



# HAO

**Habitat Accompagnement Oiseau Bleu**

**RAPPORT ACTIVITE 2022**

**GROUPEMENT DES  
POSSIBLES**



## MERCI A NOS FINANCEURS



GOVERNEMENT

Liberté  
Égalité  
Fraternité

### L'Oiseau Bleu est un membre fondateur du Groupement des Possibles

Le **Groupement des possibles** est né de la volonté de 4 acteurs associatifs issus de l'économie sociale et solidaire de se réunir pour proposer une **offre de services élargie aux personnes en situation de vulnérabilité** sur le bassin grenoblois et plus largement sur le département de l'Isère.

Ainsi, en octobre 2018, **L'Oiseau Bleu**, **Le Relais Ozanam**, **Cultures du Cœur** et **Cycle & Go** ont fait le choix d'unir leurs expertises complémentaires pour, ensemble, développer un projet commun qui dépasse l'approche segmentée et cloisonnée des dispositifs classiques et **promouvoir une logique de parcours de vie**. Fortes de leur histoire, de leurs expériences partagées et d'une coopération soutenue, ces 4 associations mettent aujourd'hui en commun leurs compétences pour répondre aux besoins dans leurs diversités d'expression et proposer des actions innovantes autour de :

- Un panel de services d'accompagnement : social, parentalité, emploi, santé, médiation culturelle ;
- L'insertion par l'activité économique ;
- La gestion de structures d'hébergement et de logements adaptés ;
- L'innovation sociale : vieillissement et précarité, promotion du travail pair, soutien à la participation des personnes en situation de précarité.

Aujourd'hui, le Groupement des possibles se positionne comme un acteur privilégié pour proposer des réponses adaptées en matière d'accompagnement et d'hébergement des publics en situation de vulnérabilité :

- Plus de 2 500 personnes accompagnées chaque année dont 60 % d'enfants ;
- Au sein de 6 CHRS / 5 pensions de famille / 4 résidences sociales / 1 crèche / 1 foyer de jeunes travailleurs / 1 chantier d'insertion / divers dispositifs d'accompagnement ;
- Par quelques 150 salariés ;
- Avec près de 9,7 millions € de budget annuel consolidé.

A partir des valeurs associatives, les associations adhérentes ont intégré **trois axes structurants** adoptés par le Groupement des Possibles :

- L'accès aux droits comme préalable
- Le pouvoir d'agir, la citoyenneté, la reconnaissance du savoir d'expériences
- L'approche transversale, décloisonnée

Ainsi que **3 principes d'intervention** :

- Le partenariat
- Le questionnement régulier des pratiques
- L'accompagnement, la formation des acteurs

## I. RESUME

En 2020, le dispositif HAO a fêté ses 15 ans d'existence.

Créé en 2005, ce dispositif a accompagné au total, et à ce jour 146 familles. Il a été pensé avec les partenaires institutionnels comme une réponse d'accompagnement CHRS hors les murs en proposant un accompagnement social global. Ce dispositif concerne les territoires : Porte des Alpes ; Vals du Dauphiné ; Haut Rhône Dauphinois.

Les publics accueillis sont des personnes en difficultés d'insertion du fait de leurs conditions de vie économique et sociale ou de la spécificité de leurs parcours résidentiel. Il s'agit prioritairement de familles sans domicile, touchées par diverses problématiques faisant obstacle à leur insertion sociale.

En 2022, 18 familles ont été accompagnées par l'Oiseau Bleu.

La liste d'attente est gérée par le SIAO. Le délai moyen d'attente entre l'orientation et l'admission sur le dispositif est d'environ 6 mois et demi.

HAO est un dispositif dont la porte d'entrée se situe sur le champ du logement mais qui propose un accompagnement social global basé sur des valeurs fortes :

- Prise en charge des personnes de manière inconditionnelle
- Ecoute bienveillante
- Disponibilité sans faille
- Etayage garantissant le soutien et l'autonomie

## SOMMAIRE

I. RESUME .....	3
II. INTRODUCTION .....	5
III. PRÉSENTATION DU SERVICE ET DE L'ACTION .....	6
A. Origine du projet .....	6
B. Missions .....	6
C. Public visé et durée de la prise en charge.....	7
D. Cadre et Type d'intervention.....	7
E. Financement.....	8
IV. LES ACTIONS POUR 2022 .....	9
A. Gestion de la liste d'attente du dispositif : .....	9
B. Caractéristiques des ménages accompagnés en 2022 .....	11
C. Fin de l'accompagnement .....	25
V. TRAVAIL PARTENARIAL.....	31
VI. CONCLUSION .....	35

## II. INTRODUCTION

2022 est marquée par des mouvements de personnel :

- Départ d'un travailleur social, remplacé trois mois plus tard par une CESF qui à son tour a quitté l'équipe en fin d'année ;
- Organisation d'un remplacement de congé maternité ;
- Arrivée d'une coordinatrice sur trois dispositifs : AVDL, BPI et LTM.

2022 voit l'expérimentation d'une nouvelle organisation concernant la collaboration entre la Cheffe de Service et la Référente HAO.

2022 est l'année de la poursuite des rencontres partenariales pour maintenir le lien, la confiance et la cohésion.

Notre engagement auprès des familles et nos valeurs sont restés notre priorité :

***« Il n'existe pas de meilleur exercice pour le cœur que de se pencher pour aider quelqu'un à se relever » J. A. HOLMES***

### III. PRÉSENTATION DU SERVICE ET DE L'ACTION

Habitat Accompagnement Oiseau Bleu (HAO) est un dispositif de l'Antenne Nord-Isère, laquelle est organisée de la manière suivante :

- Une Cheffe de Service : à mi-temps sur Bourgoin et mi-temps sur l'Isle d'Abeau ;
- Une Secrétaire de Direction : à mi-temps sur Bourgoin et mi-temps sur l'Isle d'Abeau ;
  
- Un agent de maintenance à temps partiel pour les deux sites.
  - Pour Bourgoin : 6 travailleurs sociaux dont une référente de service, une coordinatrice.

Qui interviennent sur plusieurs dispositifs : HAO, CHRS, BPI, LTM, SALTO, AVDL.

- Pour L'Isle d'Abeau : une animatrice en pension de famille, une coordinatrice qui partage son temps entre la pension de famille et la résidence sociale.

#### **Il y a deux intervenants pour le dispositif Accompagnement HAO :**

- Une CESF accompagne 10 ménages ;
- Un AS accompagne 3 ménages.

Ces professionnels interviennent également sur d'autres dispositifs.

#### **A. Origine du projet**

Dans le cadre du Schéma Départemental de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion en Isère (2000), il a été retenu le principe d'un accompagnement socio-éducatif pour les ménages dont la perte du logement est avant tout révélatrice d'un ensemble de difficultés. Cette expérimentation a débuté en juin 2005.

#### **B. Missions**

Notre objectif est de permettre à des familles sans domicile et confrontées à des difficultés multiples d'accéder à l'autonomie dans un logement pérenne. Il s'agit de mettre en œuvre un accompagnement social prenant en compte la globalité de la situation du ménage et de lui apporter un soutien pour toutes les démarches d'accès et de maintien dans le logement, par le biais :

- D'une prise en charge quel que soit le lieu et la nature de l'hébergement (amis, hôtel, ...) ;
- D'une offre d'hébergement dans un logement adapté à la situation du ménage : cet accueil est réalisé dans des appartements loués par l'association faisant l'objet, au terme de la prise en charge, d'un glissement du bail au nom de la famille ;
- D'un accompagnement social global assuré par l'association pendant toute la durée de la prise en charge.

L'accompagnement socio-éducatif s'effectue sur les trois territoires suivants : **Portes de l'Isère, Vals du Dauphiné et Haut Rhône Dauphinois.**

### C. Public visé et durée de la prise en charge

Cet accompagnement s'adresse prioritairement à des familles qui sont confrontées à des difficultés, socio-économiques, familiales, personnelles, et qui sont sans logement. Il est destiné à des familles qui ont mis en échec différents dispositifs sociaux ou pour lesquelles les prises en charge en structure d'hébergement ne sont pas adaptées. La durée de la prise en charge est de 6 mois, renouvelable 2 fois.

### D. Cadre et Type d'intervention

L'accompagnement démarre auprès des familles, quel que soit le lieu et la nature de l'hébergement. Il est effectué par un travailleur social de l'équipe. A la fois service instructeur pour tous les droits et garant du projet, il est le référent du ménage durant toute la prise en charge. Ce dernier travaille en collaboration étroite avec les services spécialisés et / ou extérieurs, intervenant déjà auprès de la famille ou les interpelle si nécessaire. Le déroulement de l'accompagnement est ponctué par des **temps institutionnels**, en présence de la famille, du travailleur social et du chef de service, où **les engagements réciproques** sont formalisés par **une contractualisation** :

- Contrat d'admission
- *Contrat de sous-location*. Lors de l'attribution du logement, il intervient avant la signature du bail. La famille doit prendre connaissance des modalités et des conditions dans lesquelles elle va occuper le logement.

La présence du chef de service lors de ces points forts indique que l'accompagnement s'inscrit dans un cadre institutionnel.

**La nécessité d'un temps de réflexion** (situation familiale, difficultés antérieures, ressources...) exclut tout accès à un logement dans l'urgence. **La recherche du logement** s'effectue en lien avec les bailleurs et les Commissions de coordination (ex CSI). Le logement est loué par l'association l'Oiseau Bleu et le ménage en est sous-locataire.

Support de l'accompagnement, le logement permet d'effectuer en parallèle ou par étapes plusieurs actions :

- Soutien à l'installation et à l'appropriation du nouveau logement
- Gestion du logement
- Liens et points réguliers avec le bailleur
- Ouverture et suivi des droits
- Travail budgétaire
- Soutien à l'insertion sociale : information sur les activités du centre social, des lieux ressources ...

- Soutien à l'insertion professionnelle (formation et/ou emploi) : mise en lien et travail de collaboration avec Pôle Emploi, les ALI, entreprises d'insertion, dispositifs de formation ...
- Soutien à la parentalité
- Accompagnement aux soins (médecins généralistes et spécialisés, CMPA, équipe « soignante » du dispositif RSA).

Ce soutien de proximité s'effectue par le biais d'accompagnements physique dans les démarches et d'entretiens. Lorsque la famille s'est restructurée et qu'elle est en capacité d'assumer sa vie personnelle et familiale ainsi que la gestion de son logement, **elle devient locataire en titre de celui-ci**. Dès lors, l'accompagnement socio-éducatif effectué par l'Oiseau Bleu prend fin.

#### E. Financement

Le service Habitat et Accompagnement Oiseau Bleu est cofinancé par le Conseil Départemental de l'Isère et par l'Etat via la DDETS.



#### IV. LES ACTIONS POUR 2022

##### A. Gestion de la liste d'attente du dispositif :

11 ménages ont été orientés par la commission du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de l'Isère) vers le dispositif HAO (Habitat Accompagnement Oiseau Bleu) pour une rencontre avec notre association afin d'évaluer si la situation correspond au dispositif.

- **8 ménages ont été reçus par nos services :**

- **6 ménages ont vu leur orientation validée** : leur situation correspondait à la mise en place d'un accompagnement HAO. Leurs dossiers ont été positionnés sur la liste d'attente (active depuis janvier 2019).

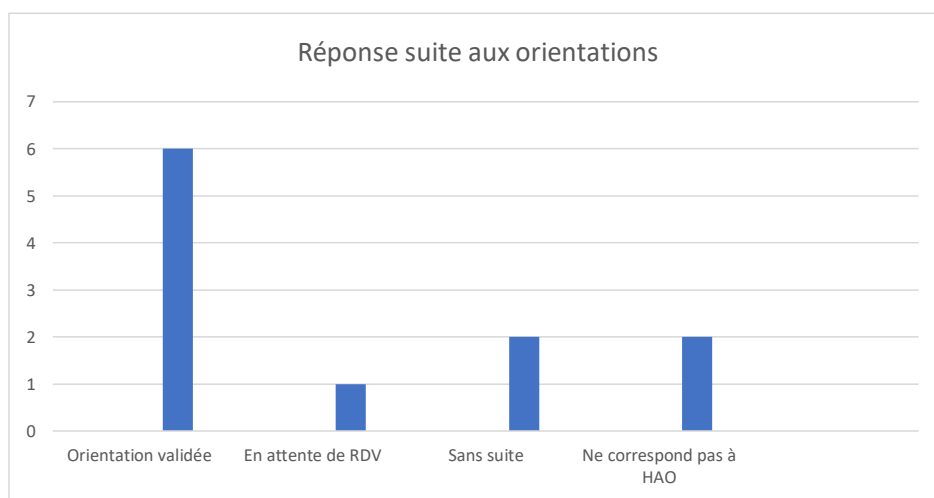
- 1 femme avec 4 enfants s'est présentée à notre rendez-vous mais sa situation ne relevait pas de ce dispositif et Madame ne souhaitait pas s'engager dans un accompagnement social de proximité.

- 1 couple avec 6 enfants dont la situation ne correspondait pas au dispositif HAO : une proposition de réorientation sur un autre segment a été validée par les référents de secteur et le SIAO.

- 1 ménage a été orienté en fin d'année 2022 et a été reçu début 2023.
- 2 ménages ont bien pris contact avec nous pour nous annoncer qu'ils n'étaient pas intéressés par l'orientation du SIAO.

Orientations	Sans suite de la part de la famille	Ne correspond pas à HAO	En attente de RDV	Orientation validée
Nombre de Ménages concernés	2	2	1	6

Comparativement aux deux dernières années, nous remarquons la stabilité du nombre de ménages reçus. 75% des ménages reçus pour une validation de l'orientation, relèvent bien du dispositif (28% en 2021). Cela est dû à un renforcement du partenariat avec le SIAO qui maintenant connaît parfaitement les indicateurs du dispositif. Ces échanges sont à poursuivre dans le but d'affiner nos évaluations et de communiquer sur nos pratiques.



Les entretiens de validation de l'orientation sont effectués en présence de la Cheffe de Service et de la référente du dispositif. Ce double regard est essentiel pour valider l'orientation ou proposer une solution plus adaptée. Nous laissons un délai d'un mois à la famille, pour nous contacter. Ce délai est souvent nécessaire afin que les ménages puissent avoir l'information. Généralement, nous sommes contactés par la famille, il se peut que ce soit le référent social extérieur qui effectue cette démarche.

Lors de cet entretien :

- La Cheffe de Service présente l'association et le dispositif HAO dans ses grandes lignes ;
- La référente précise les contours de l'accompagnement et les spécificités d'HAO ;
- La famille se présente et nous veillons à répondre à l'ensemble de ses questions.

### ***Point de vigilance***

Comme les trois dernières années, nous interrogeons le fonctionnement de la liste d'attente, car nous ne sommes pas directement en lien avec tous les ménages et les prescripteurs. Les DUH ne sont pas toujours actualisées et nous n'avons pas les informations récentes concernant l'évolution de la situation.

Au 31 décembre 2022, ***nous avons 4 dossiers sur liste d'attente.***

Cette année encore, ***la durée moyenne d'attente entre l'orientation et la signature du contrat d'admission est de 6,5 mois.*** Pour exemple, une femme avec 2 enfants, en mesure d'expulsion a dû attendre 9 mois : dans ce cas, nous nous interrogeons sur le bien-fondé de notre proposition d'accompagnement quant à la réponse sur la prévention des expulsions qui demande une réactivité certaine.

## B. Caractéristiques des ménages accompagnés en 2022

### 1. Composition familiale des ménages en 2022

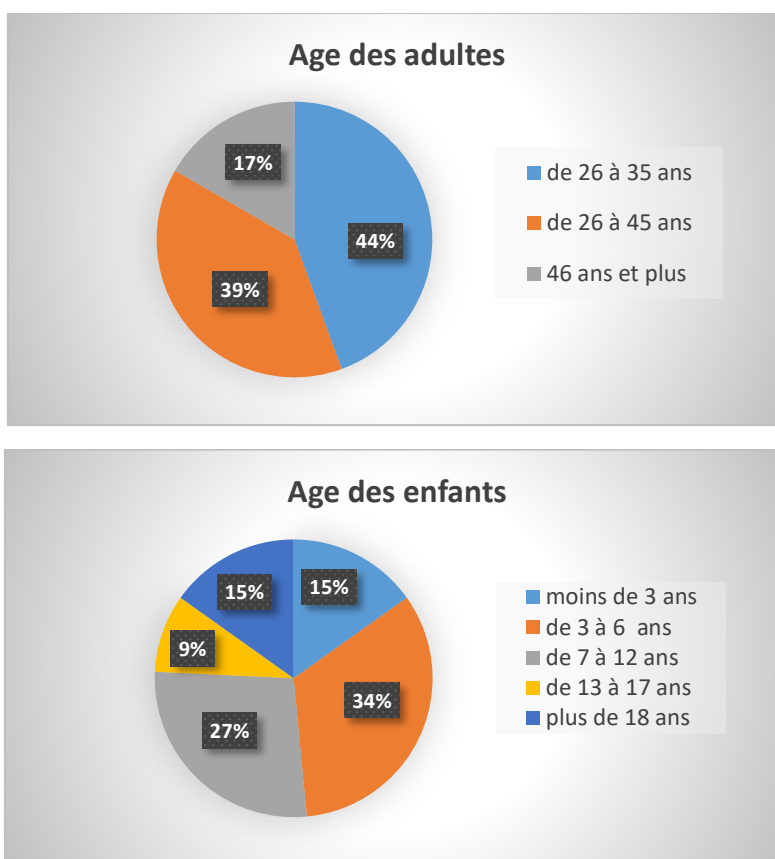
Mouvements Ménages	Présents au 1 <sup>er</sup> /01/2022	Admis en 2022	Fin d'accompagne- ment en 2022
Femme + 1enfant	1	1	1
Homme + 1 enfant	2		1
Femme + 2 enfants	5	1	1
Femme + 3 enfants		1	
Femme + 5 enfants	1		
Couple + 1 enfant	1		
Couple + 3 enfants	1		
Couple + 5 enfants		1	
Total	11	4	3

15 familles ont été accompagnées en 2022, soit 18 adultes et 33 enfants :

- 11 familles sont présentes au 1<sup>er</sup> janvier 2022 soit 13 adultes et 22 enfants
- 4 familles ont été admises en 2022, soit 5 adultes et 11 enfants
- 3 familles sont sorties en 2022, soit 3 adultes et 4 enfants

Au regard de ces chiffres, nous notons que l'accompagnement concerne une grande majorité de **familles monoparentales** (12 familles sur 15, soit 80%)

- Il s'agit pour la plupart **de mères avec enfants** (10/15).
- L'admission d'hommes **avec enfant** reste plus à la marge. Cette année, ils sont au nombre de deux. L'un est un homme veuf avec sa fille adolescente à sa charge ; le deuxième est un homme ayant toujours eu la garde de sa fille, aujourd'hui adolescente également.
- **Le nombre de couple accompagné reste stable**, soit 3/15.
- Cette année encore, nous devons noter des **unités familiales importantes** puisque **4 d'entre elles ont plus de 3 enfants**. 2 familles sont considérées comme familles nombreuses, comptant 5 enfants. Comme évoqué les années précédentes, ces familles ne peuvent être orientées sur d'autres dispositifs d'hébergement tels que les CHRS car ces derniers ne comportent pas d'unités assez grandes pour accueillir de tels ménages sur le secteur du Nord-Isère. HAO est donc souvent la seule perspective.



- 18 adultes ont été accompagnés : La majorité d'entre eux se situent dans la tranche d'âge 26/45 ans. Seules trois personnes sont âgées de 50 ans ou plus.
- 33 enfants ont bénéficié de l'accompagnement :
  - 5 sont de très jeunes enfants de moins de 3 ans, vivant essentiellement, au foyer, avec leurs parents.
  - 20 ont entre 4 ans et 12 ans et suivent une scolarité classique ou spécialisée (ULIS, IME).  
On constate que les familles monoparentales sont en demande d'être soutenues au niveau des liens familiaux et de la parentalité.
  - 8 enfants entre 13 et 18 ans et + vivent au domicile de leurs parents. 5 suivent un cursus scolaire, dont un est en grande difficulté malgré son jeune âge (14 ans).
  - 3 sont déscolarisés, 2 à la charge de leurs parents et 1 jeune fille en activité professionnelle. En difficulté dans leur parcours scolaire ou formation professionnelle, ils cumulent des difficultés, sont parfois inactifs et développent des comportements déviants : délinquance, trafic, vol avec un impact sur la santé mentale.
  - Cette année encore, nous constatons que le **nombre d'enfants accompagnés est important puisqu'il compose 65% des personnes suivies (33/51)**. Ce chiffre est non négligeable et vient confirmer que l'accompagnement concerne la famille dans sa globalité.

L'accompagnement à la parentalité fait pleinement partie des axes de travail proposés durant la prise en charge et nous amène à développer notre partenariat avec les professionnels du champ éducatif : établissements scolaires, ASE, JE et du champ de la santé : CMP, Médecin traitant, psychologues en libéral.

## 2. Mesures éducatives / accompagnement à la parentalité

Cette année, 11 familles sur 18 sont concernées par des mesures éducatives, de protection ou de suivis spécialisés.

Ainsi, 20 enfants sur 33 bénéficient d'un ou plusieurs accompagnements avec leurs parents. Il s'agit de :

- Mesures éducatives en milieu ouvert
- Mesures éducatives à domicile
- Interventions de TISF
- Placement en famille d'accueil
- Suivi PJJ

Pour 18 enfants, il s'agit de travail ou d'accompagnement en lien avec un soutien éducatif, et à la vie familiale exercé par notre service. Les démarches et échanges s'effectuent en lien avec les parents, les enfants et les différentes institutions (école, CMPE, services éducatifs).

Le tableau ci-après renseigne le nombre d'enfants concernés par des services/suivis ainsi que les démarches effectuées dans le cadre de l'accompagnement.

Services	Nombre d'enfants concernés
AEMO	7
AED	5
TISF	10
Suivi PJJ	1
Placement famille d'accueil	5
CMPE	5
Education nationale	5
Structures de soins	1
Coordinatrice gendarmerie	1

---

*Madame S. hébergée au CADA avec ses trois filles âgées de 5 ans, 3 ans et 18 mois, est orientée sur le dispositif HAO.*

*A notre première rencontre, nous prenons connaissance de sa situation : réfugiée en France depuis 2018, séparée du père de ses enfants en 2021 suite à des violences conjugales, accompagnées par des TISF, sans emploi, en primo apprentissage de la langue française.*

*Le futur logement se situant sur un nouveau secteur géographique, nous avons organisé une rencontre avec les TISF en place, la puéricultrice de la PMI et le travailleur social du CADA, afin d'envisager le relais de l'ensemble de ces professionnels sur le nouveau lieu d'habitation.*

*Les TISF ont exprimé beaucoup d'inquiétudes concernant la capacité de Madame à prendre en charge et protéger ses enfants.*

*Nous avons donc sollicité une instance enfance au département pour croiser nos regards et demander la continuité de l'intervention des travailleuses familiales.*

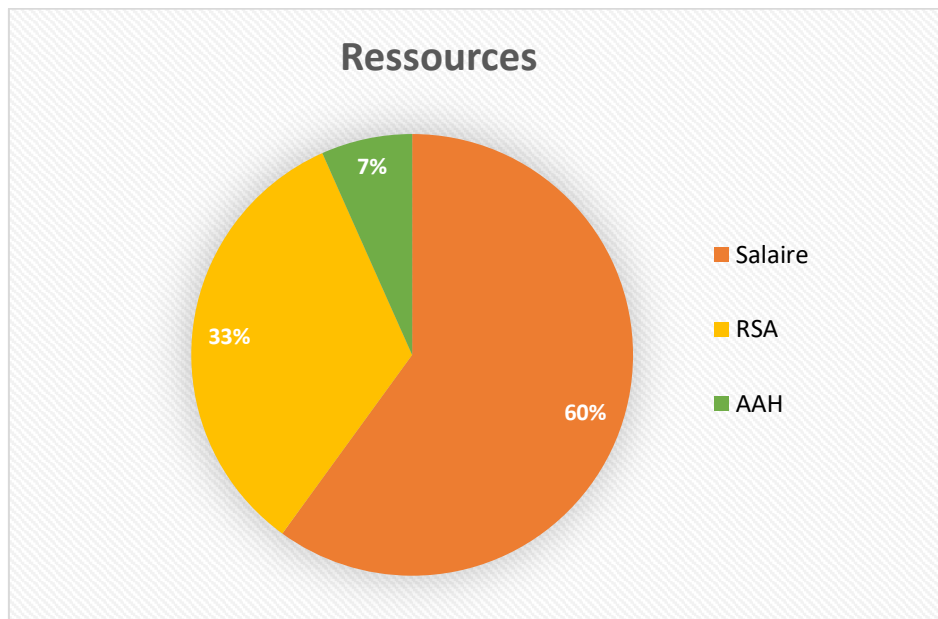
*A l'installation dans le logement, nous avons pris contact avec les nouveaux intervenants sociaux, les écoles, la PMI et un médecin généraliste.*

*HAO était bien le bon dispositif d'orientation et il était rassurant d'être une équipe pluridisciplinaire pour soutenir Madame dans ses différents apprentissages.*

*Madame a su mettre en œuvre les conseils de chaque professionnel et a beaucoup progressé dans la langue française, dans l'intégration du logement, du quartier et des institutions. Elle est toujours soutenue dans la parentalité et on observe sa mobilisation dans son rôle de mère. A ce jour, les inquiétudes sont levées et nous envisageons le glissement du bail sur 2023.*

---

### 3. Ressources des ménages, à l'entrée dans le dispositif



- **9 familles sur 15 perçoivent des ressources liées à l'emploi :**
  - 6 occupent un poste en CDI depuis plusieurs mois ou années
  - 2 travaillent en intérim
  - 1 est en CDD.
- **5 ménages perçoivent le RSA :** il s'agit essentiellement de mères avec enfants qui après une rupture conjugale ont ouvert leurs droits au RSA. De plus, dans ces situations, l'insertion professionnelle n'est plus une priorité au vue des différentes problématiques familiales, sociales et personnelles à régulariser. L'accès à l'emploi est quelquefois freiné du fait de la saturation des services périscolaires qui ne peuvent prendre en charge les enfants.

*Toutefois, pour 4 d'entre elles, après avoir stabilisé leur situation budgétaire, éducative, familiale et personnelle, elles éprouaient l'envie de sortir de leur habitation et de leur quotidien de mères au foyer. Elles avaient besoin de réfléchir à leur projet professionnel. Nous les avons accompagnées dans ce sens vers des dispositifs tels que l'Envolée Féminine, Emploi d'Abord ou le Conseiller de Pôle Emploi. Pour trois femmes, ce travail d'élaboration a abouti vers une insertion professionnelle certaine : Contrat Aidé de 18 mois dans un service public, contrat de 12 mois en tant qu'agent de service en restauration scolaire et contrat d'un an avec GENI-LOG en logistique.*

*Ce retour à l'emploi est très important pour ces femmes mais leur demande une organisation exemplaire pour la gestion du quotidien et des enfants. Ce n'est donc pas qu'une simple « reprise d'activité » mais c'est aussi se créer un autre mode de vie et le tenir sur la durée. Elles doivent faire face à des contraintes multiples telles que : la cantine, le mode de garde pendant les temps scolaires ou les vacances, les transports (n'ayant pas le*

*permis de conduire ou pas de véhicule), l'adaptation de leurs horaires et le maintien des suivis de leurs enfants...*

***Le dispositif Hao leur permet de travailler à l'évaluation de cet investissement pour en faire un véritable engagement.***

---

- ***1 personne a des revenus liés à la reconnaissance d'un handicap et d'une maladie :***

Ses problèmes de santé, ne lui permettent plus de travailler alors qu'elle occupait un CDI depuis plusieurs années. Pour cette personne, il a été extrêmement difficile d'accepter cette inactivité professionnelle. Encore une fois, notre présence régulière et contenante lui a permis de ne pas abandonner ses démarches et ses soins.

#### **4. Endettement des ménages**

- Sur 15 familles, 2 n'ont ni dette locative, ni dette à la consommation. Il s'agit de deux mères avec enfants, arrivées en France depuis quelques années et venant de quitter un mari violent.
- 13 familles cumulent dettes locatives et dettes à la consommation qui oscillent de 4500 à 21500 euros.
- Les 13 familles ayant des dettes locatives, ont vécu une procédure d'expulsion pour impayés de loyers. Ces dettes vont de 2000 euros à 17500 euros.

Ces 13 familles ont également un endettement à la consommation élevé puisqu'il est compris entre 500 et 17000 euros. Il est constitué principalement :

- De retard de charges diverses (électricité, eau, assurance, cantine, amendes transport, taxe audiovisuelle...)
- D'un indu à la Caf qui, pour une femme, est considéré comme un acte frauduleux. L'impact sur le budget est fort puisque ce type de dette n'étant pas recevable dans un dossier de surendettement, le remboursement s'effectue par saisie sur les prestations familiales.

---

*Madame R, mère de deux enfants, a ses allocations familiales d'un montant de 132 euros qui sont prélevées directement par la CAF ainsi qu'une partie de sa prime d'activité lorsqu'elle y a droit. Ses éventuels rappels sont également toujours retenus. Avec un salaire de 1000 euros, le budget se déséquilibre très rapidement et Madame se retrouve très souvent en difficulté à la fin du mois. De plus, lors de son accès au logement et de la mise en place de son APL, une retenue de l'ensemble de son rappel de 8 mois, soit 2950 euros nous a obligé à interpellier, à plusieurs reprises, les services de la Caf puis le médiateur à qui nous avons envoyé un courrier soutenu par notre Cheffe de service.*

---



Nombre de ménages ayant une dette locative	Nombre de ménages ayant une dette à la consommation	Nombre de ménages cumulant les dettes
13	13	13

Le traitement de la dette est indispensable à l'accès au nouveau logement, suivant son montant et selon la situation de la famille, il se fait de différentes manières :

- **Pour 12 familles**, un dossier de surendettement a dû être déposé :
  - Pour 5, celui-ci est en cours d'étude
  - Pour 4, un effacement de dette a été notifié par la Banque de France
  - Pour 3, la Commission de Surendettement a statué pour un remboursement. Les mensualités sont calculées en fonction du budget familial. Cette année, les échéances mensuelles se situaient entre 30 et 460 euros.

Au vu de l'endettement et des ressources des ménages, la constitution d'un dossier de surendettement a été indispensable pour ces 12 familles. L'élaboration de ce dossier s'inscrit dans un travail budgétaire posé dès le départ et suivi tout au long de l'accompagnement.
- **Pour 1 famille**, un plan d'apurement a pu se mettre en place avec l'ancien bailleur et Madame a pu solder une dette d'eau de 500 euros.

**Traiter le passif est inévitable et fait partie de notre première exigence lors de l'entrée dans le nouveau logement.** Cette démarche reste compliquée pour l'ensemble des familles concernées. Notre intervention permet un accompagnement de proximité et de soutien sur lequel le ménage peut s'appuyer.

Les personnes sont rassurées de constater que nous sommes présents à l'élaboration du dossier de surendettement mais aussi tout au long de la procédure, quelle que soit la décision de la Banque de France.

Malgré cela, cette année, 5 familles étaient en réelle difficulté sur l'acceptation de leur endettement et la constitution de leur dossier :

- Pour 3 familles, il s'agissait plutôt de difficultés liées aux documents administratifs pour lesquels elles étaient dans le rejet et l'abandon depuis de nombreuses années. Il a donc fallu les aider physiquement à retrouver leurs papiers (encore dans les enveloppes fermées) dans des tiroirs, des cartons, des sacs ou des valises. Puis ensuite, être présent pour classer, trier, ranger l'ensemble de ces papiers avant de pouvoir constituer le dossier.

- Pour 2 familles, il s'agissait de plusieurs obstacles : ne plus avoir la force de se retourner vers un passé douloureux marqué par la séparation et des violences conjugales, la maladie... Mais aussi, la crainte de regarder l'avenir avec la peur de perte de liberté, de changement de gestion de leur budget, de respecter un cadre plus strict. Il a donc fallu entamer une longue réflexion sur leur comportement budgétaire et les amener à faire cette démarche nécessaire, après près d'une année d'accompagnement.

Dans toutes ces situations, nous avons également remarqué le soulagement de la famille à l'envoi du dossier de surendettement à la Banque de France. Ce dépôt leur permet de retrouver un certain apaisement et une ouverture vers la construction d'une nouvelle vie, de nouveaux possibles.

D'une manière générale, régulariser la situation antérieure, retrouver un budget stable prend du temps mais est indispensable pour l'accès et le maintien dans le nouveau logement. Nous devons adapter notre travail d'accompagnement en fonction de chaque ménage et accepter nous-même la patience et le renoncement à l'immédiateté.

#### 5. Lieux de vie avant la mise en place d'HAO

Logement autonome Parc Privé	4
Logement autonome Bailleur social	8
Structure d'hébergement	2
Hébergement précaire (amis, rue, hôtel)	1
Total	15

- **Concernant les ménages logés :** 12 familles vivent toujours dans leur logement :
  - Pour 11 familles, une procédure d'expulsion locative est en cours. Pour 10 d'entre elles, les poursuites sont bien avancées ayant déjà reçu le Concours de la Force Publique. Pour l'ensemble de ces familles, nous avons pu travailler en amont avec les différents partenaires concernés par la procédure d'expulsion : le bailleur, le service contentieux, l'huissier et la Sous-Préfecture, afin d'éviter une expulsion effective du logement. Dans ces cas-là, le temps et la communication sont précieux.
  - Pour une famille, malgré la mise en lien avec les différentes instances, et un début d'accompagnement par l'Oiseau Bleu, l'expulsion a eu lieu dès la fin de la trêve hivernale en présence du travailleur social chargé de l'accompagnement de Madame.

---

*En effet, ce jour-là, 8h30 du matin la journée commence par une visite à domicile chez Madame que nous connaissons depuis, à peine, 2 mois. Madame vit avec sa fille âgée de 20 ans. Elle vient de terminer une mission intérim, sa fille occupe un poste en Cdd. La situation est complexe et précaire : séparation, violences conjugales, périodes de chômage, endettement et procédure d'expulsion locative en cours.*

---

*Malgré une fragilité psychique certaine et un comportement statique pour Madame, notre travail d'accompagnement commençait à produire quelques avancées : reprise du paiement du loyer, souscription d'une assurance habitation, proposition et visite d'un logement, préparation des cartons pour déménagement... Parallèlement, nous avons contacté le bailleur actuel, la Sous-Préfecture de Vienne et l'Huissier afin de les informer de la mise en place de notre accompagnement et de l'attente du passage en commission pour le futur logement.*

*Malgré cela, à 9h, l'huissier accompagné de trois gendarmes et quatre déménageurs sont arrivés pour procéder à l'expulsion de Madame et sa fille. Devant notre désarroi et stupeur, l'huissier nous a autorisé à téléphoner au service contentieux du bailleur qui n'a pas revu sa position. L'huissier a donc autorisé la saisie des biens par les déménageurs...*

*Pour la suite de notre présence, seuls **quelques mots** peuvent illustrer notre état d'esprit de professionnel : stupéfaction, impuissance, injonction, violence, angoisse, dialogue rompu, sidération, silence, humiliation, violation, intrusion, intimité bafouée, traumatisme... Mais aussi **beaucoup de questions** : Où allez-vous aller ? Avez-vous un hébergement pour ce soir ? Vous avez pris vos médicaments ? et vos papiers ? Pourquoi les partenaires nous ont-ils dit que Madame avait 15 jours devant elle ? Que peut-on faire ? Que doit-on faire ? 8 mois après, la douleur et les émotions sont toujours aussi intenses, Madame et sa fille nous confient « ...qu'il faut le vivre pour le croire, que personne ne peut décrire une si douloureuse situation. Qu'heureusement que nous étions présents ce matin-là pour ne pas être seule, pour être guidée, pour penser aux médicaments, aux papiers..., pour négocier le dépôt des meubles dans des garages privés. Avoir quelqu'un qui pense à sa place a été essentiel, car, à ce moment-là, nous n'avons plus de cerveau, tout est brouillard et incompréhension... Maintenant, on se sent en sécurité dans notre nouveau logement, notre budget est équilibré, vous êtes toujours là, on avance et on fait tout pour ne plus revivre cela ... ! »*

- 1 femme avec ses deux enfants ont trouvé refuge dans un logement privé suite au départ précipité du domicile conjugal pour échapper aux violences de son conjoint. Recherché et entré dans l'urgence, cet appartement se trouve ne pas être adapté à la situation familiale sur du long terme. Lorsque nous la rencontrons, Madame nous dit : « *Aujourd'hui, c'est dur de vivre dans un si petit espace à trois personnes mais j'aurais pris n'importe quoi, pour fuir et protéger mes enfants, même une seule pièce ! Je n'avais pas le choix ...* »
- **Concernant les ménages hébergés** : 3 familles se retrouvent en situation d'hébergement :
  - 1 homme et sa fille sont hébergés en Résidence Sociale suite à une expulsion locative.
  - 1 jeune femme est hébergée chez sa mère suite à une séparation conjugale et à une expulsion locative. En raison de cette situation d'hébergement, le père des enfants a pu obtenir leur garde. Madame était très affectée par cette situation, elle a pu nous dire « *En plus d'avoir perdu mon*

*logement, j'ai perdu la garde de mes filles, j'ai donc tout perdu... Cette situation est catastrophique, elle m'empêche même d'être mère ! ».*

- 1 femme avec trois enfants en bas âge hébergée en CADA a obtenu son titre de séjour avec droit au travail. L'accès au logement de façon autonome est prématuré ; de plus, un travail à la parentalité doit se poursuivre.

## 6. Problèmes de santé des ménages

Santé physique	7/18
Santé psychique	11/18
Addictions	2/18
Dans le déni de sa santé	7/18

La santé recouvre toute la dimension du bien-être en général, prendre soin de soi n'est ni léger, ni futile. Cette démarche est pour les personnes, une façon de s'ancrer dans le quotidien, de se reconnecter à la vraie vie. L'estime de soi est une marche essentielle dans le parcours de réinsertion. Aussi nous pouvons constater que, toutes les personnes sont fortement éprouvées à l'arrivée dans le dispositif :

- **7 personnes présentent des problèmes de santé physique** et ont toutes une prise en charge médicalisée. Celles-ci ont toutes contracté une maladie chronique et évolutive, dont les symptômes physiques imposent des hospitalisations, un traitement et un suivi régulier.
- **La souffrance et la fragilité psychiques sont présentes pour la majorité des familles.** En effet, 11 personnes sur 18 manifestent des troubles et/ou des souffrances psychiques importantes, (5/11), liés à des traumatismes de violences conjugales. Pour un homme, cette fragilité psychologique est liée à la perte de son épouse.

Généralement, elles arrivent sur le dispositif, stressées, insécurisées, fragilisées..., difficile dans cet état de prendre de bonnes décisions. D'abord, elles ont besoin de s'apaiser pour analyser leur situation puis de pouvoir décider posément ce qu'il faut changer ou prioriser.

---

*Cette année, un homme avec sa fille de 19 ans a eu besoin de notre soutien et de notre compréhension pour faire face de nouveau à un état dépressif. En effet, Monsieur avait déjà vécu une grave dépression il y a 2 ans suite à une séparation conjugale.*

*A la fin du premier semestre 2022, nous étions sur le point de faire glisser le bail à son nom quand celui-ci a appris son licenciement économique après 17 ans de carrière. Il a été très affecté par cette annonce et après une période de colère puis de silence, Monsieur s'est effondré. Il se trouvait de nouveau dans l'instabilité et l'insécurité. Lors de nos visites, il nous demandait « Vous n'allez pas partir maintenant... ? ». En effet, nous ne*

*pouvions pas mettre fin à l'accompagnement dans ces conditions... Nous avons donc échangé avec lui sur les modalités de la poursuite de notre intervention puis, nous avons remis en place un accompagnement de proximité avec des rendez-vous hebdomadaires. Ces visites devaient l'amener à reprendre contact avec son médecin traitant puis avec le CMPA afin qu'il puisse remettre en place un suivi régulier avec la prise d'un traitement médicamenteux. Ce travail a nécessité plusieurs mois, des entretiens avec l'infirmière du CMPA ainsi que des rencontres physiques avec Monsieur, l'infirmière et notre association. A ce jour, Monsieur a repris ses soins, il est bien en lien avec les soignants, nous avons donc pu envisager avec lui, de façon plus sereine, le glissement du bail sur le premier trimestre 2023.*

---

- **7 personnes sur 18 sont dans le déni ou la non prise en compte de leur santé :**

L'argument principal qui vient freiner ces personnes à se centrer sur elles et la prise en compte de leur santé, est souvent le manque de temps.

Elles pensent que la santé est secondaire, qu'elles s'en occuperont plus tard, quand les autres problèmes seront résolus.

Or, c'est bien en traitant d'abord le domaine de la santé qu'elles pourront accéder au reste : insertion sociale et professionnelle, mobilité.

Certains mêmes ferment complètement les yeux sur des pathologies diagnostiquées pensant peut-être qu'en les « oubliant » elles peuvent disparaître, un peu comme une pensée magique.

Les angoisses autour de la maladie ne peuvent pas être accueillies.

---

- *Madame F et sa fille de 20 ans nous ont dit : « Nous savons que nous devons faire un travail sur nous, ma fille et moi par rapport à tout ce que nous avons vécu et enduré ensemble, comme la violence, la peur, le désarroi... Nous savons quel professionnel nous devons aller voir, nous avons un nom et une adresse mais pour l'instant, on ne peut pas. Nous avons besoin de nous poser, de nous retrouver et de souffler... ».*

- *Madame L, mère de 2 enfants a entamé puis mis en suspens un suivi psychologique au planning familial suite à des violences conjugales, elle nous dit : « Je mets ce suivi de côté pour l'instant, je veux me consacrer à l'éducation de mes enfants et leurs propres suivis et mon insertion professionnelle. Je n'ai pas le choix, je n'arrive pas à tout faire... C'est dans ce mouvement que je me régénère, je reprendrai mes réflexions plus tard ! »*

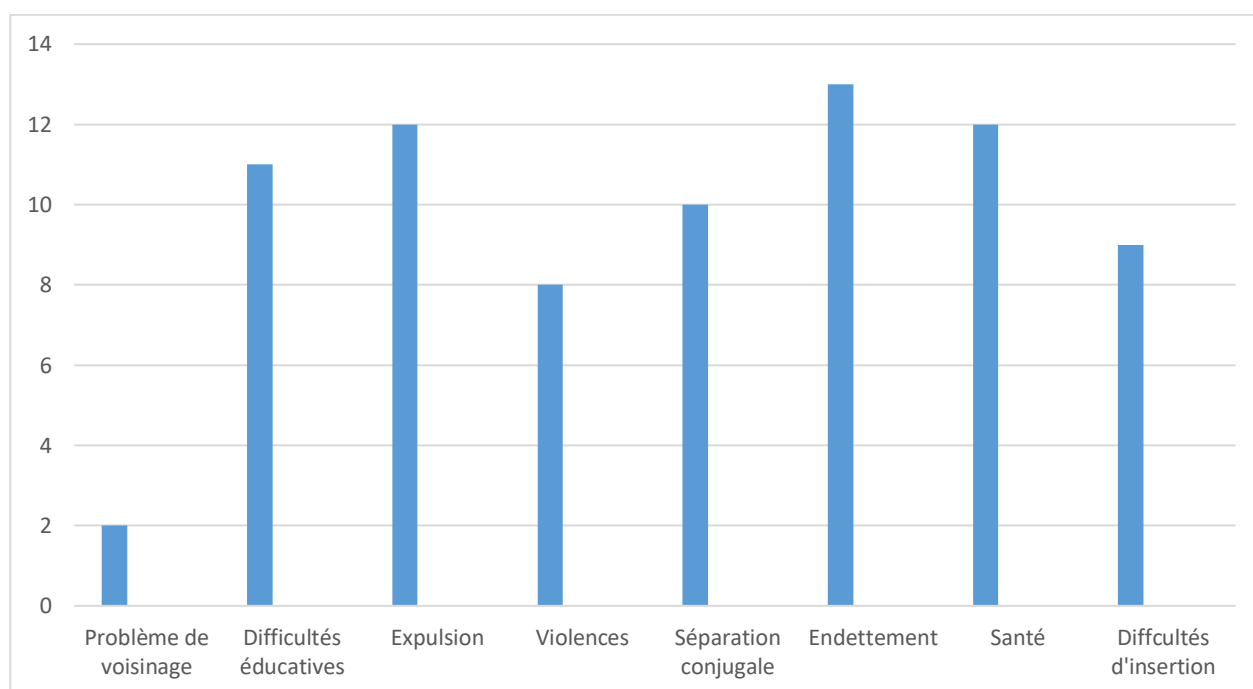
- **Le nombre de ménages ayant une addiction est stable : 2/18.** Par contre, pour ces deux personnes marquées par cette pathologie, les conséquences antérieures ont été lourdes : perte d'emploi par licenciement, grave dépression nécessitant un long arrêt maladie suivi d'une reprise d'activité en mi-temps thérapeutique, perte d'autonomie nécessitant une demande d'Allocation Adulte Handicapé.

Lors de notre accompagnement, les addictions sont plus ou moins maîtrisées par les personnes avec ou sans traitement médicamenteux ou suivi par un médecin. Par contre, nous instaurons toujours un dialogue régulier afin que cette problématique ait un impact le moins grave possible sur leur vie quotidienne et ne mette pas en échec les démarches à effectuer.

En général, nous pouvons noter que les personnes inactives ou en situation précaire, les personnes avec des antécédents de troubles psychiques ou porteuses de handicap, celles en isolement professionnel, social, affectif sont particulièrement exposées au risque de trouble dépressif.

Aider les personnes à engager ou réengager des soins prend du temps et passe, avant tout, par la relation de confiance nouée avec nous... Notre accompagnement aux soins se fait sans jugement, au rythme de la personne.

## 7. Typologie des problématiques



Le dispositif Habitat Accompagnement Oiseau Bleu accueille des ménages cumulant plusieurs problématiques complexes. Comme l'indique le tableau ci-dessus, les problématiques rencontrées par les ménages restent multiples, centrées sur 3 difficultés majeures :

- Des problèmes de santé dus à la situation générale
- Une situation financière déséquilibrée par un endettement élevé d'où une expulsion locative effective ou en cours
- Des problèmes relationnels et éducatifs engendrés par des violences conjugales ou intrafamiliales

**La conjugaison de ses difficultés aboutit à la perte du logement et confronte ces familles à une vie précaire et instable.**

---

*Madame C, mère de deux enfants a pu nous dire : « Depuis mon départ du domicile conjugal pour violences intrafamiliales, la situation s'est dégradée très rapidement et les problèmes se sont enchaînés les uns après les autres : accentuation de la colère de mon mari, aggravation de mes problèmes de santé chroniques, puis problèmes de santé psychiques qui ont permis à mon ex-mari de demander et d'obtenir la garde de mes deux enfants. Au départ de mes enfants, j'étais anéantie, je n'avais plus de force pour me battre... Je me suis retrouvée seule dans ce grand appartement, je ne trouvais aucune raison de me battre, j'ai abandonné, je ne sortais plus et je ne payais plus rien.... L'expulsion locative était sur le seuil de ma porte lorsque vous êtes intervenue... »*

---

Le dispositif Hao accueille des ménages avec un cumul de difficultés : c'est une **réalité et une spécificité**. Nous devons aborder ces problématiques les unes après les autres avec une priorité que l'on définit au départ de notre intervention avec le ménage, le travailleur social chargé de la mesure et la Cheffe de service.

Toutes ces familles ont eu des parcours de vie chamboulés, malmenés mais dans tous les cas, **le ménage et l'association doivent être très engagés et impliqués**. La confiance, l'adhésion et le temps sont indispensables pour faire évoluer les situations en respectant le cadre d'un accompagnement construit autour de **la bienveillance et de l'exigence mutuelles**.

**Il est nécessaire également de faire réaliser aux personnes « qu'être aidé ou demander de l'aide » n'est pas un signe de faiblesse, mais une marque de courage, de lucidité et d'humilité.**

#### 8. Actions d'accompagnement :

**Les ménages concernés par HAO ont tous besoin d'un accompagnement global et de proximité, inter partenarial. L'accompagnement est effectué sur mesure et adapté à chaque situation.**

Cet accompagnement se caractérise par des entretiens au bureau mais plus généralement à domicile, des accompagnements physiques dans les démarches ainsi que la mise en place de suivis spécialisés. Le tableau ci-après récapitule l'ensemble des actions effectuées cette année, avec les personnes, tout au long de l'accompagnement.

## Actions d'accompagnement

- Budget et quotidien

Dossiers de surendettement constitués	12
Plans d'apurement effectué	1
Secours d'urgence	7
Allocation mensuelle	5
Fond de solidarité Energie	4
Aide financière secours catholique	1
SOS familles Emmaüs	1
Colis alimentaire	8
CPAM	2
Demande de naturalisation ;	2
Regroupement familial	1
Emploi : service insertion, mission locale, pôle emploi, CAP emploi	8

- Logement

Suivi de la gestion locative	15
FSL glissement de bail	3
Commission Emmaüs	9
Prêt CAF	2

- Soutien à la parentalité et concertations avec les partenaires

ASE	42
PMI	5
CMP/CAMS	8
Education nationale	8
Crèche et assistante maternelle	4
Planning familial	4
Municipalité, centres de loisirs	7

- Justice et droits, concertations avec les partenaires

Dossier d'aide juridictionnelle	2
JAF	1
JE	3
Avocats	3
Sous-préfecture	18
PJJ-Coordinatrice gendarmerie	2

- Santé et accès aux soins

Services spécialisés : addictologie, ORL, dentiste	11
CMPA	5
Médecin traitant	3
MDPH	2



### C. Fin de l'accompagnement

**3 accompagnements se sont terminés sur cette année et tous les baux ont pu glisser au nom de la famille.**

Comme nous le notions auparavant dans ce bilan, l'arrivée de la nouvelle Cheffe de Service a permis des échanges et des discussions qui ont abouti à quelques évolutions lors des **fins d'accompagnement** :

- Nous avons remis en place une visite à domicile de la Cheffe de Service et du Travailleur Social après le glissement du bail au nom de la famille. Cette rencontre permet de pouvoir échanger mutuellement sur le bilan de cette période d'accompagnement.
- Nous avons instauré la rédaction d'un courrier personnalisé par la Cheffe de Service afin de notifier la clôture de l'accompagnement par l'Association.

#### 1. Concernant les 3 baux ayant glissé

Les communes de relogement

Communes de relogement	Nombre de ménages relogés
Villefontaine	2
Nivolas - Vermeille	1
Total	3

La recherche de logement est une période très importante de l'accompagnement et déterminante pour la suite. Ce point doit être travaillé en totale transparence et confiance afin que la famille puisse s'installer et se maintenir dans ce lieu de vie, d'y créer ses repères, des liens sociaux et d'y construire sa vie. En effet :

- L'habitat fait office de refuge dans tous les sens du terme, pas seulement pour avoir un « toit sur la tête ». Rechercher un logement, c'est avant tout, rechercher un espace protégé où la personne peut s'autoriser à habiter pour se construire et s'épanouir. Il est donc important d'effectuer cette démarche en lien étroit avec la famille mais aussi avec le bailleur.
- La principale difficulté, c'est quelquefois, l'écart entre le logement que les personnes désirent, de manière légitime, après des mois d'attente, et la réalité du parc locatif. Malgré cela, après discussions, nous essayons toujours, ensemble, de trouver un logement adapté à la situation du ménage et au plus près de sa demande initiale.

En 2021, après échange et réflexion avec l'équipe et la Cheffe de Service, (qui venait de prendre son poste, qui avait un regard nouveau) nous avons **modifié et amélioré notre référentiel d'intervention**, en lien avec l'accès des ménages au nouveau logement. En effet, à partir de 2022, nous :

- Avons permis au travailleur social chargé de l'accompagnement de participer à la signature du Contrat de Sous Location, avec la famille et la Cheffe de Service. Cette rencontre tri partite est un moment clé et est important dans le processus de l'accompagnement. Il est le moment où la personne continue à ancrer son engagement avec l'Association et où de nouveaux objectifs sont définis.
- Mis en place une visite avec la Cheffe de Service et le travailleur social au nouveau domicile de la personne quelques mois après son installation. Ce rendez-vous permet à la famille de se montrer sous un autre visage, plus positif, quelquefois fier et lui permettant, à son tour, de pouvoir nous « Accueillir ».

*Mme L. a pu nous dire « Je suis contente que la Cheffe de Service vienne voir comment je suis installée, cela permet qu'elle me connaisse autrement, sans voir que mes difficultés et c'est un peu la maison de l'Oiseau Bleu aussi ... ! »*

Comme les années précédentes, nous avons travaillé avec l'ensemble des bailleurs publics du Nord-Isère. Ce partenariat est essentiel dans ce dispositif quant à la recherche, l'accès et le maintien dans le logement.

Bailleurs sociaux	Nombre de ménages relogés
IMMOBILIERE RHONE ALPES	1
PLURALIS	1
SEMCODA	1
Total	3

Depuis la mise en place « d'Habitat Accompagnement Oiseau Bleu », l'ensemble des bailleurs s'est toujours fortement mobilisé et impliqué dans l'accueil et le suivi des familles.

Afin de faire face aux changements de personnel et dans le souci de continuer à construire, tisser et faire vivre notre lien partenarial, nous avons sollicité des rencontres avec la majorité des bailleurs sociaux, qui se sont déroulées courant 2022.

## 2. Composition familiale des ménages sortis en 2022

Mouvements	Sortis en 2022
Ménages	
Femme + 1 enfant	1
Homme + 1 enfant	1
Femme + 2 enfants	1
Total	3

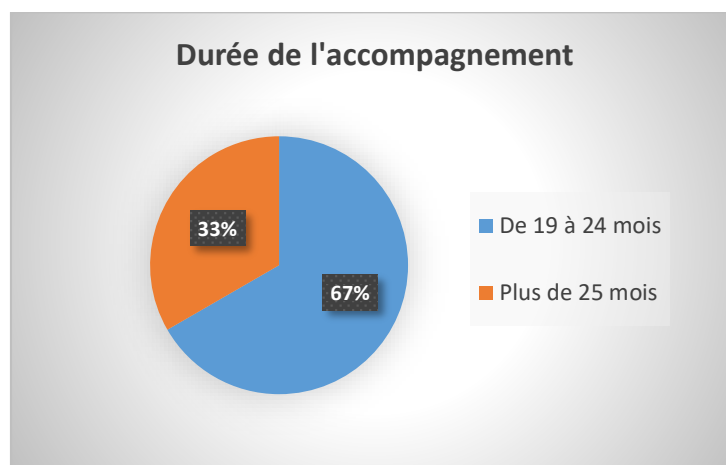
### 3. Nature des ressources entrées / sorties (concerne les 3 familles sorties)

	Pension invalidité	RSA	AAH	Salaire	Pôle emploi	Indemnités journalières
A l'entrée		1	1	1		
A la sortie			1	2		

La situation au regard des ressources a évolué au cours de l'accompagnement, en lien avec l'accès à l'emploi, en effet :

- Une personne ayant des problèmes de santé important en début de mesure, perçoit toujours l'Allocation Adulte Handicapé.
- Une personne en CDI en début d'accompagnement, occupe toujours son poste et continue à percevoir un salaire. Une autre personne qui était bénéficiaire de RSA a pu intégrer un emploi en CDD.

### 4. La durée de l'accompagnement



La durée moyenne de la prise en charge est de 27 mois.

- Pour deux familles, l'accompagnement s'est déroulé sur 24 mois :
- **Mme L, 50 ans et sa fille âgée de 20 ans** étaient dans une situation extrêmement précaire au commencement de notre intervention. En effet, suite à d'importants problèmes de santé, Madame venait de subir une amputation d'une partie de sa jambe. Madame et sa fille vivaient, isolées, dans une maison à la campagne, en étage et sans aucun moyen de locomotion. Le propriétaire privé souhaitait reprendre son bien, la famille avait reçu un jugement lui demandant de quitter l'habitation.

Elles étaient dans l'incapacité de faire les démarches administratives et de nombreux courriers restaient sans réponse. Après cette **régularisation et un travail budgétaire**, Madame et sa fille ont pu **accéder à un logement** dans le centre de Villefontaine où elles étaient proches de toutes les commodités (transports, commerces, administrations...).

Nous avons dû soutenir Madame dans la **poursuite de ses soins** et notamment la création de sa prothèse. Madame n'acceptant pas sa situation de handicap, il a été extrêmement long et compliqué de la mobiliser. Toutefois, nous y sommes parvenus et avons soutenu son hospitalisation et sa rééducation. Celle-ci lui a permis de pouvoir se déplacer plus facilement, de pouvoir sortir seule, de retrouver peu à peu son autonomie et ne plus dépendre systématiquement de l'aide de sa fille.

En parallèle, nous avons poursuivi le travail budgétaire avec Madame, la **mise en place du nouveau budget et le traitement du passif** avec la constitution d'un dossier de surendettement.

En même temps, nous avons pu accompagner sa **fille dans sa réflexion sur son projet d'insertion sociale et professionnelle**. Nous avons pu la mettre en lien avec la Mission Locale ce qui lui a permis d'effectuer un contrat civique dans les services du Pôle Emploi.

Au moment où nous envisagions le glissement du bail au nom de la famille, des faits nouveaux sont survenus : incarcération d'un des fils de madame, puis annonce de l'arrivée d'un bébé pour la fille et nouveaux problèmes de santé concernant Madame.

**A ce moment-là, il n'était plus question de demander à la famille de se concentrer sur le glissement du bail et l'arrêt de l'accompagnement...**

Nous avons dû redoubler d'efforts pour poursuivre l'étayage qui prenait une nouvelle direction et qui soulevait de nouvelles questions : mise en suspens du projet professionnel de la fille, reprise en compte de la santé de Madame (avec une nouvelle intervention chirurgicale), accueil de l'enfant à naître, projet de logement ou d'hébergement de la part de la fille...

Madame et sa fille ont eu besoin de temps pour redéfinir leur projet de vie ensemble ou pas. **Après 6 mois supplémentaires, échanges avec la famille et concertation avec le bailleur**, le bail a glissé au nom de Madame avec sa fille en tant que co-occupante.

- **Mme S, 32 ans et ses deux filles âgées de 9 et 11ans**, vivaient séparées au départ de la mesure Hao.

En effet, Madame était hébergée dans un T2, chez sa propre mère suite à une **séparation conjugale très conflictuelle**, puis, à une **expulsion locative**. En raison de cette situation d'hébergement, le père des enfants avait pu obtenir leur garde. Madame était très affectée.

Nous avons rapidement travaillé la **recherche de logement, la gestion budgétaire et le traitement du passif** afin que Madame puisse retrouver un lieu adapté pour y recevoir ses filles. En parallèle, Madame venait de perdre son emploi, en CDI, par un licenciement économique, elle a dû s'investir dans son **insertion profes-**

**sionnelle**. En même temps, elle a entamé une **procédure auprès du Juge des Affaires Familiales** afin d'obtenir la garde de ses enfants. Le conflit de couple étant toujours très présent et problématique, nous avons soutenu Madame dans sa demande d'une **mesure d'Aide Educative à Domicile**. Madame s'est entièrement mobilisée pour elle et ses enfants. Toutefois, Monsieur s'est montré défaillant et de plus en plus violent envers Madame (violence verbale, administrative et économique, intimidations). Une **AEMO** a donc été nécessaire.

Parallèlement à cela, l'une des filles de Madame a subi du **harcèlement scolaire** à son entrée au collège et a été déscolarisée plusieurs mois. Madame a pris en charge la mise en place des soins psychiques et a dû se rendre disponible pour les démarches administratives liées à cette situation (gendarmerie, éducation nationale, trajet pour les soins, organisation des cours à domicile).

Madame a également eu besoin de notre soutien pour retrouver une certaine sérénité. Nous avons donc **différé le glissement du bail**, pour être présente plus longtemps aux côtés de cette famille.

➤ **Une famille a dû bénéficier d'un accompagnement long au vu d'un grave problème de santé :**

**Mr C, 50 ans et sa fille âgée de 18 ans**, étaient **accueillis en résidence sociale** au moment de l'orientation vers HAO. Monsieur était à nouveau en situation d'emploi et commençait à « remonter doucement la pente » après avoir subi le **deuil de son épouse, des dettes, une expulsion locative et d'importants problèmes de santé**.

Monsieur disait avoir perdu confiance dans les institutions et les intervenants sociaux. Se sentant victime de sa situation, monsieur était en difficulté pour communiquer, entrant facilement dans le conflit. Il avait besoin d'être soutenu dans les démarches administratives et budgétaires qu'il ne parvenait pas à finaliser seul. Plutôt qu'interpeller les intervenants liés à sa situation, c'est sa fille qui se saisissait des démarches pour son père. L'accompagnement HAO avait l'intérêt de centraliser l'accompagnement, d'être dans l'aller-vers et d'aller au-delà de l'hébergement, dans le futur logement.

Il a été nécessaire de prendre le temps de **déterminer le projet familial** avant d'effectuer la **recherche de logement**. En effet, monsieur voulait prioriser la proximité de son activité professionnelle et, sa fille, n'ayant pas le permis de conduire, avait besoin d'un accès facilité au train pour ses études.

Lorsque le logement adapté a été trouvé, monsieur et sa fille ont su rapidement prendre leurs marques. Monsieur se sentait davantage concerné par le logement nouvellement acquis mais avait encore du mal à accepter du soutien dans ses démarches. Sa fille était partie en internat pour ses études.

Quelques mois après son entrée dans le logement, monsieur apprend qu'il est atteint d'une **grave maladie**. Il doit **cesser son activité et être hospitalisé durant plusieurs mois**. Par anticipation, nous avons fait **le lien avec sa fille**, tout juste majeure, retournée au domicile, et avons maintenu notre présence auprès d'elle durant cette période. Elle savait donc qu'en cas de besoin elle pouvait nous interpeller.

Nous avons également tenté de conserver le **lien avec monsieur** à son retour d'hospitalisation, mais cela a été difficile pour plusieurs raisons : ses rendez-vous médicaux quotidiens, son impossibilité à pouvoir parler suite à son opération de la gorge, sa fatigue qui ne lui permettait pas de recevoir des visites, sa difficulté à lâcher prise pour confier certaines démarches administratives. Il a donc été impossible de maintenir des rencontres régulières.

Lors d'un lien avec le bailleur, nous nous sommes rendus compte que les ressources de monsieur allaient dépasser le montant du plafond PLAI si le glissement du bail ne se faisait pas avant la nouvelle année fiscale. De ce fait, monsieur risquait de ne pas pouvoir conserver ce logement. Monsieur était à jour de ses loyers et des perspectives d'évolution de ses ressources à travers le dépôt d'une demande de retraite de réversion.

**En accord avec le bailleur, nous avons consenti au glissement du bail précipité.** Nous convenons de maintenir un accompagnement et qu'un lien soit fait avec la CESF du bailleur. Or, après le glissement du bail, les rencontres avec monsieur ont été difficiles à organiser, ce dernier repoussant les rendez-vous, déclarant ne pas être présent au domicile ou ne répondant plus au téléphone. L'obligation de se rencontrer pour l'encaissement du loyer n'ayant plus lieu, il devenait compliqué d'imposer un accompagnement à monsieur qui, manifestement, n'était plus disponible pour cela.

Nous avons tenté d'organiser une rencontre formelle en présence de la Cheffe de Service afin de pouvoir recueillir les intentions de monsieur, mais il s'est décommandé plusieurs fois. Face à son absence de réponse, une fin d'accompagnement HAO a finalement été formulée.

Quelques mois plus tard, nous avons été interpellés par le bailleur qui nous informait d'un endettement locatif de Monsieur. Notre sentiment que Monsieur avait encore besoin de nous prenait tout son sens.

Il s'agit ici d'une **fin d'accompagnement inhabituelle**, car en général nous travaillons progressivement la rupture du lien avec les personnes jusqu'à se dire au revoir. Ici, monsieur ne s'est pas prononcé formellement mais sa fuite a conduit à l'arrêt de la mesure par courrier, sans entretien physique.

Pour conclure sur le temps d'accompagnement, même si HAO est un dispositif dont la temporalité est définie par la convention, nous ne pouvons faire fi de tous les éléments qui se greffent pendant l'accompagnement. Il est de notre devoir de s'assurer que tout est consolidé avant de nous retirer de la mesure.

Mais avec la dernière situation exposée, nous pouvons aussi affirmer que les personnes restent libres de leurs choix. Notre sentiment que le soutien reste nécessaire peut rencontrer un sentiment inverse chez le ménage accompagné. Si la situation budgétaire permet le glissement du bail, le ménage reste décisionnaire sur la continuité ou non d'un accompagnement social au sein de HAO.

## V. TRAVAIL PARTENARIAL

Comme nous avons pu le constater lors de ce rapport d'activité 2022, de nombreuses actions diverses et variées ont été menées en faveur des personnes qui nous sont orientées sur le dispositif HAO. Ces actions s'inscrivent dans un travail inter-partenarial de qualité, indispensable et ancré dans nos pratiques.

Pour toujours plus d'efficacité, en plus du travail quotidien, les équipes n'hésitent pas à se rencontrer pour échanger sur leurs pratiques et les améliorer : ce fut le cas tout au long de l'année avec le Centre social de l'Isle d'Abeau, le SIAO (Service Insertion du Conseil Départemental), les communautés de communes, la maison du département.

Des entrevues avec les services liés à l'enfance et la parentalité sont prévues en 2023.

De plus, la Cheffe de Service et la personne ressources du dispositif Hao ont poursuivi les rencontres de plusieurs bailleurs sociaux (AIH, IRA, SDH, Habitat Humanisme, Semcoda et Pluralis). Un courrier a également été envoyé à l'ensemble de nos partenaires sur la présentation des missions de notre association.

Nous avons le devoir de construire, innover, et entretenir ce maillage avec les différents acteurs. C'est notre volonté à tous de travailler ensemble au service des personnes accompagnées.

## DES PARTENAIRES du dispositif HAO

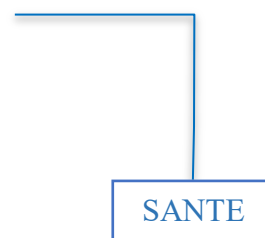
### LOGEMENT

*Bailleurs publics : SDH – Pluralis – AIH – Dynacité – Semcoda – IRA – Advivo – Erilla...  
 Bailleurs privés  
 Commission Solidarité Emmaüs  
 Service Gaz- Services des eaux – Edf Solidarité  
 BALD - SIAO...*

*Service Aide Sociale à l'Enfance  
 Services spécialisés : Codase, La Clef des Alpes, Prado...  
 Maison des Adolescents - Halte-garderie-Crèches  
 Réseau d'Acteurs pour la Réussite Scolaire  
 Parent'aise – Sauvegarde de l'Enfance  
 Service Médiation : Arim  
 ADF 38 : Tisf, aide-ménagère  
 Etablissements scolaires...*

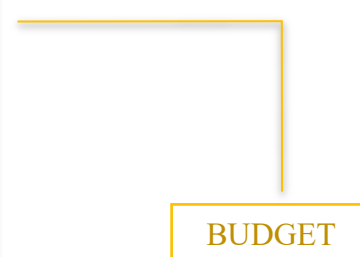
### ENFANCE-

*Médecins généralistes ou spécialisés  
 CMPA/CMPE – Psychologues - Médecins psychiatres  
 Orthophonistes - CPAM - Serdac - Sage-femme - Hôpitaux -  
 Mutuelles  
 Equipe soignante dispositif RSA - Pop 's - Planning Familial -  
 CAMPS -  
 Hôpital de jour - ESM Portes Isère – Service Maison de  
 l'Autonomie –  
 Equipe Mobile Psychiatrie Précarité – Service Addictologie –  
 Sitoni – Service PMI - MRSI...*

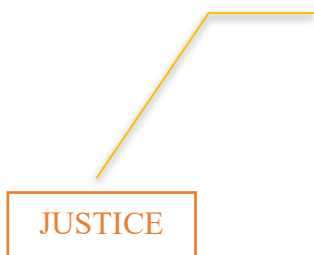


*Pôle Emploi - PLIE -  
 Entreprise Insertion : Le Prado, Osez Service  
 Agence interim : Partnaire  
 Mission locale ...*

*Banque de France – SOS Familles Emmaüs  
 Services d'aide à la gestion : Conseillère ESF, AGBF, AEB,  
 MASP  
 Services Action Médico-social : Fsl, Fse, Secours urgence,  
 Aeme  
 Caf : secours, prêts  
 Associations caritatives : S. Populaire, S Catholique, Restos  
 du cœur, Croix Rouge, Panier de Léontine  
 Service de mesures de protection – Caisse de retraite-  
 Services de recouvrement  
 Cabinet assurance – Organismes bancaires ...*



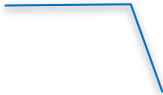




JUSTICE

*Service Aide juridictionnelle- SPIP- Avocat- Huissier de justice-  
Médiateur de la République  
Services d'Aide aux Victimes : Apress...  
Coordinatrice sociale de la Gendarmerie  
Juge des Affaires Familiales  
Maison des droits et de la justice  
Juge des enfants...*

*Centre des Impôts- Caf - Cnam  
OFPPA - OFII - Adate  
Préfecture - Sous-Préfecture - Pimms...*



ADMINISTRATION



HEBERGEMENT

*CHRS - CADA  
Résidence sociale -  
Centre maternel...*



Ce travail partenarial peut s'effectuer et s'appuyer aussi sur les personnes accompagnées, qui, malgré leur situation compliquée, disposent toutes d'un potentiel riche et intéressant dans divers domaines. En effet, cette année, nous avons permis à deux personnes de venir nous présenter certaines de leurs compétences :

- Madame L, accompagnée depuis une année, inscrite dans un parcours d'insertion est venue lors d'une réunion de nos deux services, témoigner de son expérience de stage à l'Envolée Féminine (Dispositif en lien avec le RSA). Après sa présentation, Madame a pu nous dire *« J'avais très peur de m'exprimer devant tous vos collègues avec mon accent, mais tout s'est bien passé ! Vous étiez tous très intéressés et bienveillants... maintenant, je suis fière de moi et je me sens plus forte... Ce stage a vraiment été positif pour moi ! »*. Aujourd'hui, Madame a réalisé son souhait de trouver un travail qui lui plait et en adéquation avec ses contraintes de maman seule : elle a intégré le service restauration d'une école proche de son lieu d'habitation pour un an avec la possibilité de renouvellement.
- Mme V a pu nous montrer ses talents d'artiste en participant à l'animation de la Fête des 10 ans de la Résidence Solidaire du Lauréat. Cette prise de contact, d'échanges et de liens avec les hébergés et les professionnels de la structure a permis également que Madame intègre l'équipe pour des temps d'animation durant l'été.  
Cette expérience et son engagement l'ont autorisé à réfléchir et à définir avec plus de précisions son projet professionnel dans le secteur du social. Elle a pu nous dire *« J'étais vraiment très heureuse de vous montrer une autre facette de moi ... autre que les difficultés !! De plus, cette expérimentation a été une révélation pour moi ! J'ai réalisé que j'avais besoin et que je pouvais aider les autres autant que l'on m'a aidé... ! »*. Aujourd'hui, Madame a intégré une structure de services publics en contrat aidé pour 18 mois. Elle envisage également d'entamer une formation dans le secteur social.

Ces actions sont de réelles plus-values pour les personnes et notre travail d'accompagnement. *« Le plus beau reste de constater qu'on a pu contribuer... un peu... à permettre à nos usagers de trouver leurs propres forces ! »*

## VI. CONCLUSION

L'année 2022 a été rythmée par différents mouvements dans l'équipe des travailleurs sociaux. Cela a induit une charge de travail supplémentaire pour l'ensemble de l'équipe.

Nous avons toujours une liste d'attente comprise entre 3 et 6 familles ; et nous nous questionnons sur son intérêt. En effet, la mission première de HAO est la prévention des expulsions et n'est plus en adéquation avec le délais d'attente de plus de 6 mois, encore cette année : au pire l'expulsion a eu lieu, au mieux la situation continue de se dégrader.

Le lien mensuel avec le BALD a permis la prise en compte des demandes de logements concernant une partie des familles suivies ; toutefois lorsque l'urgence de la situation le nécessite, nous avons interpellé directement les bailleurs. Nous avons eu d'avantage recours à cette pratique en 2022.

C'est pour cela que cette année, nous sommes allés à la rencontre de tous les bailleurs sociaux du territoire afin de renforcer notre lien partenarial.

Notre accompagnement revêt une dimension partenariale importante au niveau de la santé, de l'éducation, de l'emploi, des démarches administratives, budgétaires et d'accès aux droits ; c'est pourquoi la rencontre avec les professionnels de ces champs d'intervention est toujours notre objectif pour 2023. Nous prioriserons les échanges avec nos partenaires du domaine de l'enfance et de la parentalité.

De plus, nous avons repéré des problématiques récurrentes dans le domaine de la santé : addictions et santé mentale, l'équipe se formera donc à ces thématiques en 2023.

Le travail de réflexion sur notre référentiel, engagé en 2021, s'est poursuivi cette année et a abouti à des évolutions : Désormais le référent social est présent aux côtés de la Cheffe de Service pour la signature du contrat de sous-location ; Des visites semestrielles au domicile des familles par la Cheffe de Service et le Référent ont été organisées afin de mieux mobiliser la partie institutionnelle de l'association et afin d'être au plus près de la situation. Lorsque le glissement du bail est envisagé, un entretien est organisé avec la cheffe de service, le référent social et la famille pour un bilan ; et à la fin de l'accompagnement un courrier est rédigé pour clôturer l'intervention de l'oiseau bleu.

La Cheffe de Service, par ce biais, apporte un plus grand soutien au travailleur social.

Au vu de la multitude de dispositifs sur l'antenne Nord-Isère, le constat que la Cheffe de Service ne pouvait mener à bien chaque mission sur l'ensemble des dispositifs, il a été acté par la Direction la création d'un poste de coordination sur le site de Bourgoin-Jallieu : la coordinatrice a pris ses fonctions en mars 2022.

En lien avec les besoins du territoire, nous avons sollicité un financement supplémentaire auprès du département de l'Isère et de la DDETS, pour augmenter la capacité de notre file active. En effet, ce dispositif du logement d'abord couplé à un accompagnement social global de proximité est une réponse efficace pour lutter contre la précarité des familles. Ce financement supplémentaire permettrait d'être plus réactif pour admettre les ménages orientés par le SIAO.

*Rapport d'activité rédigé par Sandrine Laune - Conseillère en Economie Sociale et Familiale  
Soutenu par Eliane Renner - Assistante de Direction*

*Et supervisé par Rachel Moine - Cheffe de Service*

Mars 2023



# HAO

## RAPPORT ACTIVITE 2022

4 rue Claude Chappe, 38300 Bourgoin-Jallieu  
04 74 43 52 20  
nordisere@oiseaubleu38.fr  
[www.groupeMENTdespossibles.org](http://www.groupeMENTdespossibles.org)

Vous ne connaissez pas le Groupement des Possibles ?  
Suivez nos actions sur nos réseaux sociaux :



@groupeMENTdespossibles

GROUPEMENT DES  
POSSIBLES

