

Rencontre du réseau RAPPEL

6 novembre 2025

Atelier n° 3 : Immersion dans le monde du travail social



Animation : Sarah Perennes et Christine Da Costa (Cler Solutions)

Intervenantes :

- Nathalie Steenlandt et Sophie Puigsegur (CCAS Montpellier)
- Morgane Remondière (services sociaux de la Ville de Paris)

Sommaire

Introduction	4
Définition du travail social par les intervenantes	4
Dans quelles structures travaillent les travailleurs sociaux ?	5
Présentation du métier	6
Table 1 : L'accès aux droits	6
Le RSA	6
La prime d'activité	7
Les droits à la retraite	7
L'ASPA	8
Le chèque Énergie	8
Le service PAM	9
Le Médiateur de la ville	9
Le Défenseur des droits	10
L'aide juridictionnelle	10
La procédure de surendettement	10
L'aide facultative de la Ville de Paris	11
Les aides caritatives	11
Table 2 : Le logement	11
Les aides personnelles au logement	12
Le Fonds de solidarité Logement (FSL)	13
Le droit à l'hébergement opposable (DAHO)	13
Le droit au logement opposable (DALO)	14
Le logement social	16
Action Logement	18
Le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)	19
Table 3 : Protection des personnes vulnérables et santé	19
Les structures sanitaires :	20
Les structures médicosociales	21
Les structures spécifiques en cas de violences conjugales :	21
La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)	21
Les associations nationales pour la prévention et la réduction des risques	22
La Protection des majeurs vulnérables	22
Le système de protection sociale et de Sécurité sociale	23
La protection de l'enfance	24
Saynètes	25
Situation 1 : Accès aux droits	25

Situation 2 : Accès au logement	31
Situation 3 : Personne vulnérable / santé.....	40

Introduction

Sarah PERENNES, Cler Solutions

Bienvenue à toutes et tous. L'objectif de cet atelier consiste à acculturer au métier de travailleur social les acteurs de la lutte contre la précarité énergétique possédant au départ un profil plutôt technique, ceci afin qu'ils puissent tisser des liens entre ces deux aspects du rôle que jouent les membres du RAPPEL auprès des personnes qu'ils accompagnent.

Pour présenter la nature de ce métier, ses missions et les ressources sur lesquelles ses professionnels peuvent s'appuyer, nous bénéficierons de l'expérience de trois travailleuses sociales, à savoir Nathalie Steenlandt et Sophie Puigsegur, du CCAS de Montpellier, et Morgane Remondière, des services sociaux de la Ville de Paris.

Notre atelier commencera par s'intéresser aux représentations qui circulent autour des travailleurs sociaux et de leur travail, ceci sous la forme d'un débat mouvant. Nathalie Steenlandt, Sophie Puigsegur, et Morgane Remondière nous feront ensuite part de leur vision de ce qu'est leur travail, avant que nous nous intéressions aux structures dans lesquelles les travailleurs sociaux sont actifs.

Ensuite, trois tables différentes permettront aux participants de prendre connaissance du métier des travailleurs sociaux, avant que ne soient jouées des saynètes qui permettront d'illustrer trois situations typiques que l'on peut rencontrer dans les bureaux des travailleurs sociaux.

Définition du travail social par les intervenantes

Nathalie STEENLANDT, CCAS de Montpellier

D'après mon expérience, être travailleur social, ce n'est pas être un surhomme ou une *Wonderwoman*. C'est adopter une posture d'écoute, de respect de l'autre, de sa différence et de ses choix. C'est épauler les personnes et les aider à prioriser et à définir leurs vrais besoins, les soutenir dans l'atteinte des objectifs qu'elles se seront fixés, par le conseil et la transmission de savoirs, en s'appuyant toujours sur leurs propres compétences. Et c'est surtout leur laisser leur place de décisionnaire central, en visant notre disparition progressive.

Sophie PUIGSEGUR, CCAS de Montpellier

Exercer le métier de travailleur social, c'est accueillir, informer et orienter une personne, en menant une ou des discussion(s) active(s), afin de comprendre sa demande, et lui proposer, en incitant son pouvoir d'agir et en fonction de son autonomie, des outils adaptés à sa situation, à court/moyen et long terme.

Morgane REMONDIÈRE, services sociaux de la Ville de Paris

De mon point de vue, le travail social permet l'accès des personnes à l'ensemble de ses droits, et vise à développer leur inclusion sociale. Les professionnels les accompagnent à un certain moment compliqué de leur vie pour viser à reconstruire leur autonomie.

Dans quelles structures travaillent les travailleurs sociaux ?

Sarah PERENNES, Cler Solutions

Nous allons à présent nous pencher collectivement sur les différents lieux dans lesquels sont présents les travailleurs sociaux. Pendant cinq minutes, les participants se réuniront par groupes de trois pour lister les structures dans lesquelles travaillent selon leur expérience les travailleurs sociaux, puis noter chaque structure sur un *post-it*, avant qu'aient lieu des échanges entre groupes, également pendant cinq minutes.

Par la suite, un groupe volontaire posera ses *post-its* un par un, puis je demanderai aux participants de lever la main s'ils ont déjà travaillé en lien avec un travailleur social provenant de la structure alors présentée. Les autres groupes, voire les trois intervenantes, compléteront par la suite ce premier apport si nécessaire.

La mise en commun des travaux des différents groupes et les apports des intervenantes permettent de se rendre compte que des travailleurs sociaux sont actifs dans les différents types de structures suivantes :

- *Collectivités (départements, mairies, CCAS, CIAS, etc.) ;*
- *MDPH et MDPS ;*
- *CARSAT et autres caisses de retraite ;*
- *Associations et entreprises pour l'insertion par l'économie ;*
- *Centres sociaux, maisons de quartiers, épiceries solidaires ;*
- *Éducation nationale, dont enseignement supérieur et CROUS ;*
- *Foyers de jeunes travailleurs et autres foyers ;*
- *Samu social ;*
- *Gendarmeries ;*
- *Opérateurs du logement, dont bailleurs sociaux ;*
- *CHU et CHRS ;*
- *CADA ;*
- *CAF ;*
- *Entreprises, par exemple EDF ;*
- *Fondations caritatives ;*
- *Banques (Crédit Agricole) ;*

- CSAPA ;
- Structures accompagnant des personnes handicapées ;
- Prisons ;
- Mutuelles.

Présentation du métier

Christine DA COSTA, Cler Solutions

À présent, nos trois travailleuses sociales vont présenter aux participants leur métier à travers trois tables thématiques autour de l'accès aux droits, du logement et enfin de la protection des personnes vulnérables et de la santé. Les trois sous-groupes des participants se rendront à tour de rôle auprès de chacune de ces tables pendant quinze minutes.

Table 1 : L'accès aux droits

Morgane REMONDIÈRE, services sociaux de la Ville de Paris

En fonction des besoins spécifiques des personnes que nous rencontrons, l'ouverture des différents droits sociaux nationaux et locaux existants est un aspect central du métier des travailleurs sociaux.

Au quotidien, nous informons nos bénéficiaires sur leurs droits et les aidons à y accéder, y compris du point de vue administratif, et nous rencontrons un certain nombre d'obstacles dans cette mission, à savoir pour l'essentiel le manque d'information, le découragement, les problèmes administratifs, les difficultés linguistiques, l'illettrisme et l'absence ou les difficultés d'accès au numérique, sans même évoquer, dans un certain nombre de cas, les obstacles psychologiques que nous nous efforçons de lever avec les personnes que nous accompagnons.

Morgane Remondière anime la table consacrée à l'accès aux droits, et présente les dispositifs et droits suivants selon les critères valables en 2025.

Le RSA

Le Revenu de solidarité active (RSA) est une aide financière destinée aux personnes disposant de faibles ressources, qui a pour but de leur garantir un revenu minimum. Cette aide nationale est administrée et versée par les Conseils départementaux. Pour pouvoir en bénéficier, il faut être âgé d'au moins 25 ans, sauf si la personne a un enfant à charge né ou à naître ou si elle est un parent isolé. Les jeunes de 18 à 24 ans

peuvent y avoir droit s'ils ont travaillé au moins deux ans à temps plein (3214 heures) au cours des trois dernières années.

Pour pouvoir bénéficier du RSA, il faut résider en France de manière stable et effective, c'est-à-dire habiter en France de façon permanente (plus neuf mois par an) et ne pas être en séjour temporaire ou pour études uniquement. Le RSA peut être attribué à des personnes françaises ou aux citoyens de l'Espace économique européen ou de la Suisse ayant travaillé ou résidé en France depuis plus de trois mois, ou encore aux étrangers non européens titulaires d'un titre de séjour valide et résidant en France depuis au moins cinq ans. Certaines exceptions existent en ce qui concerne les réfugiés, les bénéficiaires de la protection subsidiaire, les parents isolés avec enfant français, etc.

Pour pouvoir bénéficier de cette allocation, les revenus mensuels de la personne (et ceux du foyer) doivent être inférieurs au montant du RSA applicable à la situation du demandeur, donc à environ 635 euros pour une personne seule. Sont pris en compte pour le calcul du RSA les salaires, allocations chômage, pensions, aides diverses, etc., mais non certaines allocations Logement, les prestations familiales, les bourses étudiantes, etc.

La prime d'activité

La prime d'activité est une aide versée par la CAF ou la MSA et est destinée à compléter les revenus des travailleurs modestes. Pour pouvoir en bénéficier, il faut être âgé d'au moins 18 ans, exercer une activité professionnelle (salariée ou indépendante, apprentissage, alternance, intérim, etc.) et percevoir des revenus d'activité modestes (pas plus de 1900 euros net par mois pour une personne seule).

Pour pouvoir percevoir la prime d'activité, il faut résider en France de manière stable et effective, c'est-à-dire vivre en France au moins neuf mois par an et ne pas être en séjour temporaire ou étudiant sans activité. Les conditions de nationalité sont les mêmes que pour pouvoir bénéficier du RSA.

Les droits à la retraite

Depuis la réforme de 2023, l'âge légal du départ à la retraite est progressivement relevé de 62 à 64 ans. Pour les personnes nées à partir de 1968, cet âge légal est 64 ans. Pour les personnes nées entre 1961 et 1967, l'âge varie de 62 ans et trois mois à 63 ans et neuf mois, selon l'année de naissance. Pour percevoir une retraite à taux plein, il faut avoir cotisé 43 années (172 trimestres) pour les générations nées à partir de 1965. Les personnes qui ne comptabilisent pas assez de trimestres peuvent quand même partir à l'âge légal, mais leur pension est alors diminuée (décote).

L'ASPA

L'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) est une aide financière versée aux personnes âgées percevant de faibles ressources. Elle remplace depuis 2006 le minimum Vieillesse. Pour pouvoir y prétendre, il faut être âgé d'au moins 65 ans, ou l'âge légal de départ à la retraite en cas d'incapacité au travail, de handicap, pour les anciens combattants, etc.

Le bénéfice de l'ASPA suppose de résider en France de manière stable et régulière et de percevoir de faibles revenus, en dessous des plafonds suivants en 2025 :

- Environ 1032 euros par mois pour une personne seule ;
- Environ 1601 euros par mois pour un couple.

Si les revenus sont inférieurs à ce plafond, l'ASPA complète la différence. Elle est versée par la caisse de retraite compétente. L'ASPA peut être versé par le SASPA ou par la MSA pour les personnes âgées qui n'ont jamais cotisé à un régime de retraite ou qui n'ont droit à aucune pension de retraite.

Le chèque Énergie

Le chèque Énergie est une aide financière de l'État destinée à aider les ménages modestes à payer leurs factures d'énergie (électricité, gaz, fioul, bois, etc.) ou à financer des travaux de rénovation énergétique. Son montant varie selon les revenus et la composition du foyer. En 2025, il se situe généralement entre 48 euros et 277 euros par an.

Pour en bénéficier, il faut résider en France métropolitaine ou dans les DOM, présenter un revenu fiscal de référence par unité de consommation inférieur à un certain plafond et être équipé d'un compteur individuel ou être inscrit comme occupant principal dans le logement concerné. Le calcul de l'aide se fonde automatiquement sur la déclaration de revenus.

Depuis 2025 la liste des bénéficiaires est établie en croisant les informations détenues par l'administration fiscale, les données des gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité (GRD) et celles des fournisseurs d'électricité. L'attribution du chèque énergie s'appuie désormais sur le numéro de Point de Livraison (PDL) d'électricité du logement et sur les revenus du foyer fiscal du titulaire du contrat de fourniture d'électricité. Le système d'attribution du chèque énergie est désormais « semi-automatique ». Les ménages non identifiés par les croisements de données pourront se signaler en renseignant leurs informations sur un portail en ligne dédié de l'ASP ou par courrier.

Le chèque Énergie permet de payer les factures d'énergie de la personne concernée directement auprès de son fournisseur, ou encore de payer des travaux de rénovation

énergétique réalisés par un artisan certifié RGE. Il est valable un an après son émission.

Le service PAM

Le service Pour aider à la mobilité (PAM) est un système francilien de transport à la demande spécialisé destiné aux personnes ayant des difficultés à utiliser les transports en commun classiques : personnes à mobilité réduite, en situation de handicap ou dépendantes.

Pour pouvoir en bénéficier de ce service, il faut être résident de la région Île-de-France ou du territoire français selon le cas, et être porteur d'une carte Mobilité Inclusion (CMI) avec la mention « Invalidité », ou d'une carte d'invalidité avec un taux d'incapacité élevé. Pour certains les personnes âgées dépendantes, il faut appartenir aux catégories GIR 1 à 4 ou détenir une carte de stationnement pour personnes handicapées.

Le service est disponible sept jours sur sept, toute l'année. Pour la plupart des trajets, les horaires vont de 6h00 à minuit. Avec la régionalisation, une tarification uniforme a été mise en place selon la distance parcourue. Il existe des dispositifs similaires au PAM francilien dans d'autres régions de France.

Le Médiateur de la ville

Le Médiateur de la ville est une personne indépendante désignée par la municipalité pour faciliter la résolution des conflits ou des problèmes entre les habitants et l'administration locale : mairie, services municipaux, prestataires de services publics, etc. Il agit comme un intermédiaire neutre pour faire en sorte que les problèmes soient résolus à l'amiable et rapidement, sans passer par la voie judiciaire. Ses missions principales sont les suivantes :

- Accueillir et écouter les habitants ;
- Recevoir les plaintes ou les difficultés concernant la ville : logement social, urbanisme, voirie, services publics, voisinage, etc. ;
- Proposer des solutions ;
- Rechercher de solutions amiables, assurer la médiation entre parties, apporter des conseils sur les démarches administratives ;
- Informer et orienter ;
- Fournir des informations sur les droits et obligations des habitants ;
- Orienter vers des organismes spécialisés (juridique, social, associations, etc.) ;
- Prévenir les conflits ;

- Identifier les problèmes récurrents pour améliorer les services de la ville ;
- Orienter vers les médiateurs des organismes pour débloquer certaines situations.

Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité administrative nationale indépendante créée en 2011 pour protéger les droits des citoyens et défendre l'égalité face aux administrations, institutions publiques ou services publics.

Toute personne peut contacter gratuitement le Défenseur des droits si elle estime que ses droits ne sont pas respectés. Le Défenseur des droits intervient pour conseiller et informer sur les droits, aider à résoudre les litiges administratifs ou encore lancer des enquêtes en cas de discrimination ou de violation des droits, émettre des recommandations à l'administration ou saisir la justice si nécessaire.

L'aide juridictionnelle

L'aide juridictionnelle est une aide financière de l'État permettant à toute personne aux ressources limitées d'accéder à la justice. Elle peut couvrir les frais d'avocat, les frais de procédure et les frais liés à l'exécution d'une décision de justice. Son objectif est de garantir que le droit à la justice soit accessible à tous, indépendamment des revenus. L'aide est attribuée selon les ressources du demandeur et la nature de l'affaire. Les plafonds de ressources sont les suivants, les montants maximums étant revus à la hausse selon la taille du foyer :

- Aide totale si les revenus atteignent au maximum 1070 euros par mois pour une personne seule ;
- Aide partielle si les revenus se situent entre 1071 euros et 1610 euros par mois pour une personne seule.

La procédure de surendettement

Le surendettement concerne les personnes surchargées de dettes qu'elles ne peuvent plus rembourser à leur créancier, ni en totalité, ni partiellement. Cette situation peut résulter de crédits à la consommation ou de crédits immobiliers mal maîtrisés, de découverts bancaires ou d'impayés de factures et/ou de la situation personnelle (perte d'emploi, maladie, divorce, etc.).

L'objectif de la procédure de surendettement est alors d'aider la personne à retrouver une situation financière saine. Toute personne physique ou ménage ne pouvant pas faire face à ses dettes non professionnelles et résidant en France peut déposer un

dossier de surendettement, sachant que certaines dettes sont exclues du dispositif (amendes pénales, dettes fiscales et dettes professionnelles).

Les personnes concernées doivent constituer un dossier à déposer auprès de la commission de surendettement de la Banque de France. Ce dossier est alors examiné sous un délai de trois mois par cette commission, qui propose des solutions amiables ou un plan de redressement (rééchelonnement des dettes, effacement partiel des dettes, suspension de certaines dettes).

La commission de surendettement peut aussi prononcer la clause de rétablissement personnel, qui se traduit par l'annulation totale ou partielle des dettes si la situation est irrémédiable. À partir du moment où le dossier est jugé recevable, les procédures de recouvrement et saisies sont suspendues et les intérêts et pénalités sont gelés.

L'aide facultative de la Ville de Paris

Comme nombre d'autres communes, la Ville de Paris peut verser sous certaines conditions les aides suivantes à des personnes qui en ont besoin :

- Aides pour les familles : Paris Logement, soutien à la parentalité ;
- Aides financières exceptionnelles (allocation d'accompagnement, aide exceptionnelle en cas de difficultés, notamment) ;
- Aides au logement et à l'énergie : Paris Énergie Famille et Fonds de solidarité Logement Énergie, notamment ;
- Aides sociales pour seniors et personnes en situation de handicap, accès aux restaurants Émeraude.

Les aides caritatives

Enfin, les travailleurs sociaux peuvent partout en France orienter les personnes qui viennent les rencontrer vers les associations caritatives, les épiceries sociales, les cuisines partagées, etc., sachant toutefois que ce genre d'aides peut disparaître du jour au lendemain.

Table 2 : Le logement

Nathalie STEENLANDT, CCAS de Montpellier

En ce qui concerne le logement et l'hébergement, les travailleurs sociaux peuvent accompagner et soutenir leurs bénéficiaires à différentes phases et par différents moyens, en faisant valoir les droits et les dispositifs disponibles au niveau national : accès au logement, entrée dans les lieux, vie dans le logement et cadre de vie,

maintien dans les lieux, sortie du logement et recherche d'un nouveau logement, qu'il s'agisse d'une location ou d'un accès à la propriété.

Nathalie Steenlandt anime la table consacrée au rôle des travailleurs sociaux vis-à-vis de l'accès au logement, et présente les dispositifs et institutions suivants.

Les aides personnelles au logement

Il existe en France trois types d'aides personnelles au logement :

- L'Aide personnalisée au logement (APL), qui est destinée aux locataires d'un logement neuf ou ancien ayant l'objet d'une convention entre le propriétaire et l'État, qui fixe l'évolution du loyer, la durée du bail, les conditions d'entretien, les normes de confort, etc. ;
- L'Allocation de logement familial (ALF), destinée aux personnes qui ne peuvent pas bénéficier de l'APL, qui sont mariées depuis moins de cinq ans ou ont des enfants (nés ou à naître) ou une personne à charge ;
- Allocation de logement social (ALS), qui s'adresse aux locataires qui ne peuvent bénéficier ni de l'APL ni de l'ALF.

Les conditions d'accès à ces aides sont les suivantes :

- Être citoyen français, de l'Espace économique européen ou de Suisse, en justifiant d'un droit au séjour, ou encore d'une nationalité autre avec un titre de séjour en cours de validité ;
- Le bien locatif concerné doit être la résidence principale, donc être habité au moins huit mois par an ;
- Ne pas avoir de lien de parenté avec le bailleur ;
- N'avoir aucun membre du foyer fiscalement rattaché à un parent soumis à l'impôt sur la fortune immobilière ;
- Vivre dans un foyer, à l'hôtel, dans un meublé ou dans une résidence universitaire ;
- Être sénior ou en situation de handicap et résider dans un foyer, une maison de retraite, un EHPAD ou en unité de soins de longue durée ;
- Ne pas être hébergé gratuitement chez un particulier ;
- Le logement concerné doit être décent, avec un confort minimum et conforme aux normes de santé et de sécurité. Sa superficie doit être au moins égale à 9 m² pour une personne seule, à 16 m² pour deux personnes (plus 9 m² par personne supplémentaire) ou à 70 m² pour huit personnes ou plus.

Le droit à l'aide personnelle au logement s'ouvre le mois suivant la date à laquelle les

trois conditions suivantes sont remplies : résider dans le logement, régler un loyer et déposer une demande d'aide personnelle au logement. Le montant de l'aide dépend du nombre de personnes, du lieu de résidence, du montant du loyer, des revenus de l'année précédente, etc.

Le Fonds de solidarité Logement (FSL)

Créé en 1990 par la loi Besson, il existe un Fonds de solidarité pour le logement (FSL) par département. Il est à noter qu'avec les transferts de compétences institués par différentes lois, certains départements ont délégué la gestion du FSL à des EPCI, en particulier à des métropoles.

Chaque département fixe ses propres règles d'attribution et décline les aides financières et actions proposées en fonction de ses spécificités territoriales. Il est donc nécessaire de se rapprocher des services sociaux du département ou des CCAS pour en connaître les règlements intérieurs, parfois consultables sur Internet.

Sur le fond, le FSL apporte une aide financière aux demandeurs qui rencontrent des difficultés à payer les frais liés à leurs logements. L'aide du FSL peut être versée sous forme de prêt ou de subvention. Elle peut servir à payer les frais suivants :

- Les frais liés à l'installation dans le logement. Par exemple, le paiement du dépôt de garantie, du premier loyer ou encore des frais d'agence immobilière, des frais de déménagement, de l'assurance habitation, ou liés à l'achat des équipements de première nécessité ;
- Les frais liés au maintien dans le logement. Par exemple, le paiement des dettes de loyers, des factures d'électricité, de gaz, d'eau, téléphone, ou des frais de commissaire de justice (anciennement huissier de justice et commissaire-priseur judiciaire).

Le FSL finance également des aides indirectes telles que les mesures d'accompagnement social des ménages centrées sur le logement (Accompagnement social lié au logement) ou la gestion locative adaptée (financement des aides à la sous-location et à la gestion locative adaptée).

Le droit à l'hébergement opposable (DAHO)

Un droit à l'hébergement opposable (DAHO) est garanti par l'État pour les personnes qui n'ont pas reçu de réponse adaptée à leur demande d'hébergement. Les conditions de recours à ce droit sont les suivantes :

- Avoir sollicité un accueil dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale ;
- N'avoir reçu aucune proposition d'hébergement adaptée ;
- Être en situation régulière de séjour en France dans le cas d'une demande de logement de transition, logement-foyer ou résidence hôtelière à vocation sociale. Cette condition n'est pas exigée en cas de demande d'une place dans une structure d'hébergement.

L'envoi du dossier doit être fait par lettre recommandée avec accusé de réception ou en ligne selon les départements. À la suite de la réception du dossier, la commission compétente doit rendre une décision sous un délai de six semaines, avec les options suivantes :

- Si le demandeur est reconnu prioritaire, la commission a six semaines ou trois mois pour proposer un hébergement en fonction du type d'hébergement ;
- Si le demandeur n'est pas reconnu prioritaire, il dispose de deux mois pour contester cette décision via un recours contentieux auprès du [tribunal administratif](#) ;
- La troisième option est la réorientation vers le droit au logement opposable (DALO) : si l'offre d'hébergement semble inadaptée à la situation du demandeur, sa demande initiale d'hébergement est transformée en demande de DALO (voir ci-dessus).

En l'absence de proposition d'hébergement dans les délais impartis bien que le dossier soit reconnu prioritaire, il est possible de déposer un recours devant le tribunal administratif pendant les quatre mois qui suivent la fin du délai. Le tribunal administratif a alors deux mois pour rendre sa décision et peut ordonner au préfet de trouver un hébergement au demandeur.

Enfin, il existe la possibilité d'obtenir sur demande des dommages et intérêts pour le préjudice subi. Il est aussi à noter que le DAHO diffère du DALO, qui concerne les demandes de logement de personnes qui remplissent certaines conditions, notamment en termes de ressources. Par ailleurs, le DAHO s'oppose aussi au dispositif d'hébergement d'urgence, qui s'adresse à tout moment à toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale.

Le droit au logement opposable (DALO)

Le droit au logement est garanti par l'État aux personnes qui ne peuvent obtenir un logement décent et indépendant par leurs propres moyens. Les personnes qui sont dans l'une des situations suivantes et qui ne parviennent pas à trouver une solution par leurs propres moyens peuvent demander la reconnaissance du caractère

prioritaire et urgent de leur besoin de logement :

- Personnes dépourvues de logement, c'est-à-dire sans domicile fixe ou hébergées par une autre personne ;
- Personnes menacées d'expulsion sans possibilité de relogement ;
- Personnes hébergées dans une structure d'hébergement ou logées dans un logement temporaire en attendant un logement définitif ;
- Personnes logées dans des locaux impropres à l'habitation ou présentant un caractère insalubre ou dangereux ;
- Personnes logées dans un local manifestement suroccupé ou non décent, à condition d'avoir à charge au moins un enfant mineur ou une personne handicapée ou de présenter elles-mêmes un handicap ;
- Personnes logées dans un logement non adapté à leur handicap ;
- Demandeurs de logement locatif social depuis un délai anormalement long (délai supérieur à un délai fixé par le préfet).

Les conditions du dépôt d'une demande sont les suivantes :

- Être Français ou [être porteur d'un droit ou un titre de séjour en cours de validité](#) ;
- Remplir les [conditions de revenus pour obtenir un logement social](#) ;
- Avoir fait au moins une démarche pour obtenir un logement ou pour pouvoir y rester : par exemple, avoir fait une demande de logement social, ou contacté le service d'hygiène et de santé de la mairie en cas de logement insalubre, ou avoir mis en demeure le propriétaire de réaliser les travaux nécessaires en cas de logement non décent.

L'envoi du dossier doit être fait par lettre recommandée avec accusé de réception ou en ligne selon les départements. À la suite de la réception de la demande, la commission compétente doit rendre sa décision sous un délai de trois mois :

- Si la demande est reconnue prioritaire, l'État dispose d'un délai de six mois pour proposer un logement adapté aux ressources et à la composition familiale ;
- Si la demande n'est pas reconnue prioritaire, le demandeur dispose de deux mois pour contester la décision prise *via* un recours contentieux auprès du [tribunal administratif](#) ;
- La demande peut être réorientée vers le DAHO si l'offre de logement classique semble inadaptée.

En l'absence de proposition de logement dans les six mois alors que la demande a

été reconnue prioritaire, il est possible de déposer un recours devant le tribunal administratif durant les quatre mois qui suivent la fin du délai. Le tribunal administratif a alors deux mois pour rendre sa décision, et peut :

- Ordonner au ministère chargé du Logement de trouver un logement ;
- Ordonner l'accueil du demandeur dans une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale.

Ce recours devant le tribunal administratif ne donne droit à aucune indemnité, mais le demandeur peut toutefois déposer par la suite un recours en indemnité devant ce même tribunal s'il estime avoir subi un préjudice.

Le logement social

Bien connu en France, le logement social est un type de logement financé par des subventions et des prêts privilégiés dans le cadre d'une convention avec l'État et loué à un prix modéré à des personnes qui disposent de revenus modestes ou moyens.

Le loyer appliqué aux logements sociaux dépend des différents types de subventions accordées :

- Le PLAI (Prêt locatif aidé d'intégration) est réservé aux personnes en situation de grande précarité ;
- Le PLUS (Prêt locatif à usage social) correspond aux HLM traditionnelles. Plus de 80 % des logements sociaux sont régis par le plafond du PLUS ;
- Le PLS (Prêt locatif social) correspond à des logements situés en priorité dans les zones où le marché immobilier est le plus tendu. Le plafond de ressources pris en compte est alors le plus élevé.

À titre d'exemple, les plafonds de ressources annuelles définis par les PLS sont indiqués dans le tableau suivant.

Tableau - Plafonds de ressources annuelles 2025 pour les opérations financées par un PLS (en €)

Catégorie de ménage	Paris et communes limitrophes	Île-de-France (hors Paris et communes limitrophes)	Autres régions métropolitaines	Outre-mer
1	34 693 €	34 693 €	30 161 €	27 145 €
2	51 851 €	51 851 €	40 279 €	36 252 €
3	67 969 €	62 327 €	48 437 €	43 593 €
4	81 151 €	74 658 €	58 477 €	52 629 €
5	96 552 €	88 379 €	68 790 €	61 911 €
6	108 648 €	99 455 €	77 527 €	69 774 €
Par personne supplémentaire	+ 12 107 €	+ 11 081 €	+ 8 648 €	+ 7 783 €

Le dépôt d'une demande de logement social ne suppose au départ que la présentation d'une pièce d'identité, qui permet d'obtenir un numéro unique d'enregistrement. Il est en effet possible de transmettre le formulaire de demande en l'état avec seulement les informations obligatoires à compléter – état civil, coordonnées, nombre de personnes à loger, ressources actuelles, etc. – puis de le compléter au fur et à mesure avec des informations complémentaires : handicap, pièce d'identité des autres personnes à loger, rapport social, etc.

La loi précise quels sont les publics prioritaires pour l'attribution des logements sociaux, à savoir, par défaut, les personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO et les personnes relevant de critères de priorité définis par l'article L. 441-1 du Code de la construction et de l'habitation. Il s'agit en l'occurrence de quatorze catégories de ménages, qui se retrouvent dans les grilles locales de cotation des demandes de logement locatif social :

- Les personnes handicapées ;
- Les personnes sortant d'appartements de coordination thérapeutique ;
- Les personnes mal logées et/ou défavorisées ;
- Les personnes vivant dans un établissement ou un logement de transition ;
- Les personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée ;
- Les personnes exposées à des situations d'habitat indigne ;
- Etc.

Dans un certain nombre de cas, les décisions d'attribution des logements sociaux

sont prises au niveau départemental et intercommunal. Les personnes prioritaires sont alors les personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du DALO, ainsi que les catégories de personnes définies à partir des critères de l'article L. 441-1 du Code de la construction et de la construction, à savoir celles qui appartiennent à des catégories définies notamment :

- Par le PDALHPD (État et Conseil départemental) ;
- Par un accord collectif départemental (État, bailleurs, voire réservataires) ;
- Par un accord collectif intercommunal (EPCI, bailleurs, voire réservataires, avec agrément de l'État).

Action Logement

Anciennement nommé « 1% Logement », Action Logement est un groupe de sociétés qui est le collecteur unique de la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), versée par les entreprises de plus de dix salariés. À travers ses trois filiales, Action Logement :

- Anime ses filiales immobilières présentes sur l'ensemble du territoire ;
- Finance la construction du logement social et intermédiaire ;
- Participe au financement des politiques publiques en faveur du logement (renouvellement urbain, attractivité des territoires)
- Délivre des aides et des services aux particuliers.

L'intervention d'Action Logement peut être sollicitée par tous les salariés sur les thématiques suivantes :

- Trouver un logement ;
- Démarrer dans la vie active ;
- Acheter un bien immobilier ;
- Financer des travaux ;
- Investir dans l'immobilier ;
- Faire face à une difficulté de logement.

En parallèle de services, de produits financiers et de conseils destinés à aider les salariés accédants à la propriété à réaliser leurs projets, Action logement propose une offre locative à des prix inférieurs au marché pour ceux d'entre eux qui ne sont pas éligibles au logement social. Le groupe peut aussi se porter gratuitement caution pour les locataires, voire dans certains cas verser le dépôt de garantie. Il peut apporter une aide aux jeunes salariés en alternance.

Action Logement peut aussi apporter des prêts pour financer des travaux, et son service Accompagnement social des salariés peut aider sous certaines conditions

ceux d'entre eux qui rencontrent des difficultés dans le cadre de leurs parcours résidentiels.

Le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)

Créé en 2010, le SIAO est la plateforme unique départementale de régulation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile.

Dans chaque département, les missions du SIAO sont les suivantes :

- Recenser les places d'hébergement et de logements d'insertion ;
- Coordonner les maraudes et les accueils de jour ;
- Gérer le numéro d'urgence 115 ;
- Collecter les demandes d'hébergement et de logement adapté, et réaliser les orientations ;
- Assurer le suivi des évaluations sociales et piloter les parcours des ménages vers le logement ;
- Assurer une veille sociale, et notamment collecter et produire des données essentielles à la conduite de la politique publique.

Seul un travailleur social habilité peut réaliser l'orientation vers le SIAO pour une demande d'hébergement durable ou de logement de transition. En revanche, c'est à la personne concernée de contacter le 115 pour l'hébergement d'urgence. Il est enfin à noter qu'il existe des hébergements dans lesquels il n'est pas nécessaire de disposer de ressources.

Table 3 : Protection des personnes vulnérables et santé

Sophie PUIGSEGUR, CCAS de Montpellier

Les travailleurs sociaux sont souvent confrontés au rôle qu'ils peuvent jouer dans le domaine sanitaire, mais n'étant pas des professionnels de santé, ils se heurtent dans ce contexte à de fortes limites et difficultés d'ordre éthique, déontologique et relationnel.

Nous ne pouvons bien entendu pas traiter nous-mêmes les problèmes de santé, mais nous pouvons jouer un rôle d'organisation et d'orientation, tout en nous efforçant de lever les freins qui s'opposent pour les personnes que nous rencontrons à un accès satisfaisant aux services et aux structures du monde de la santé.

Nous jouons ainsi un rôle d'interface, et faisons en sorte pour ce faire de tout connaître des problèmes et des ressources de notre territoire, et ce, dans le détail. Et

dans un contexte d'interdisciplinarité et selon les objectifs internationaux *Healthy people 2030*, nous nous appuyons notamment sur une approche en termes de déterminants sociaux de la santé, qui sont au nombre de cinq : accès à l'éducation ; accès à la santé ; stabilité économique ; contexte social ; quartier de vie et environnement bâti.

Par ailleurs, trois cas typiques peuvent illustrer le genre de situations que nous pouvons rencontrer jour après jour :

- Celui d'un homme seul d'une cinquantaine d'années et alcoolique, sans emploi et en fin de droits à l'allocation de retour à l'emploi ;
- Celui d'une adulte vulnérable sans suivi social jusqu'ici, et en difficulté pour gérer sa vie quotidienne, désorientée, négligée, et qui présente des troubles de la compréhension et de la mémoire, ainsi qu'un état de santé préoccupant, et dépourvue de complémentaire Santé ;
- Celui d'une dame qui arrive en fin de droits après trois ans d'indemnités journalières, mais qui ne peut pas reprendre le travail bien que consolidée au sens du médecin de la Sécurité sociale, parce qu'elle souffre de nombreuses douleurs, et qui est par conséquent très déprimée.

Pour répondre à ce genre de situations, nous disposons d'une capacité de conseil et d'orientation vers les dispositifs et structures suivants. Dans nombre de ces structures, il existe des travailleurs sociaux qui peuvent prendre le relai du rôle du travailleur social référent, et avec lesquels il coopère.

Les structures sanitaires :

- Hôpitaux publics et privés : CHU, CHG, hôpitaux locaux, cliniques privées, centres hospitaliers spécialisés (psychiatrie) ;
- Permanences d'accès aux soins de santé (PASS) : PASS hospitalières, PASS mobiles, PASS dentaires ou psychiatriques ;
- Centres médico-psychologiques (consultations), Centres d'accueil thérapeutique à temps partiel, Hôpitaux de jour psychiatriques ;
- Urgences hospitalières : Urgences générales, Urgences psychiatriques, SMUR/Samu ;
- Services de psychiatrie : secteurs adultes et infanto-juvéniles, centres de crise, unités d'hospitalisation, appartements thérapeutiques ;
- Services externalisés : équipes mobiles de psychiatrie Précarité, équipes mobiles gériatriques ou d'addictologie, consultations avancées en territoire rural.

Les structures médicosociales

Il s'agit des structures d'accompagnement, de soins et de vie pour personnes âgées, handicapées ou fragilisées :

- Dispositifs d'appui à la coordination ;
- EHPAD, résidences Autonomie, MARPA ;
- Services de soins infirmiers à domicile, équipes spécialisées Alzheimer, Services polyvalents d'aide et de soins à domicile ;
- Maisons d'accueil spécialisées, Foyers d'accueil médicalisés, Instituts médico-éducatifs ;
- Foyers de vie, foyers d'hébergement, SAVS, SAMSAH ;
- Centres locaux d'information et de coordination gériatrique.

Les structures spécifiques en cas de violences conjugales :

- Centres de soins et d'accueil : centres de santé associatifs, consultations gratuites ;
- PASS mobiles, maraudes médicales ;
- Croix-Rouge, Médecins du monde et Samu social : bus Santé, dispensaires, hébergements d'urgence ;
- Centres d'hébergement spécialisés : CHU, CHRS, Lits Halte Soins Santé, Lits d'accueil médicalisés ;
- Structures pour femmes victimes de violences : CHRS spécifiques Femmes, accueils d'urgence 115, structures d'hébergement protégées, Centres d'information sur les droits des femmes et des familles, associations spécialisées (France Victimes, Solidarité Femmes).

La Maison départementale des personnes handicapées (MDPH)

La MDPH est le guichet unique pour l'accueil, l'information, l'évaluation et la reconnaissance des droits des personnes en situation de handicap. Elle peut attribuer différents droits et prestations – Allocation aux adultes handicapés, Prestation de compensation du handicap, Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé, Allocation d'éducation de l'enfant handicapé – et propose une orientation scolaire ou professionnelle adaptée.

La MDPH chapeaute plusieurs structures de prise en charge et/ou d'accompagnement :

- Service d'accompagnement à la vie sociale : accompagnement social et éducatif sans soins médicaux ;
- Service d'accompagnement médicosocial pour adultes handicapés : accompagnement et soins paramédicaux ;
- Institut médicoéducatif, pour enfants et adolescents handicapés mentaux ;
- Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique, pour les enfants présentant des troubles du comportement.
- Établissements et services d'aide par le travail, qui œuvre pour l'insertion professionnelle des adultes handicapés ;
- FAM et MAS : hébergement et soins lourds pour adultes handicapés ;
- SSEFS et SAAAIS : services pour enfants sourds, aveugles ou déficients sensoriels.

Les associations nationales pour la prévention et la réduction des risques

Il s'agit d'associations spécialisées en santé, addictions, pathologies chroniques, etc. Elles couvrent les domaines suivants :

- Addictions et réduction des risques : ANPAA, Fédération Addiction, SAFE, AIDES, SOS Drogue ;
- Alcool, tabac et drogues : Centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) et Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques (CAARUD) ;
- Maladies chroniques et invalidantes : Ligue contre le cancer, France Alzheimer, AFM Téléthon, France Parkinson, Associations de patients (diabète, VIH, SEP, maladies rares) ;
- Soutien psychologique : associations d'écoute, réseaux de pairs aidants, ligne 3114 (prévention du suicide), lignes SOS, etc.

La Protection des majeurs vulnérables

L'objectif de la Protection des majeurs vulnérables est de protéger les personnes dont les facultés mentales ou physiques sont altérées, ce qui les empêche de défendre leurs intérêts ou de gérer leurs ressources. Trois grands dispositifs existent dans ce domaine :

- Les mesures administratives (non judiciaires) : la Mesure d'accompagnement social personnalisé est décidée par le Président du Conseil départemental, et vise à aider la personne à gérer ses prestations sociales et à retrouver une

autonomie. Cette mesure est d'une durée de six mois à quatre ans et est portée par des services sociaux habilités (département, associations agréées) ;

- Les mesures judiciaires, qui sont de quatre types. La sauvegarde de justice apporte une protection temporaire et le maintien de l'autonomie, avec un mandataire désigné. La curatelle simple ou renforcée consiste en une assistance ou un contrôle dans les actes de gestion. La tutelle met en place une représentation complète de la personne pour actes civils et financiers. Quant au mandat de protection future, il est anticipé par la personne elle-même avant l'altération de ses facultés ;
- Structures habilitées : services mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) : associations, UDAF, ATP, fondations, famille.

Le système de protection sociale et de Sécurité sociale

En France, plusieurs dispositifs permettent de garantir l'accès aux soins, la prise en charge des dépenses de santé et le maintien des droits sociaux, même pour les personnes sans ressources ou en situation précaire. Les dispositifs d'accès aux soins concernés sont les suivants :

- La Protection universelle maladie : elle apporte la couverture de base pour toute personne résidant en France de manière stable et régulière ;
- La Complémentaire Santé solidaire : elle remplace la CMU-C et l'ACS et assure prise en charge du ticket modérateur, des forfaits hospitaliers, des lunettes, des soins dentaires, etc. ;
- L'Aide médicale d'État (AME) : elle permet l'accès aux soins pour les personnes sans titre de séjour mais résidant en France depuis plus de trois mois ;
- L'AME d'urgence : elle permet d'apporter les soins vitaux immédiats.

Les structures et organismes gestionnaires de la protection sociale et de la Sécurité sociale sont les suivants :

- La Caisse primaire d'assurance maladie, qui se charge de l'ouverture des droits, des remboursements et de l'accompagnement social ;
- La Mutualité sociale agricole, qui assure la même couverture pour travailleurs agricoles ;
- La Caisse d'assurance Retraite et santé au travail (CARSAT), qui gère les retraites et la prévention des risques professionnels.

La protection de l'enfance

Les dispositifs de protection de l'enfance visent à prévenir les situations de danger, à protéger les enfants et adolescents en risque ou en danger et à soutenir les familles dans l'exercice de leurs responsabilités parentales. Le pilotage en est assuré par le Conseil départemental, sous le contrôle du juge des enfants.

La Protection maternelle et infantile (PMI) est le service du Conseil départemental chargé de la prévention et de la santé des enfants et des femmes enceintes). Ses missions principales sont le suivi des femmes enceintes (consultations prénatales, sages-femmes de la PMI), l'organisation des bilans de santé des enfants de la naissance à l'âge de six ans et des consultations, vaccinations et dépistages pour les nourrissons, le soutien à la parentalité et prévention de la maltraitance, l'agrément et le suivi des assistants maternels. La PMI est également porteuse d'actions collectives d'éducation à la santé.

Les structures associées à la PMI sont les suivantes :

- Centres et antennes de PMI ;
- Réseaux de périnatalité ;
- Crèches, Relais Petite enfance ;
- Médecins, puéricultrices, sages-femmes départementales.

L'Aide sociale à l'enfance (ASE) est placée sous l'autorité du Président du Conseil départemental. Ses missions principales sont la prévention des situations de danger et l'accompagnement éducatif des familles, la protection administrative des mineurs en danger, ainsi que la prise en charge des enfants confiés (placement ou accueil) et le soutien à la parentalité et l'accompagnement des jeunes majeurs.

L'ASE porte les mesures et dispositifs suivants :

- L'Aide éducative à domicile (accompagnement par un éducateur de l'ASE) ;
- L'Action éducative en milieu ouvert (mesure judiciaire prononcée par le juge) ;
- Le placement familial dans des familles d'accueil agréées ;
- Le placement en établissements (Maison d'enfants à caractère social, Foyers de l'enfance, pouponnières, villages d'enfants, accueils modulables) ;
- L'accompagnement des jeunes majeurs de 18 à 21 ans : Contrat Jeune majeur (CJM) et accès au logement, formation et insertion.

Enfin, la justice des mineurs est rendue par le juge des enfants, dont le rôle est de garantir la protection judiciaire des mineurs en danger, de décider des mesures éducatives et de placement, et de contrôler l'exécution des mesures de type ASE. Le juge d'enfants peut décider de plusieurs types de mesures :

- Action éducative en milieu ouvert judiciaire ;

- Placement judiciaire en foyer, famille d'accueil ou établissement ;
- Assistance éducative en urgence ;
- Mesures pénales éducatives (pour mineurs délinquants).

Saynètes

Trois participants se désignent en tant que volontaires pour jouer les rôles de personnes qui s'adressent successivement aux trois travailleuses sociales intervenantes dans les situations types ci-dessous.

Situation 1 : Accès aux droits

Après un premier accueil pour orientation, Madame Déboussolée est adressée à Morgane Remondière en tant qu'assistante sociale d'accompagnement.

Morgane REMONDIÈRE

Bonjour Madame Déboussolée.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Bonjour. Enchantée. En fait, je viens vous voir parce que je suis en difficulté depuis ma séparation. Je suis divorcée avec quatre enfants : un de seize ans, un de dix-sept ans, un de vingt ans et une grande de vingt-cinq ans. Mes deux aînés sont partis pour leurs études, mais ils ont rencontré des petites difficultés et du coup, ils sont revenus. Le CROUS les a expulsés de leurs logements. C'est un peu compliqué.

En plus de ça, j'ai une dette de loyer et une dette d'énergie à cause de mes factures, une régularisation de charges. Donc voilà, ça commence à faire un petit peu beaucoup.

Morgane REMONDIÈRE

Ah, je comprends.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mes charges, c'est un loyer résiduel de 250 euros, une assurance habitation de 25 euros, des frais de cantine de 30 euros par mois, un abonnement de téléphone avec box de 50 euros, des abonnements Netflix et Disney de 30 euros, et je dois aussi rembourser 120 euros par mois pour un crédit de 2000 euros que j'ai fait au départ du logement de mon ex-conjoint. Il me reste à peu près 1700 euros à régler dessus. J'ai aussi un découvert aujourd'hui, 950 euros, qui est pas autorisé, donc j'ai des frais bancaires en plus, de 15 euros. Je crois que je vous ai tout dit.

Morgane REMONDIÈRE

D'accord. Effectivement, c'est une situation un peu compliquée. Est-ce que vous avez sur vous vos avis d'impôts et des justificatifs de vos ressources ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ben, justement, je les ai emmenées.

Morgane REMONDIÈRE

Et des justificatifs de charges, aussi. Ah, c'est très bien. Donc, oui, vous avez 800 euros de salaire et 150 euros d'allocations familiales. D'accord. Avez-vous déclaré le retour au domicile de vos enfants, à la CAF ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh... Non, pas encore. Ils sont rentrés vraiment récemment.

Morgane REMONDIÈRE

D'accord. Il faudra le faire. C'est important, parce que comme ça, pourra être étudié un droit au soutien familial. Par la CAF.

Madame DÉBOUSSOLÉE

D'accord.

Morgane REMONDIÈRE

Vous avez entrepris des démarches de pension alimentaire ? Auprès du juge aux affaires familiales ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Non, j'avais pas connaissance de cette démarche.

Morgane REMONDIÈRE

Ok. Est-ce que vous avez une complémentaire Santé solidaire ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh... Non.

Morgane REMONDIÈRE

Non. Est-ce que vous avez déjà déposé un dossier pour avoir cette complémentaire ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh... Non. J'avais pas connaissance du dossier non plus.

Morgane REMONDIÈRE

D'accord d'accord. Vous avez 800 euros de ressources, est-ce que vous avez fait une demande de prime d'activité ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ah, oui. Elle est en cours.

Morgane REMONDIÈRE

Elle est en cours. Très bien... Il y a combien de temps que vous l'avez fait ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ça fait... un mois.

Morgane REMONDIÈRE

D'accord. C'est pas surprenant que ça prenne un peu de temps à être étudié par la CAF, qui a beaucoup de retard. Si jamais dans un mois vous n'avez pas de retour, dites-le-moi, comme ça, je ferai un lien avec la CAF pour savoir ce qu'il se passe. Peut-être que le dossier a été perdu. Peut-être. On ne sait pas.

Madame DÉBOUSSOLÉE

C'est gentil.

Morgane REMONDIÈRE

Vous revenez vers moi pour me dire ce qu'il en est. Ensuite... Vous avez dit que vous avez une dette d'énergie.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais, de 2500 euros.

Morgane REMONDIÈRE

Est-ce que vous avez contacté votre fournisseur d'énergie, pour pouvoir mettre en place un plan d'apurement ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mmm... Non... Après, ils m'ont dit d'aller voir un travailleur social, justement.

Morgane REMONDIÈRE

C'est une réponse qu'EDF donne à ses clients. Est-ce que vous avez pu avoir droit au chèque Énergie ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

L'année dernière, je l'ai reçu, mais pas encore cette année.

Morgane REMONDIÈRE

C'est en novembre que ça arrive, cette année. Il y a eu un petit report.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ah, c'est bizarre.

Morgane REMONDIÈRE

Oui, il y a eu un petit report. Mais il faudra bien faire attention que sur les 2500 euros de dette Énergie, il y a bien ce chèque qui vienne, pour pouvoir réduire cette dette.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mmm, mmm.

Morgane REMONDIÈRE

Vous êtes à Paris, il y a des aides facultatives qui existent auprès de Paris. Je vous invite à déposer une aide qui s'appelle de Fonds de solidarité active à l'énergie, et aussi, au passage, une aide aux familles monoparentales, pour le loyer.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Du coup, c'est différent d'un FSL, dont on m'a parlé ?

Morgane REMONDIÈRE

Oui. Oui. Le FSL, c'est par rapport au logement. Par rapport à la dette de loyer, du coup.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Pas par rapport à l'eau ?

Morgane REMONDIÈRE

Du coup, à la Ville de Paris, il y a un FSL différent, principalement pour l'énergie. Donc, je vous donnerai les petits formulaires de ces demandes, que vous déposerez au service Prestations. En attendant, vous avez quand même pas mal de dettes, et un crédit, en plus, à rembourser. Je vous invite à aller déposer un dossier de surendettement, parce que là, ça va être compliqué de vous en sortir toute seule pour rembourser ces différentes dettes. Un petit dossier de surendettement que je vous remettrai à un prochain rendez-vous. Vous me rapporterez ce que vous avez pu remplir, sauf si vous avez réussi à le remplir en entier pour le déposer, c'est très bien. Si vous avez des difficultés, vous revenez vers moi et on le remplira ensemble. Ça marche ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok.

Morgane REMONDIÈRE

Je vous invite aussi quand même entre-temps à vous rapprocher de la conseillère sociale du bailleur, pour pouvoir l'informer du fait de vos difficultés, et voir si quelque chose peut être fait de ce côté-là.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mmm.

Morgane REMONDIÈRE

Je vous invite aussi à voir l'assistante sociale du lycée, peut-être pour vous aider dans la gestion des factures de cantine.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok. Mmm, mmm.

Morgane REMONDIÈRE

Ça fait beaucoup de démarches que vous avez à faire.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mais vous êtes là pour m'aider...

Morgane REMONDIÈRE

Je suis là pour vous aider et pour vous conseiller, pour vous orienter. Donc, je vous ai notifié l'entièreté des démarches qu'il vous faut faire. Je vous laisse en prendre connaissance. Essayez de faire le maximum que vous pouvez, et on se revoit lors d'un autre rendez-vous pour faire le point sur les différentes démarches engagées.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok. Ça marche.

Morgane REMONDIÈRE

Voilà.

Temps de réflexion à partir de la saynète.

Un participant

Vous avez envoyé Madame Déboussolée vers le service Prestations. Est-ce systématique ?

Morgane REMONDIÈRE

L'accompagnement social est ajusté en fonction de la personne et de ses capacités. En l'occurrence, Madame Déboussolée semble capable de remplir des documents, et en plus, elle apporté des pièces justificatives : pour bien suivre l'évolution de la situation, il faut le faire à chaque rendez-vous, par exemple si un nouveau loyer est resté impayé.

Dans un certain nombre de cas, je contacte moi-même, la conseillère sociale du bailleur, par exemple.

Un participant

En l'occurrence, vous avez conseillé à Madame Déboussolée de faire plusieurs demandes de droits.

Morgane REMONDIÈRE

Oui. Il est probable que deux semaines plus tard, Madame n'ait formulé que la moitié de ces demandes. Nous faisons alors le point lors du rendez-vous suivant, en apportant si besoin de l'aide sur telle ou telle démarche.

Nathalie STEENLANDT

En fait, la saynète ci-dessus est très synthétique. En pratique, nous expliquons davantage des démarches à accomplir.

Sophie PUIGSÉGUR

Dans le concret, nos rendez-vous durent de 45 minutes à une heure.

Morgane REMONDIÈRE

Bien souvent, les personnes qui se trouvent dans la situation de Madame Déboussolée pleurent déjà au départ pendant un quart d'heure avant que nous puissions commencer à parler de leurs droits. D'autres se plaignent du comportement de leurs ex-conjoints, etc. Et si les personnes ne prennent pas de notes, nous savons que leur situation n'avancera pas rapidement. C'est pourquoi j'écris très souvent la liste des démarches à entreprendre, avant de la donner à la personne accompagnée.

Un participant

En combien de temps les personnes demandent-elles leurs droits ?

Morgane REMONDIÈRE

Cette durée est très variable. Malheureusement, il n'existe pas vraiment de limite en la matière. Nous sommes là pour aider les personnes, mais l'assistant social ne doit pas assister les personnes en tout, et il ne leur revient pas en principe de faire les démarches à engager à leur place. En revanche, nous pouvons les orienter vers des structures qui assistent les personnes en difficulté dans leurs démarches, par exemple vers l'écrivain public. Tout est question de dosage, et chaque travailleur social travaille à sa façon.

Nathalie STEENLANDT

Le plus souvent, l'essentiel est de nouer un lien de confiance.

Morgane REMONDIÈRE

Cela passe souvent par le simple fait d'affirmer que nous comprenons les difficultés rencontrées par les personnes. La situation la plus difficile est celle des personnes qui ne veulent rien faire du tout. Il me faut parfois être très claire, mettre les personnes en face des conséquences de leur inaction, et insister pour qu'elles entreprennent les bonnes démarches.

Sophie PUIGSÉGUR

Il y a aussi des personnes qui ne peuvent rien faire du fait de très faibles capacités.

Un participant

Parfois, dans le cadre de l'accompagnement renforcé, nous sommes tellement impliqués que nous nous retrouvons plus alarmés des situations à traiter que les personnes que nous rencontrons.

Sophie PUIGSÉGUR

Notre métier consiste à trouver la bonne distance face à ce genre de situations.

Nathalie STEENLANDT

Le travail social sert aussi à responsabiliser les personnes que nous accompagnons, et à faire en sorte qu'elles assument leurs choix.

Morgane REMONDIÈRE

De plus, les organismes tels que la CAF ou la CNAV, le plus souvent, ne répondent plus à nos questions en l'absence de la personne reçue, et du fait que nos rendez-vous ne durent qu'une heure, le plus simple est finalement que la personne en difficulté les contacte elle-même.

Situation 2 : Accès au logement**Nathalie STEENLANDT**

Bonjour Madame. Installez-vous, je vous en prie.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Merci de me recevoir.

Nathalie STEENLANDT

Alors, je vous écoute. J'ai ma collègue, Madame Remondière, qui vous a orientée vers notre service. Je vous explique. Je suis conseillère Logement au département, et mes missions, elles sont donc situées au niveau du logement. Dites-moi ce qui est en lien avec votre difficulté en lien avec le logement, justement.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Comme j'ai raconté à la dame que j'ai déjà vue, en fait, le problème, c'est que moi, j'ai quatre enfants. J'en ai deux qui étudiaient, mais bon, leurs études, ça s'est mal passé, ils sont revenus à la maison, et là, actuellement, on est dans un 40 mètres carrés. C'est un T2 chez Paris Habitat, globalement, on est cinq, du coup. Mon mari, on s'est séparés, et là c'est compliqué, on est très serrés, et j'ai aussi des dettes de loyer, j'arrive pas trop à m'en sortir non plus au niveau économique.

Nathalie STEENLANDT

D'accord. Est-ce que vous avez commencé des démarches au niveau du logement ? Est-ce que vous avez pris contact avec un bailleur social ou autre, est-ce que vous avez contacté le bailleur ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh... A part le rendez-vous que j'ai déjà fait avec Madame, euh... non, non. Si... Je suis désolée, en ce moment, j'ai beaucoup de mal avec ce que j'ai, vous comprenez.

Nathalie STEENLANDT

C'est normal. Pas de souci. En tout cas, pas de demande de logement social en cours. Vous avez pas fait de demande de mutation auprès de votre bailleur.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh, non. J'ai les APL, j'ai mon salaire qu'est pas suffisant et j'ai les allocations familiales, mais non, mis à part ça, j'ai pas entamé d'autres démarches.

Nathalie STEENLANDT

Très bien. La première chose, ce serait peut-être de faire une demande de logement social, finalement, pour pouvoir être relogés dans un logement qui serait plus adapté à votre composition familiale. Mais avant ça, j'ai quand même une petite question. Vos enfants, ils ont quel âge ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Alors, mon plus petit, il a seize ans, ensuite, dix-sept, vingt et vingt-cinq, les deux étudiants.

Nathalie STEENLANDT

... qui viennent de revenir à la maison. Et c'est quoi, leurs projets, à eux ? C'est de rester ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ben, à la base, ils ont fait une demande de logements CROUS, mais du coup, comme au niveau de leurs études ça a été assez compliqué, ils ont été expulsés, quoi. Donc, ils ont pas de solution, et là, ils sont chez moi. J'espère, j'essaie de les motiver, mais j'espère qu'ils vont rebondir et s'en aller, mais là, j'ai pas trop de visibilité.

Nathalie STEENLANDT

D'accord. En fait, ce qui est vraiment important, c'est de connaître leurs projets à eux, parce qu'on peut imaginer qu'ils vont pas rester à la maison. Donc, finalement, si vous étiez trois, et vous avez un enfant de dix-neuf ans qui risque aussi de partir, peut-être que ce T2, il resterait adapté à votre composition familiale. Donc je pense que la première chose à faire, c'est vraiment établir votre projet, voir ce que vos grands enfants pourraient mettre en place, faire par eux-mêmes.

Si je vous dis ça, c'est qu'ici, à Paris, malheureusement, les places de logement sont chères, et même pour une demande de mutation, ça peut être très long. C'est pour ça que je pense qu'établir un peu votre projet face au logement, c'est important.

Bon, ce qu'on peut faire dans un premier temps, c'est quand même faire une demande de logement social, c'est le principal. Donc, pour cette demande de logement social, on aura seulement besoin de votre pièce d'identité dans un premier temps, et de vos ressources, de votre revenu fiscal de référence. C'est tout ce dont on a besoin pour avoir ensuite un numéro unique d'enregistrement. Ce numéro, il va permettre de faire courir la demande, c'est-à-dire que c'est la première étape pour justement avoir votre fameuse demande de logement social déposée. Ensuite de ça, ça permettra d'avoir votre première demande, et de pouvoir dire aux bailleurs sociaux que vous avez une ancienneté et que vous pouvez prétendre plus facilement à ce logement.

Si vous restez à cinq dans ce logement, finalement, vous êtes en suroccupation, puisque 43 mètres carrés, vous êtes trop nombreux. Une fois votre demande de logement social déposée, on pourra instruire un dossier DALO, droit au logement opposable.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mais même à trois, c'est pas trop petit ? C'est un peu serré, quand même, pour le 40 mètres carrés.

Nathalie STEENLANDT

Eh oui, mais c'est ce que je vous expliquais. Aujourd'hui, la réalité du logement à Paris, elle est difficile. Bien sûr que dans le meilleur des mondes, on peut déposer une demande de mutation, mais en attendant, il y a peut-être des réaménagements à faire dans ce logement de 40 mètres carrés pour que vous y soyez mieux.

On peut faire les deux. Demander une mutation, mais dans le cas où cette mutation n'arrive pas dans les temps voulus, on pourrait envisager un réaménagement de ce logement. Et pour ça, on pourrait envisager des mesures comme faire appel aux Compagnons bâtisseurs, pour, je ne sais pas, scinder une pièce en deux, permettre d'avoir un espace intime pour chaque personne du logement, etc. Bien sûr, dans l'attente d'un nouveau logement.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Et ça, c'est moi qui, pour les compagnons, c'est moi, qui dois...

Nathalie STEENLANDT

Alors, non. Les Compagnons bâtisseurs, c'est une action qui est financée au travers du FSL, et c'est donc à moi ou à un autre travailleur social de faire cette demande-là. Mais si vous le souhaitez, et si on voit que c'est compliqué pour la demande de mutation, on pourra organiser une visite à domicile, si vous en êtes d'accord, évidemment, pour voir ce qu'on pourrait améliorer dans ce logement.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Je devrai payer, aussi, pour ça, non ?

Nathalie STEENLANDT

Alors, les Compagnons bâtisseurs, en fonction des territoires, ils ont des dispositifs mobilisables, c'est l'auto-réhabilitation accompagnée. Et, sur cette auto-réhabilitation accompagnée, à Montpellier, vous ne payez que 10 % de l'intervention, à hauteur de 500 euros de travaux. Donc oui, il y a quelque chose à payer, mais c'est assez symbolique, si vous voulez, et même si ça c'est un frein, on pourra trouver peut-être d'autres solutions pour vous aider à payer en réorganisant votre budget.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais, je vous demande ça, parce que justement, j'ai déjà... Je sais pas si la dame que j'ai vue vous a raconté, mais j'ai déjà des dettes, et, bon, si c'est cinquante euros, bien sûr, c'est...

Nathalie STEENLANDT

Parce que ce que j'ai compris, pour ces dettes, d'ailleurs, vous avez un dossier en cours de... Vous allez déposer un dossier de surendettement, forcément.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais, mais pour l'instant...

Nathalie STEENLANDT

C'est pas le cas. Bien sûr, mais c'est ce que je vous dis, c'est à moyen terme. Pour l'instant, la priorité pour moi aujourd'hui, c'est de déposer la demande de logement social, de revoir votre projet face au logement, de voir comment vos enfants souhaitent rebondir, est-ce qu'ils vont rester de façon pérenne, est-ce que finalement dans trois mois ils sont repartis, c'est ça qu'il faut évaluer.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Oui, même pour mes trois enfants, parce que vingt ans, vingt-cinq ans, ceux qui sont dans les études supérieures ça serait chouette, je vais essayer de les motiver pour faire ça, ouais, ça serait bien. Mais même mon troisième fils, qui a dix-sept ans, lui aussi s'il part sur de l'alternance, s'il est intéressé par..

Nathalie STEENLANDT

Tout à fait. L'alternance, ça serait un super dispositif, et sachez qu'il existe un dispositif qui s'appelle MobiliJeunes, justement, qui aide des alternants à trouver un logement. Ils ont des offres de logement, qui justement, sont réservées à des étudiants et aux jeunes alternants, donc voilà, si par exemple son projet c'était l'alternance, sachez qu'il y a des dispositifs qui existent et qui permettraient, en fait, de rebondir.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Et je peux vous demander, du coup, les coordonnées pour ça, parce que...

Nathalie STEENLANDT

Bien sûr, je vais vous les transférer après le rendez-vous par mail, avec vos coordonnées, si vous le souhaitez. Là, la première chose à faire, c'est la demande de logement social.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais.

Nathalie STEENLANDT

Ensuite, faudra, pour le DALO, attendre comme je vous disais d'avoir ce fameux numéro unique d'enregistrement, et à ce moment-là, on pourra faire la demande, en sachant que les délais ils sont supérieurs à six mois, déjà, juste pour savoir si vous êtes reconnue DALO. C'est ce que je vous dis, c'est un délai assez long.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mais ça, ça devrait marcher, normalement, *a priori*.

Nathalie STEENLANDT

Normalement, ça devrait marcher. Mais il arrive que la commission rejette, s'il y a pas assez d'éléments, si vous avez pas fait assez de démarches par vous-même en amont, etc. Donc il faut aussi qu'on se dise qu'on a ce risque-là, que la commission DALO rejette votre recours, parce que vos enfants sont revenus, mais qu'ils risquent de repartir parce qu'ils sont âgés, etc. Il faut quand même garder à l'esprit tout ça. Mais après, on pourra le faire ensemble si vous en ressentez le besoin. Le DALO, c'est un dossier que vous pouvez déposer seule.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok.

Nathalie STEENLANDT

Ce que je vous recommande aussi, je termine sur la demande de logement social, ce que je vous recommande aussi, c'est qu'on va faire la demande de logement social ensemble. Comme je vous dis, carte d'identité, coordonnées et ressources, mais il faudra l'alimenter pour avoir le plus de points possibles. Parce que en fait, les collectivités ont un système de cotation. Donc, plus vous avez de circonstances qui font que vous êtes en situation précaire, ce qui est votre cas, plus vous avez de justificatifs de cette situation, plus vous avez de chances qu'on puisse rebondir vers une mutation, vers une proposition de nouveau logement.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok.

Nathalie STEENLANDT

Et j'ai cru comprendre que ma collègue vous avait proposé de contacter la conseillère de votre bailleur social. On pourrait aussi peut-être la contacter pour lui expliquer votre situation et voir avec elle si il y a pas une possibilité de bouger de cet appartement.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Mmm, mmm. Ouais, j'avais plusieurs démarches en cours. J'avais aussi avec le fournisseur, là, pour voir si on pouvait apurer les règlements. Mais ouais, complètement. Du coup, je vous donne ma carte d'identité.

Nathalie STEENLANDT

Voilà, et si vous voulez, on remplit cette demande de logement social.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais. Les justificatifs de ressources que j'ai amenés là...

Nathalie STEENLANDT

Vos ressources. Donc, vous avez un salaire. Pas de prime d'activité ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh... Attendez, que je dise pas de bêtises. Il me semble que je l'ai demandée, mais que j'ai pas eu la réponse.

Nathalie STEENLANDT

D'accord, bon, ok. Ça, c'est peut-être avec ma collègue. Vos ressources, c'est donc 800 euros, c'est ça ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais, environ.

Nathalie STEENLANDT

Ok, ok.

Madame DÉBOUSSOLÉE

J'ai les allocations familiales, 250 euros, et les APL, 470.

Nathalie STEENLANDT

Ok. Vous êtes en situation de handicap ?

Madame DÉBOUSSOLÉE

Non.

Nathalie STEENLANDT

Très bien. Euh... Et la dernière question, attendez que je revérifie. Pour le moment, il y

a les données prioritaires, celles qui sont obligatoires, et ensuite de ça, on abondera cette demande avec tous les justificatifs et toutes les données pour la renforcer. Ça, c'est une démarche qu'on va faire en ligne, que je suis en train de faire en ligne, et vous, vous y aurez totalement accès, vous pourrez faire ça par la suite en totale autonomie, en mettant les documents nécessaires.

Donc, voilà. Votre demande est déposée. Vous aurez votre réponse d'ici quelques jours.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Et moi, de mon côté, je discute avec mes enfants, pour voir un petit peu s'ils ont des projets, concrétiser leurs projets pros, voir quand ils peuvent partir ou non.

Nathalie STEENLANDT

C'est ça.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Euh... Je dois toujours rappeler le fournisseur... Touc touc touc, j'ai oublié quelque chose. C'est le DALO, c'est moi qui dois...

Nathalie STEENLANDT

Alors, en fait, comme je vous disais, on a déposé votre demande de logement social. Vous allez recevoir un numéro unique d'enregistrement. Ce numéro, il permet de faire courir la demande de logement social. Donc à partir de ce moment-là, vous êtes inscrite comme demandeuse pour changer de logement. Donc j'ai bien précisé que vous étiez déjà en logement social, c'est une question qui est posée évidemment sur le formulaire, et ma collègue a déjà fait toutes les autres démarches pour apurer les dettes d'énergie, pour solder vos crédits. Ce qu'on pourrait faire, par contre, dans un temps futur, c'est peut-être revoir vos charges mensuelles, parce que je vois que par exemple vous avez des frais qui pourraient peut-être diminuer. On verra si c'est prioritaire pour vous. Je vois que vous avez des frais Netflix, on verra si c'est quelque chose d'impératif pour vous, mais juste rediscuter pour voir comment on pourrait balayer un peu toutes ces charges mensuelles pour s'en sortir un peu mieux.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Je comprends bien, mais il y a beaucoup de frais qui sont un peu essentiels, hein : Internet, la cantine pour les enfants...

Nathalie STEENLANDT

Eh bien, justement. Pour Internet, il y a une offre sociale qui est destinée aux gens avec des basses ressources. Il faudrait qu'on étudie votre éligibilité à ce dispositif Orange qui propose cette offre sociale en fonction du quotient familial. Donc ça c'est quelque chose qu'on pourra étudier dans un second rendez-vous.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Faudrait que je change d'opérateur, parce que là, je suis chez SFR. Ils ont peut-être pas ça.

Nathalie STEENLANDT

Exactement. C'est peut-être pas exactement la même offre. Après, c'est quelque chose qu'on va évaluer ensemble, sur lequel on discutera. En tout cas, moi je pense qu'il y a une possibilité de réduire un peu vos frais, aussi en revoyant votre abonnement d'électricité, qui n'est pas forcément très adapté, à ce que j'ai pu comprendre, à votre situation.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ben, c'est vrai que j'ai des gros gros frais, mais je me rends pas compte, vous savez, les factures d'énergie, j'ai... enfin, je paye, j'essaie de payer, quoi.

Nathalie STEENLANDT

Après, si vous le souhaitez, la CLCV, ou même d'autres associations de consommateurs, ou d'autres associations, proposent des ateliers, justement, pour vous aider à choisir une meilleure assurance habitation, ou des abonnements téléphoniques un peu plus compétitifs. Il y a des solutions. On pourra peut-être en reparler, revoir ça, aller sur un accompagnement budgétaire, il y a des solutions.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok. Ça fait beaucoup de choses, c'est compliqué un peu, mais je suis contente de voir que vous essayez de m'aider. Et puis j'ai des choses à faire aussi de mon côté, et...

Nathalie STEENLANDT

Mais on se reverra lors d'un prochain rendez-vous, lorsque vous aurez votre numéro unique d'enregistrement, et que vous aurez un peu abordé le sujet avec vos enfants.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ok. Dans quelques semaines, du coup ?

Nathalie STEENLANDT

Dans quelques semaines, quand même, temps que vous receviez ce fameux numéro. On prendra un rendez-vous à ce moment-là, si ça vous va.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Ouais, ouais, ouais. Merci beaucoup de m'aider pour tout ça, parce que c'est précieux.

Nathalie STEENLANDT

Oui. Merci à vous. Excellente fin de journée.

Madame DÉBOUSSOLÉE

Merci.

Temps de réflexion à partir de la saynète.

Un participant

Apparemment, les Compagnons bâtisseurs peuvent intervenir dans les logements locatifs, ce qui semble assez surprenant.

Nathalie STEENLANDT

Oui, c'est possible dans l'Hérault, notamment dans les logements sociaux, ceci pour apporter de petites améliorations.

Une participante

Dans d'autres régions, si les Compagnons bâtisseurs interviennent dans des logements locatifs, ils demandent à l'occupant de faire une demande de transformation du logement. Si cette autorisation n'est pas accordée par le bailleur, les travaux peuvent être réalisés, mais le locataire doit rendre à son départ le logement dans l'état où il l'a trouvé.

Un participant

Qu'est-ce que le DALO ?

Nathalie STEENLANDT

Il s'agit du droit au logement opposable, qui permet de prioriser les demandes de logements selon des critères bien établis : suroccupation, logement insalubre, personnes sans domicile, personnes en procédure d'expulsion, logement inadapté au handicap de la personne, etc.

Un participant

Est-ce le même dispositif que le système de cotation des demandes de logements sociaux ?

Nathalie STEENLANDT

En fait, le système de cotation des demandes de logements sociaux est propre aux collectivités ou aux regroupements de bailleurs sociaux, qui s'appuient sur les priorités définies par le Code de l'habitation et de la construction ou en y ajoutant leurs propres critères de priorisation.

Situation 3 : Personne vulnérable / santé

Mme SEULE

Bonjour Madame.

Sophie PUIGSÉGUR

Bonjour. Alors, je vous accueille aujourd'hui suite à votre demande. Vous avez pris rendez-vous, je crois, il y a une quinzaine de jours concernant vos difficultés. Je me présente : je suis assistante sociale dans ce service départemental de l'autonomie. Notre vocation, ici, au département, c'est de s'occuper de la perte d'autonomie des personnes, et je crois que vous avez vu juste en prenant rendez-vous, je crois que vous avez été conseillée, et on travaille en partenariat pour lever les freins et les difficultés des personnes qui avancent dans l'âge. Je crois que c'est votre cas, et vous avez très bien fait de venir jusqu'à nous. Je vous écoute.

Mme SEULE

Ah ben, c'est gentil. Je dirais, c'est dur. C'est pas facile de vivre seule, et aujourd'hui, j'ai de plus en plus de mal, et en même temps, je veux rester chez moi. Du coup, j'ai une amie qui m'a dit de venir vous voir, mais je sais pas ce qu'il faut que je fasse.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Vous pourriez me préciser un peu ? Vous voulez vous maintenir, parfait. Vous avez un chez-vous qui vous convient.

Mme SEULE

J'ai des problèmes de santé. J'arrive pas à me laver, je suis pas en forme et parfois je tombe et je suis seule. Mes enfants ils sont loin, et du coup, je sais pas ce que je peux faire pour pouvoir améliorer tout ça.

Sophie PUIGSÉGUR

Vous tombez ? Expliquez-moi comment vous tombez. Qu'est-ce qui se passe ? C'est un problème de santé ? C'est un problème lié à l'habitat ?

Mme SEULE

Euh, j'ai un peu de mal quand je me déplace, et du coup, je suis moins habile qu'avant, donc ça m'arrive de me prendre un peu les pieds... Dans la maison, il y a un endroit où il y a une marche, parfois je l'oublie ou je la vois pas bien, et donc, je trébuche un peu. Donc, ça m'est arrivé une ou deux fois, et j'ai pas envie d'embêter mes enfants avec ça, donc, je sais pas comment je peux faire pour... pour arrêter ça.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Vous leur en avez parlé, à vos enfants ?

Mme SEULE

J'ai pas envie de les embêter. Ils sont loin, je les ai de temps en temps au téléphone, donc... J'ai pas envie de les inquiéter là-dessus.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Mais s'ils apprennent que vous êtes tombée, ils vont le découvrir. Ce serait un problème ?

Mme SEULE

Non, ce sera pas un problème. Mais ils vont s'inquiéter pour moi et euh... et j'ai quand même envie de rester chez moi. Donc j'ai pas envie qu'à un moment, ils se disent que je peux pas rester seule chez moi.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Alors, qu'est-ce qui se passe réellement ? Vous arrivez à sortir faire vos courses, vous arrivez pas à vous laver... C'est dans quels domaines de la vie quotidienne que vos problèmes de santé vous causent problème ? Vous étiez active, avant ? Expliquez-moi depuis combien de temps...

Mme SEULE

Ben, je me déplace un peu moins, c'est vrai, mais j'arrive encore à pouvoir sortir. J'ai du mal à me laver, parce que j'ai une baignoire, et c'est pas forcément facile de rentrer dedans.

Sophie PUIGSÉGUR

C'est d'une limitation physique que vous me parlez là.

Mme SEULE

Oui.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord.

Mme SEULE

Et ensuite, j'ai aussi des problèmes cardiaques qui sont arrivés récemment, et comme mes fins de mois, j'ai plus beaucoup d'argent, je sais pas comment je peux m'occuper de ces problèmes de santé, parce que... parce que en fin de mois, il me reste pas assez d'argent pour aller voir d'autres spécialistes. Ou je sais pas comment je dois...

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Donc là, vous m'évoquez deux aspects. Des problèmes de santé multidimensionnels, mais aussi des problèmes financiers. Est-ce que vous avez un médecin traitant, un médecin spécialiste ou des médecins spécialistes qui vous suivent de manière régulière ? Et que vous disent-ils ?

Mme SEULE

J'ai oui, un médecin qui me dit qu'il faut que je m'occupe de mon problème cardiaque, mais je sais pas bien quelle est l'étape d'après.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Très bien. Donc vous avez besoin, dans vos priorités, si je peux résumer ce que vous me dites, vous avez des problèmes de santé donc vous ne savez pas trop comment avancer, les réseaux, les services, le médecin traitant. Et des problèmes d'autonomie, liés à votre logement lui-même, avec des risques, hein, de chute, qui pourraient entraîner des problèmes de santé encore plus graves, des blessures, etc. Euh... et des problèmes financiers. Je voudrais... Est-ce que vous arrivez à aller faire vos courses ?

Mme SEULE

Alors, non, j'ai un peu de mal faire mes courses, c'est pas simple, parce que je suis à quelques centaines de mètres de l'endroit pour les courses, et que ça fait une distance un peu longue...

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Donc, le déplacement lui-même est difficile.

Mme SEULE

Oui.

Sophie PUIGSÉGUR

Se déplacer est difficile. Il y a des étages, pour monter chez vous ?

Mme SEULE

Il y a des étages, mais j'ai un ascenseur, donc, pour l'instant, il fonctionne, ça se passe bien.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Pas de marches ? Des marches nulle part sauf dans votre logement.

Mme SEULE

Si, des marches pour entrer dans le logement.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Donc, on est vraiment sur une baisse de votre autonomie physique, qui vous inquiète, avec des risques. Des problèmes de santé à prendre en charge, du point de vue cardiaque. Sur le financier, dites-m'en un peu plus. Quels sont vos revenus, là, actuellement ?

Mme SEULE

Je suis à la retraite, j'ai à peu près 1400 euros de retraite, et puis ensuite, j'ai quelques compléments de retraite, et ensuite, j'ai mes dépenses d'électricité, de gaz, de loyer, etc., ce qui fait qu'il me reste quelques centaines d'euros pour... pour mes courses et mon quotidien.

Sophie PUIGSÉGUR

Bon. Je vois que vous m'avez amené les papiers. Vous êtes très organisée, du coup, et donc... donc il vous reste un reste-à-vivre, effectivement, assez limité. Euh... vous manquez de quelque chose, en particulier ? Vous me parliez tout à l'heure concernant votre santé : on va a indiqué des médicaments non pris en charge... Qu'est-ce que c'est qui pose problème ? La nourriture ? Plutôt d'accéder aux soins ? Dites-moi.

Mme SEULE

Euh, alors, on m'a dit qu'il allait falloir que je me fasse prendre en charge d'un point de vue multidimensionnel de santé, mais je sais pas du tout ce que ça veut dire. Je sais pas du tout ce qu'il faut que je fasse.

Sophie PUIGSÉGUR

Oui, vous êtes un peu perdue. Ça devient effectivement compliqué. Bon, moi, je vois qu'au niveau de vos revenus... Vous avez une mutuelle ?

Mme SEULE

Oui.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Elle est assez élevée, je vois.

Mme SEULE

Oui, j'ai une mutuelle qui me coûte un peu plus de cent euros, 125 euros par mois. Je me rends pas compte si c'est élevé ou pas.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. On va essayer de voir votre éligibilité à la complémentaire Santé.

Mme SEULE

C'est quoi ?

Sophie PUIGSÉGUR

Alors. C'est... en fonction du niveau de revenus, il existe une aide de la Sécurité sociale qui vous permet de payer tout ou partie de votre mutuelle. Donc, il faut que j'étudie ça un petit peu plus précisément avec vos documents, et nous pourrons remplir le dossier, vous aider à remplir le dossier, moi, je peux m'en charger, de ça.

Mme SEULE

D'accord.

Sophie PUIGSÉGUR

Alors, si je comprends bien des priorités qui sont les vôtres, c'est que vous êtes perdue. Vous auriez besoin de quelque chose qui vous accompagne et qui définisse un peu vos besoins de santé, parce qu'il y a plusieurs choses : la santé pure et l'autonomie. Alors ici, vous êtes au Conseil départemental, et nous nous occupons, effectivement, de la perte d'autonomie des personnes qui avancent dans l'âge, et nous nous occupons de l'allocation personnalisée d'autonomie. En fait, c'est une démarche à travers un dossier qui va définir avec une équipe... Une infirmière, une ergothérapeute, une assistante sociale vont définir vos besoins à travers la perte d'autonomie. Ça s'évalue en fonction d'une grille dont on va pas parler aujourd'hui. Je vais vous remettre tout le document et le dossier d'APA. Vous êtes à l'aise ?

Mme SEULE

Et il se passe quoi si ils me disent qu'ils me trouvent pas autonome ?

Sophie PUIGSÉGUR

Des éléments que vous me donnez, nous allons y réfléchir. Cette équipe va venir et l'évaluera. Effectivement, il y a six degrés d'autonomie, ça s'appelle le GIR, et en fonction de ce GIR, on peut avoir de l'aide à domicile, pour faire les courses, pour être accompagnée à un rendez-vous médical si vous êtes en difficulté... Il existe des services à domicile, vous connaissez les grandes associations, l'ADMR, Présence verte, etc. Toutes ces associations qui vous fournissent de l'ergothérapie, c'est-à-dire de l'adaptation du logement : mettre une barre quelque part, etc. Il faudra penser aussi à l'adaptation de votre logement, puisque vous souhaitez vous y maintenir, par, peut-être, des travaux, en mettant une douche.

Mme SEULE

Moi, je suis locataire, aujourd'hui, et est-ce que du coup...

Sophie PUIGSÉGUR

Alors, ça, ça va être dans un deuxième temps. Il existe des aides avec l'accord de votre propriétaire, par lequel nous serons obligés de passer, moi ou quelqu'un d'autre, il existe des aides à l'aménagement du domicile, quel qu'il soit : des barres pour se lever aux toilettes, des champs lumineux pour pas se casser la figure, qui marquent ces marches qui vous posent tant problème... Et donc, les caisses de retraite, sur demande, peuvent financer tout ou partie de l'aménagement par exemple, d'une douche. Bon, je pense qu'on est trop tôt pour parler de tout ça. On va faire les choses vraiment dans le temps, les choses se feront.

Pour l'heure, parce que je vais vous proposer de venir, moi, faire une visite à domicile, parce que je serai l'assistante sociale qui participera avec l'ergothérapeute à la

constitution du dossier d'APA. On viendra évaluer, d'ici trois ou quatre mois, ce sont nos délais, malheureusement. Je vous remets le dossier d'APA : si vous pouviez remplir la partie administrative. Vous vous en sentez capable ou pas ?

Mme SEULE

Oui oui, je peux. J'ai pas de problème pour ça, je pense.

Sophie PUIGSÉGUR

D'accord. Dans le dossier d'APA, il y aura besoin du certificat médical, qu'on soit en lien avec vos médecins spécialistes, le cardiologue, le médecin traitant. Avez-vous des rendez-vous prévus avec eux prochainement ?

Mme SEULE

Oui.

Sophie PUIGSÉGUR

Pourriez-vous lui parler de l'éventualité d'un dossier d'APA, et le remplissage d'une partie médicale qui se trouve dans le dossier et qui devra être rempli par un médecin qui va, lui, nommer d'un point de vue médical – ça serait bien que le cardiologue puisse en avoir connaissance – remplir une partie médicale. Et après, l'équipe dont je vous parle définira votre degré de perte d'autonomie pour vous allouer des heures mensuelles d'aide à domicile. Est-ce qu'avoir quelqu'un qui vient régulièrement, à un volume qui peut se situer entre deux et vingt heures par semaine, à une amplitude en fonction de vos besoins, est-ce que vous avez pas de difficulté avec le fait que quelqu'un puisse se rendre chez vous, vous aider, faire le ménage...

Mme SEULE

Ça serait bien. Ça m'aiderait bien. Par contre, dans ce que vous m'avez dit, les démarches elles vont prendre très longtemps, et pour me laver, comment je fais en attendant ? Est-ce qu'il y a des choses que je peux faire dans les mois qui viennent, pour...

Sophie PUIGSÉGUR

Si vous ne pouvez pas enjamber la baignoire, effectivement, c'est très compliqué, et je n'ai rien d'immédiat à vous proposer. N'avez-vous pas une amie, des connaissances autour de vous ?

Mme SEULE

Oui, j'ai des amies qui m'aident aujourd'hui, mais c'est lourd pour elles, et si je peux réussir à...

Sophie PUIGSÉGUR

Alors. Vous allez peut-être en discuter avec elles, l'avez-vous peut-être déjà fait, n'y a-t-il pas une amie à grande proximité qui vous laisserait accès à sa douche,

ponctuellement, une fois, deux fois par semaine ? Effectivement, c'est compliqué, sur le bord d'une baignoire, au gant, c'est pas très agréable sur la durée. Est-ce quelqu'un dans votre entourage... Alors, les travaux d'adaptation de la baignoire, c'est vraiment du moyen-long terme. C'est ce qui vous inquiète un peu, et qui m'inquiète, et vous avez bien fait de le soulever. Ce qu'on va faire, c'est que je vais essayer de voir avec les équipes pour ce dossier d'APA, peut-être pourrions-nous envisager avec une ergothérapeute sa venue pour qu'il y ait des personnes qui vous aident à pénétrer et à sortir de cette baignoire. Est-ce que vous avez des difficultés à envisager que quelqu'un vous aide à vous laver et vous aide à sortir avec votre humidité ?

Mme SEULE

Pour l'instant, j'ai pas de problème pour me laver, je préfère le faire moi-même. Par contre, de l'aide à rentrer et à sortir de la baignoire, je pense que ça pourrait m'aider.

Sophie PUIGSÉGUR

Ça pourrait vous aider. D'accord. Donc, en dehors de ce dossier d'APA, vous allez remplir la partie administrative, je vous note tout dans l'ordre, d'accord, de ce que je vais faire moi, de ce que vous me dites pouvoir faire, vous. Moi, de mon côté, je vais organiser un rendez-vous avec cette équipe qui va venir à domicile, mais je vais venir préalablement chez vous pour me rendre compte avec vous, que vous me guidiez, que vous me disiez vraiment quels sont les lieux qui posent problème, pour que j'en parle d'autant plus à mon équipe.

Parce que d'un côté, il va y avoir la reconnaissance de la perte d'autonomie par ce dossier d'APA, avec des heures de ménage, qu'il faut mettre en œuvre, et que je vais lier à un autre dispositif d'aide, qui s'appelle dispositif d'appui à la coordination. Il s'agit du regroupement de plusieurs associations et entités médicosociales qui vont vous guider et prendre en charge tout le suivi médical, en le mettant en lien avec l'adaptation de votre logement. Et c'est à travers ce dispositif dont je vous laisse la plaquette, vous ne verrez pas toutes les personnes ici, mais c'est des personnes qui feront le lien systématiquement entre le médical, le besoin en autonomie, les auxiliaires de vie, les besoins d'ergothérapie, les besoins spécifiques, entrer et sortir de la douche, accompagnement ou pas chez le médecin, niveau de dangerosité pour vous – cette dame elle a besoin d'une téléalarme ou pas, elle a besoin de quelque chose de très spécifique, adapté pour pas se casser la figure dans son couloir... – ils vont adapter les outils vraiment à votre situation.

Pour ça, je vais venir à domicile pour pouvoir mieux leur en parler, et mieux faire la demande d'intervention auprès de vous. Donc, lors de cette première visite, donc, on finira de remplir la demande de C2S concernant votre mutuelle. Moi je vais vérifier votre éligibilité, dès que je viendrai à la maison, on en reparle. Je vérifierai aussi le chèque Énergie, si vous avez les droits pour pouvoir un petit peu... Je peux vous faire une aide financière immédiate ou différée pour quelque chose de particulier, vous me le direz. Je compte venir dans une quinzaine de jours chez vous en visite à domicile, et nous finaliserons le dossier, la demande de dossier APA, et directement à la sortie

de ma visite prochaine, je demande au DAC (Dispositif d'appui à la coordination) d'intervenir, cette cellule de coordination, pour vraiment venir rassembler toutes les forces, et pour vous accompagner.

Alors, votre situation va demander dans le temps, c'est un peu un processus, nous avons des priorités, pour moi, c'est un suivi médical coordonné, l'aide à la gestion du quotidien et votre maintien à domicile, comment on s'y prend dans le maintien.

Mme SEULE

Le suivi médical, du coup, c'est une autre personne qui s'occupera de suivre...

Sophie PUIGSÉGUR

En fait, tout va être coordonné à terme par le dispositif d'aide, d'appui à la coordination. D'accord ? Moi, j'amorce, je convoque un petit peu tout le monde, j'alerte pour votre situation, et après, la prise en charge sera globale. Et puis, nous nous reverrons, et je resterai à votre disposition pour quelque question que ce soit, la réévaluation du dossier d'APA, je serai toujours en coordination avec le DAC, qui me tiendra au courant, et puis, la moindre question, j'y répondrai. Voilà mes coordonnées. Ne vous inquiétez pas, tout va pouvoir se faire, mais il faudra peut-être être un peu patiente sur certains points, notamment la baignoire. Ça, faudra le temps de l'organiser.

Mme SEULE

D'accord. Eh ben, merci beaucoup.

Temps de réflexion à partir de la saynète.

Sophie PUIGSÉGUR

La première chose à souligner, c'est que l'on sort rincée des entretiens, qui demandent beaucoup de concentration. Il est très fatigant d'être dans la précision tout en choisissant les mots justes et en évitant de perdre les personnes que nous recevons. J'ai fait ce métier pendant une dizaine d'années, avec six entretiens par matinée, plus, parfois, des entretiens pendant l'après-midi.

Une participante

On voit que vous prenez du temps pour cette personne âgée, quitte à vous répéter, pour la rassurer en lui expliquant qu'une intervention sera menée.

Sophie PUIGSÉGUR

Oui. Les premiers rendez-vous sont les plus prenants de ce point de vue.

Un participant

Un point qui me semble important est le fait que l'assistante sociale recadre les attentes de la personne qu'elle reçoit, et annonce ce qui est faisable.

Sophie PUIGSÉGUR

Dans un certain nombre de cas, nous pouvons préciser des points très particuliers, en parlant des choses telles qu'elles sont, parce que nous nous trouvons dans le cadre d'une discussion. Nous n'avons que les mots pour aider les personnes que nous rencontrons, et il ne faut pas avoir peur de parler de questions telles que celles de l'alcool ou encore de la prostitution. Il faut souvent aller vers ce qui n'est pas dit.

Une participante

Parfois, à l'occasion de visites à domicile, j'entends des personnes me dire que « *Mon assistante sociale n'est pas bien.* » Comment réagir ? Est-il possible que ces personnes ne comprennent pas quel est le rôle de l'assistante sociale ?

Sophie PUIGSÉGUR

Chez les assistantes sociales comme dans d'autres métiers, on rencontre des professionnels plus ou moins dotés du sens de l'écoute, mais il faut tenir compte aussi du fait que les attentes des personnes qui se rendent dans un service social se trouvent parfois en fort décalage par rapport à la réalité du métier et des aides que nous pouvons apporter.

De plus, les saynètes ci-dessus ont présenté des personnes calmes, mais en pratique, nous avons aussi affaire à des schizophrènes ou à d'autres personnes psychotiques, à des personnes énervées qui veulent en découdre, etc. Et il faut compter avec le fait que l'assistante sociale représente une institution, ce qui n'est pas simple pour certaines personnes, qui peuvent aussi dans certains cas être très revendicatives.

Un participant

Un travailleur social est un peu comme un médecin. Avec certains médecins, le courant ne passe pas pour telle ou telle personne, et comment faire, de la même façon, pour que les personnes en difficulté puissent avoir affaire à un autre travailleur social si elles rencontrent ce genre de problèmes ?

Sophie PUIGSÉGUR

Nous ne sommes pas des thérapeutes, et il faut bien en avoir conscience. En pratique, il est donc très difficile de changer de travailleur social.

Nathalie STEENLANDT

Bien souvent, ce que n'apprécient pas les personnes que nous rencontrons, c'est l'impossibilité de leur accorder telle ou telle aide. Il faut alors leur expliquer leurs conditions d'attribution, et ne pas personnaliser le problème, quitte parfois à faire appel à un tiers.

Un participant

Arrive-t-il que la personne reçue demande à parler au supérieur hiérarchique du travailleur social ?

Sophie PUIGSÉGUR

Cela arrive, et cette situation est souvent salubre. Il faut parfois en passer par cette façon de procéder.

Une participante

Il arrive aussi que des personnes refusent de rencontrer un travailleur social de peur que celui-ci place leurs enfants.

Sophie PUIGSÉGUR

Les travailleurs sociaux ne placent jamais les enfants. Cette décision est du ressort du juge. Il nous arrive en revanche de faire appel au juge en cas de problème relatif à la protection de l'enfance.