relais des situations. Il assure également le suivi des demandes d'hébergement, de la gestion locative et facturation, facilitant ainsi l'accès à l'état financier des participations.

### 5.4 modalités de fonctionnement

- ✓ Une réunion d'équipe par semaine. Elle permet de coordonner les actions, les emplois du temps, la logistique (véhicule) et d'évoquer les demandes en cours. Elle est un temps d'échange autour des situations complexes, de la gestion locative, des projets pouvant être mis en place, des bilans d'actions et des thématiques sociétales. Une communication permanente a lieu entre les services et la direction.



- ✓ Des points réguliers sont mis en place avec les professionnels de chaque dispositif pour évoquer les situations, préparer les commissions, aborder les éventuels projets mis en place, les objectifs (taux d'occupation, nombre de mesures) ...
  - TREMPLINS Duo : 1x/semaine +1x/1,5 mois avec « Accueil & Relais »
  - ALT : 1x/2 semaines
  - ASL jeunes ASE, ASLL FSL et CLLAJ : 1x/mois
- ✓ Un point est réalisé le lundi matin avec les agents techniques sur la base des fiches travaux en cours et en lien avec la gestion locative assurée par la secrétaire comptable. Un point régulier a lieu avec le responsable de service.
- ✓ Les professionnels sont tous diplômés du travail social (CESF, AS, ES).
  - ✓ La semaine s'organise du lundi au vendredi de 9h à 17h, modulable pour les professionnels du CLLAJ et 1 à 2 soirs par semaine pour les professionnels de l'ALT, de l'ASL Jeunes ASE et de TREMPLINS Duo.
  - ✓ Le travail le week-end et en horaire tardif peut avoir lieu selon les besoins et les activités mises en place (RDV Jeune, sorties, forum CLLAJ...).
  - ✓ Des camps et des chantiers peuvent être organisés par l'équipe TREMPLINS Duo.

### 5.5 L'accompagnement mis en place

Le projet de l'individu est la base de l'accompagnement proposé quel que soit le dispositif. Une attention particulière est portée aux besoins repérés mais également exprimés. Dès le début de l'accompagnement, un projet personnalisé est défini en y plaçant l'individu au centre. Des objectifs sont déterminés ainsi que la manière pour les atteindre en tenant compte des aptitudes de la personne. L'autonomie est visée tout en veillant à l'épanouissement personnel. Les professionnels veillent à adapter leurs pratiques dans le temps, selon les besoins et les fragilités. La présence est accentuée selon les sollicitations des personnes accompagnées.

L'accompagnement se fait au plus près de leur lieu de vie ou au sein de celui-ci. Un partenariat étendu est mis en place autour de différentes problématiques : santé, insertion professionnelle, budget, administratif... Les ateliers éducatifs, sorties culturelles et de loisirs proposés selon la possibilité des dispositifs, sont des moments propices aux échanges utiles à l'accompagnement et permettent de tisser la relation éducative.



La spécificité du service est qu'une continuité dans l'accompagnement peut être mise en place grâce à la complémentarité des dispositifs pour sécuriser le parcours des personnes accompagnées et éviter les ruptures. Un lien est mis en place entre les professionnels du service autour des situations. Cela permet de rassurer les publics mais également les partenaires (mairies, bailleurs, ...).

## 5.6 La communication

Les professionnels utilisent différents canaux de communication avec les jeunes qu'ils connaissent et accompagnent (Messenger, WhatsApp...) dans la pratique quotidienne. Ils utilisent d'autres réseaux (Facebook...) pour communiquer sur des actions collectives qui ont eu lieu (sorties, animations dans le cadre du dispositif TREMPLINS Duo...) et pour relayer les événements et offres d'emploi des partenaires. Le site et le Facebook associatif relaient également certaines informations.

## 6 La démarche qualité

### 6.1 Fiches « dispositif »

Des fiches « dispositif » sont mises en place depuis 2023 afin de définir le cadre d'action de chaque dispositif. Sans aborder l'aspect accompagnement du travail éducatif, elles permettent d'avoir connaissance des attentes en lien avec les cahiers des charges et de clarifier les pratiques en corrélation avec l'organisation globale du service, notamment le volet administratif. Elles intègrent la gestion documentaire mise en place.

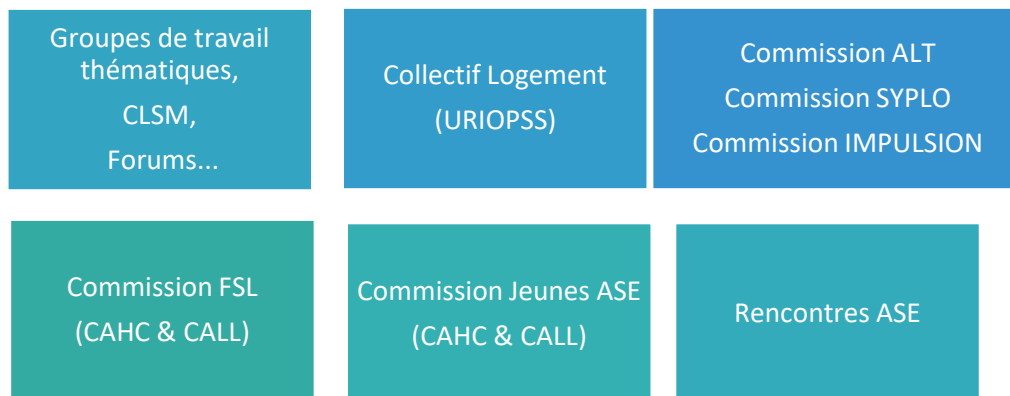
### 6.2 Gestion documentaire

En lien avec les fiches « dispositif » où ils sont mentionnés, l'ensemble des documents utilisés en interne et en externe sont répertoriés dans un dossier informatique diffusé à l'ensemble des professionnels et accessible dans un classeur à l'accueil. Le responsable de service veille à son actualisation selon l'évolution des dispositifs.



## 7 Les instances

Le service Habitat est intégré dans différents réseaux liés au logement / à l'hébergement : UN/URIOPSS, UN/URCLLAJ, UN/URHAJ... Il participe à différents groupes de travail ou instances :



## 8 La formation

L'équipe a accès à de la formation et de l'information de manière continue à travers de la documentation et en se rendant à différents temps de formation autour des thématiques touchant les publics accueillis : droit étrangers, santé mentale (CLSM), violences, transidentité...

L'équipe est également formée à l'utilisation des logiciels.

Les entretiens professionnels sont réalisés selon les temporalités légales afin que les souhaits d'évolution et de formation puissent être exprimés. Selon les besoins, des Groupes d'analyse de pratique ou de la supervision peuvent être envisagés.

## 9 La prévention de la maltraitance

Suite au décret du 29 février 2024 l'association s'est engagée à établir la démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance. A savoir, procédure de repérage signalement/traitement, formation du personnel, communication auprès des usagers et auprès des autorités. A ce jour les usagers sont informés de leurs droits et de la possibilité d'interpeller les personnes ressources conformément à la loi 2002-2.





## 10 La protection des enfants

Suite à la loi du 7 février 2022, l'association s'est engagée à mettre en œuvre les dispositions relatives à la protection des enfants. A savoir, communiquer les données personnelles (nom, prénom, date et lieu de naissance) des professionnels intervenant auprès des mineurs auprès des services compétents.



## II. LE PROJET DE SERVICE 2024-2029

### 1 Les observations et le diagnostic

#### 1.1 Une organisation évolutive

L'organisation du service a été en perpétuelle évolution depuis sa création, nécessitant des ajustements régulièrement. Depuis 2022, une structuration s'est mise en place à travers des fiches dispositif, de la gestion documentaire et un suivi de la gestion locative. Elle est encore à pratiquer afin de l'évaluer et de réajuster les points nécessaires.

Ces outils font l'objet d'un dialogue permanent avec l'équipe afin de trouver les meilleures adaptations pour s'inscrire dans une démarche de qualité attendue.

#### 1.2 Échéance des conventions

- FAL (ALT) : 31/12/2024
- ASLL (FSL) : 31/12/2024
- CLLAJ (CD62) : 31/12/2024
- ASL Jeunes ASE : 30/09/2024
- TREMPLINS Duo : 31/12/2024

#### 1.3 L'adaptation aux logiciels de suivi

Le logiciel LDCLLAJ s'arrêtera le 31 décembre 2024. L'UNCLLAJ, travaille avec un nouveau développeur sur un nouveau logiciel qu'il conviendra de tester pour évaluer sa pertinence. Le responsable de service s'est inscrit dans le comité de pilotage de suivi de la mise en place de ce nouveau logiciel.

Le logiciel SIHAJ gère les dispositifs « hébergements ». Dans un souci de suivi, de relais et de recueil de données, il est également à mettre en place dans la continuité de la démarche de dématérialisation et de RGPD concernant les dispositifs d'accompagnements (FSL et ASL Jeunes ASE).



## 1.4 Le contexte de l'accompagnement

Suite à un temps de travail, l'équipe habitat fait remonter les points suivants :

- L'augmentation du coût de la vie accentuant la fragilité des publics accompagnés (impayés, dettes...)
- Des comportements problématiques qui en découlent : publics davantage revendicatifs, voire violents verbalement
- Des partenaires davantage interpellant concernant les situations accompagnées
- Une inquiétude des professionnels, surtout ceux en CDD, sur le devenir des appels à projet
- Le temps nécessaire à l'utilisation des logiciels
- Le sens du travail social

## 2 Les objectifs

### 2.1 Conforter l'organisation

Le service doit expérimenter, mettre à l'épreuve l'organisation récemment définie afin de conforter chacun dans ses pratiques, de gagner en efficacité dans le suivi des accompagnements et dans les réponses à apporter aux financeurs.

Cette organisation doit s'adapter aux contraintes rencontrées et à l'évolution des dispositifs.

### 2.2 Renouveler les conventionnements

L'association répondra courant 2024 aux appels à projets visant à continuer les dispositifs ASLL (FSL), ALT (FAL), CLLAJ et ASL jeunes ASE. L'association est en veille permanente et étudie régulièrement chaque appel à projet susceptible de développer l'activité du service tout en gardant le sens de l'action globale.



## 2.3 Mettre en place les logiciels de suivi

### 2.3.1 Organiser l'après-LDCLLAJ

La mise en œuvre, la prise en main et la pertinence du prochain logiciel SILOJ restent encore à tester et à évaluer. Son coût est également à évaluer par l'UNCLLAJ.

L'équipe du CLLAJ devra y être formée et des adaptations dans l'organisation et les outils « papier » sont également à prévoir.

Le responsable de service s'inscrit dans le comité de pilotage et informe l'équipe et les instances dirigeantes de l'association de cette évolution.

Il faudra veiller à l'évolution des logiciels (SILOJ, SIHAJ, ...) pour qu'ils correspondent au mieux aux besoins de l'activité.

### 2.3.2 Élargir SIHAJ au champ de l'accompagnement

Fort de l'expérience pour les dispositifs d'hébergement, le logiciel SIHAJ doit également être développé pour les dispositifs d'accompagnement :

- Dès 2024 pour l'accompagnement ASL Jeunes ASE où la notion de ménage (ensemble des occupants d'un même logement) apparaît peu/pas. Les volumes plus restreints de ce dispositif permettront d'expérimenter et d'adapter au mieux le logiciel et notre fonctionnement

- Courant 2024, nous bénéficierons de l'évolution de SIHAJ sur la notion de ménage et de l'expérience de l'accompagnement ASL jeunes ASE pour mettre en place le logiciel pour l'accompagnement FSL

Une formation interne / externe est à envisager pour accompagner au mieux les équipes à cette évolution de pratiques.



## 2.4 Délimiter davantage la prise en charge

### 2.4.1 Optimiser le suivi des logements

Le suivi de la maintenance et de l'entretien des logements ainsi que le suivi de la consommation des fluides vont se montrer plus précis :

- Outils de suivi des logements et des fluides
- Mise en place d'une organisation du travail des agents techniques en lien avec la secrétaire comptable
- États des lieux remis à jour spécifiquement à chaque logement (selon sa typologie, son équipement...) et intégrés au logiciel SIHAJ.

Grâce à un suivi plus régulier, le repérage des dégradations et des surconsommations permettra d'intervenir plus efficacement auprès des personnes hébergées.

### 2.4.2 Adapter le cadre de la prise en charge

Face aux difficultés croissantes des publics accompagnés et à la complexité des situations, l'accompagnement éducatif doit s'adapter à ces spécificités. Des temps de travail avec l'équipe du service habitat vont être organisés afin d'échanger sur les réponses à apporter dans la manière de mettre en place l'accompagnement et le cadre à définir autour, comme par exemple, le contenu du règlement intérieur en y clarifiant les règles liées à l'occupation de l'hébergement afin de responsabiliser les hébergés.

Une réflexion est à mettre en œuvre pour mesurer l'évolution dans l'atteinte des objectifs : outil de cotation, barre de progression...

## 2.5 Développer la communication «entrante» et «sortante»

### 2.5.1 Développer l'information externe :

Il est essentiel de communiquer vers nos usagers et vers nos financeurs : informations logement, relais des informations utiles de nos partenaires autour de l'emploi, du logement..., visibilité des actions menées...



A l'ère du numérique, les réseaux sociaux des différents dispositifs sont utilisés et seront développés. Le logiciel SIHAJ peut aussi être utilisé pour communiquer sur les animations et les rendez-vous à venir.

### 2.5.2 Recueillir le retour d'expérience des usagers :

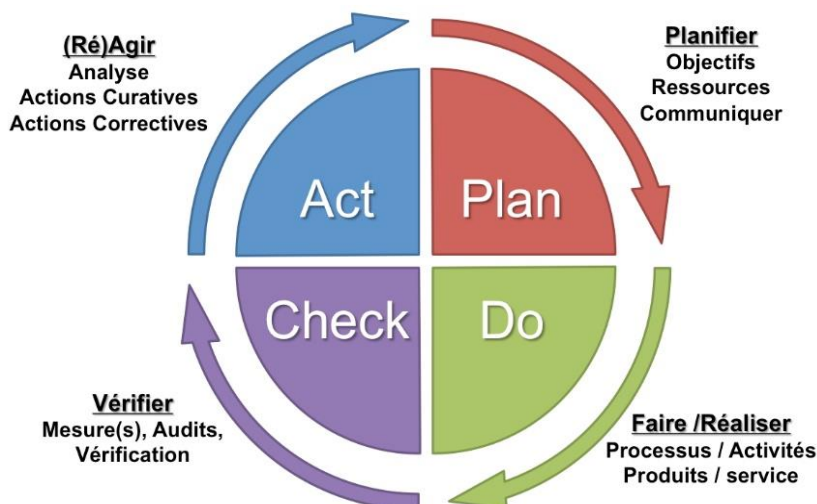
Dans un souci de démarche qualité en lien avec la loi 2002-2, une réflexion sur les outils à mettre en place va être entamée dans l'objectif de recueillir leur avis sur l'accueil, leurs conditions d'hébergement/d'accompagnement et sur leur avenir à leur sortie. Une vigilance sera assurée pour que les retours des usagers restent objectifs et constructifs vis-à-vis de l'association.

## 3 L'évaluation

### 3.1 Une évaluation continue

Les temps en équipe sont propices à faire évoluer les pratiques où, après échanges participatifs, le fonctionnement peut être adapté dans le respect du cadre qui nous est imposé.

L'évaluation du service s'inscrit à travers la roue de Deming dans une démarche d'amélioration continue par un cycle de 4 actions : planifier, réaliser, vérifier, réagir / ajuster.



(Source : certification-qse.com)



### 3.2 Une évaluation par les usagers

Les publics accueillis s'inscrivent dans la démarche d'évaluation de l'activité :

- Un Conseil de la Vie Sociale a lieu minimum une fois par an sur le dispositif TREMPLINS Duo
- Les futurs outils à développer exemple : enquête téléphonique CLLAJ, questionnaire ALT, ...

### 3.3 Une évaluation des projets individualisés

Les projets individualisés sont utilisés pour évaluer les objectifs à atteindre avec les publics. Cette évaluation se fait de manière conjointe avec le professionnel régulièrement au moment des rencontres et, de manière plus formelle, à la fin d'une période d'accompagnement. Elle justifie la fin, la continuité de l'accompagnement ou le relais vers un autre dispositif.

Une évaluation a également lieu au sein des différentes instances de suivi : commission ASL jeunes ASE, bilans à renvoyer...

### 3.4 Les instances d'évaluation

L'assemblée générale ordinaire est l'occasion annuellement de présenter le bilan annuel du service.

Concernant le CLLAJ, un Comité de Pilotage réunissant l'ensemble des partenaires et des financeurs se déroule chaque année.

Un bilan spécifique à chaque dispositif et en lien avec chaque financeur est établi chaque année grâce aux données récoltées et sur la base des documents à retourner.

L'évaluation interne va se mettre en place ; L'équipe de Direction est formée à SYNAE. L'évaluation externe aura lieu ensuite par le biais d'un cabinet extérieur.

