

<b>DIPLÔME D'ÉTAT DE CONSEILLER EN ÉCONOMIE SOCIALE FAMILIALE</b>
---

**DC3 – ÉLABORATION D'UNE COMMUNICATION  
PROFESSIONNELLE**

**SESSION 2015**

—————  
**Durée : 4h00**  
—————

**Matériel autorisé : aucun**

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.  
Le sujet comporte 19 pages, numérotées de 1/19 à 19/19.**

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 1 sur 19</b>

L'A.V.D.L (accompagnement vers et dans le logement) permet d'accompagner, par un suivi adapté, des ménages sans domicile et ceux qui sont hébergés ou logés temporairement, pour leur garantir un accès au logement de droit commun et un maintien durable dans les lieux.

Vous êtes Conseiller E.S.F à l'association B.A.I.L. au sein d'une équipe dont la mission est de mettre en œuvre cette mesure sur le territoire et de développer la coopération avec les structures partenaires.

Les échanges entre les travailleurs sociaux et la direction font apparaître une méconnaissance de l'A.V.D.L. par certains bailleurs. Le responsable vous demande de rédiger une note d'information expliquant ce dispositif qui servira d'appui lors une réunion de travail prévue avec les bailleurs du territoire.

**Réalisez cette note.**

#### **Annexes jointes :**

Annexe 1 : présentation du B.A.I.L. 77, 1p.

*Disponible sur : <http://www.association-bail.fr> (consulté le 9 décembre 2014).*

Annexe 2 : rapport d'activité 2011 de l'association B.A.I.L. Seine et Marne (extraits), 2p. *Disponible sur : <http://www.association-bail.fr> (consulté le 9 décembre 2014).*

Annexe 3 : circulaire du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement (extraits), 4p.

*Disponible sur : <http://www.legifrance.gouv.fr> (consulté le 9 décembre 2014).*

Annexe 4 : Référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée, Préfecture Ile-de-France – DRIHL (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement) (extraits) Janvier 2011, 10p. *Disponible sur : <http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr> (consulté le 9 décembre 2014).*

Annexe 5 : glossaire.

#### **ÉVALUATION DES COMPÉTENCES SUIVANTES :**

C3.1 Élaborer une communication à visée stratégique à destination de différents publics, des professionnels, des partenaires, de son institution.	/9
C3.2 Transmettre des informations auprès de différents publics, des professionnels et des partenaires, auprès de son institution.	/8
C3.3 Établir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique auprès de ses collègues et de sa hiérarchie.	/3

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 2 sur 19</b>

## **ANNEXE 1**

### **L'Association B.A.I.L. 77**

**« Accueillir le public en difficulté d'hébergement ou de logement sur le secteur meldois en mettant en synergie les différents dispositifs existants, tel est le fondement de l'association B.A.I.L. ».**

L'association B.A.I.L. (Boutique Accueil Insertion Logement) est née de la volonté des directeurs des quatre Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale de Meaux pour travailler de façon coordonnée et donner à leur établissement respectif plus d'efficacité. L'association B.A.I.L. a pour objet d'une part, de promouvoir, soutenir et favoriser des actions visant l'obtention de logements adaptés à différentes populations, et d'autre part, de maintenir dans le logement des personnes en difficulté. Organisée sur un territoire donné, B.A.I.L. se charge de coordonner l'offre et la demande d'hébergement, en dehors de l'urgence.

Les missions de l'association permettent à toute personne en situation de recherche d'hébergement, ou plus largement d'un accès au logement, de trouver une solution adaptée à ses besoins en assurant les trois fonctions que sont :

- le premier accueil ;
- une évaluation sociale de sa situation ;
- une orientation vers l'hébergement ou l'accès au logement, quand celui-ci est possible.

Conformément à la loi du 2 Janvier 2002, l'utilisateur est placé au cœur de son projet.

Les demandes sont traitées avec équité, sans discrimination, en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités (hébergement – logement).

L'hébergement n'est pas une étape indispensable et lorsque la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement est privilégié avec un accompagnement si nécessaire.

L'accompagnement est défini en fonction des besoins de la personne et favorise l'acquisition vers l'autonomie.

Depuis 2010, avec ses deux dernières missions (A.V.D.L. et S.I.A.O. Insertion), l'association B.A.I.L. a pris une dimension départementale.

L'aspect local est maintenu avec les activités A.S.L.L. et C.D.L.

L'association assure la mise en œuvre de ces missions par une équipe de professionnels pluridisciplinaire. Les compétences des partenaires sont associées pour une partie de ces missions, notamment pour la mise en œuvre du service intégré d'accueil et d'orientation.

Au cours du deuxième semestre 2009, l'association B.A.I.L. a été sollicitée par la D.D.C.S de Seine et Marne pour créer une équipe départementale afin d'effectuer des mesures d'accompagnement vers et dans le logement.

Pour mettre en œuvre cette nouvelle mission, l'association est dotée de 6 travailleurs sociaux.

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 3 sur 19</b>

## **ANNEXE 1 (SUITE)**

Le « logement d'abord » constitue le fil directeur de la politique menée par le gouvernement dans le cadre de la nouvelle stratégie de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées. L'A.V.D.L. est donc financé exclusivement par l'État sous forme de subvention dans le cadre du BOP 177.

À partir de mai 2012, le financement sera assuré par le F.N.A.V.D.L. (Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement).

**Source :** présentation du BAIL 77.

*Disponible sur : [http:// www.association-bail.fr](http://www.association-bail.fr) (consulté le 9 décembre 2014).*

## **ANNEXE 2**

### **Rapport d'activité 2011 de l'association B.A.I.L. Seine et Marne (extraits).**

#### **L'A.V.D.L. en 2011 : une intervention nécessaire au cas par cas et une grande disparité de situations**

L'ensemble des ménages accompagnés en A.V.D.L. n'ont pas tous nécessité la même charge de travail pour les travailleurs sociaux. En effet, les situations rencontrées peuvent être très disparates selon les problématiques rencontrées (dettes, addiction, autonomie, secteur éloigné).

Afin de mettre en avant cet aspect de la mission d'A.V.D.L., nous avons comptabilisé les familles accompagnées en 2011, qui ont nécessité :

- cas N° 1 : de 0 à 4 heures de travail /mois : 77 ménages ;
- cas N° 2 : de 4 à 8 heures de travail/mois : 81 ménages ;
- cas N° 3 : plus de 8 heures/mois : 65 ménages.

Dans ces heures, sont comptés les temps d'entretien, les temps de transport et les temps de travail administratif en dehors de l'entretien proprement dit.

#### **Difficultés rencontrées au niveau de l'A.V.D.L.**

##### **Des difficultés avec certains bailleurs**

Nous nous apercevons que la mission de l'A.V.D.L. reste encore méconnue pour la plupart des bailleurs de la Seine-et-Marne. De ce fait, le travail en partenariat est parfois difficile à mettre en place. N'étant pas identifié auprès d'eux, il est plus difficile d'anticiper l'entrée dans le logement des ménages (ex : nous sommes rarement informés de la date de la signature du bail alors que le bailleur a connaissance de notre intervention).

Par ailleurs, nous rencontrons quelques difficultés lors des signatures de bail. Par exemple, un F.S.L. accès est demandé pour la plupart des ménages que nous accompagnons. Nous nous apercevons que malgré le fait qu'un accord de principe ait été fourni au bailleur, un chèque de dépôt de garantie est exigé lors de la signature du bail (par le bailleur ou le gardien présent à ce moment-là). Celui-ci est souvent encaissé et met en difficulté la famille. De plus, il est à noter que l'encaissement par le bailleur du dépôt de garantie avant la commission F.S.L. conduit à « l'annulation de la décision d'aide au financement des frais d'entrée dans les lieux ».

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 4 sur 19</b>

## **ANNEXE 2 (SUITE)**

Certains bailleurs préconisent un locapass pour l'accès au logement alors que les personnes pourraient bénéficier d'un F.S.L accès au vu de leurs ressources. En effet, il y a certains avantages pour le bailleur : la mise en place d'un locapass est plus rapide que le F.S.L. accès, l'instruction du dossier se fait par le bailleur lors de la signature du bail, le bailleur peut encaisser le chèque de dépôt de garantie.

De même, lors de la signature d'un bail, il est souvent demandé avec insistance un RIB pour mettre en place le prélèvement automatique du loyer. Toutefois, cela peut facilement mettre en échec l'accès au logement de nos ménages disposant de faibles revenus. Ainsi, nous conseillons aux ménages d'attendre l'ouverture des droits A.P.L. pour mettre en place les prélèvements automatiques.

### **Des difficultés pour accéder au logement public**

Dans le cadre de l'accès au logement public, la situation matrimoniale doit être clarifiée. De ce fait, nous sommes souvent en difficulté avec des couples en cours de séparation. En effet, il est demandé par le bailleur l'ordonnance de non conciliation afin de pouvoir attribuer le logement. Cela nécessite un temps important car il est nécessaire que la famille accepte l'officialisation de la rupture puis qu'elle lance la procédure de divorce. Cela nous confronte aux méandres de l'administration avec des délais relativement longs entraînant souvent la non attribution du logement. De plus, l'A.V.D.L. est une mission de courte durée et ces démarches prolongent notre durée d'intervention.

### **Des difficultés liées à des changements de situation entraînant une modification des droits**

Nous avons pu constater une difficulté récurrente, lors de la mise en place de la mesure A.V.D.L. pour les familles monoparentales sortant de structures d'hébergement pour être relogées (logement autonome ou résidence sociale). En effet, ces personnes étaient bénéficiaires du R.S.A. majoré (anciennement A.P.I. et R.M.I.) au moment de l'accès au logement. Cependant, aux 3 ans de l'enfant, les ménages ne bénéficiant pas de 5 ans d'ancienneté sur le territoire français, se retrouvent sans ressources car elles ne peuvent pas prétendre au R.S.A. Socle. De ce fait, ces familles se retrouvent en grande difficulté dans leur nouveau logement.

### **Des difficultés avec les menacés d'expulsion**

Dans le cadre de la commission DALO, 25 ménages menacés d'expulsion nous ont été orientés afin de mettre en place une mesure A.V.D.L. Sur ces 25 ménages, 13 ont bénéficié de la mesure. En effet, nous avons rencontrés des difficultés pour le relogement de ces ménages.

Tout d'abord, la plupart de ces ménages ont d'importantes dettes locatives et sont dans une situation d'urgence face au relogement. Lorsque nous mettons en place l'A.V.D.L., nous leur conseillons de constituer un dossier de surendettement. Toutefois, nous sommes souvent confrontés à un refus de leur part de constituer ce dossier. De ce fait, nous sommes dans l'impossibilité de poursuivre l'accompagnement car les bailleurs refusent l'attribution de logement tant qu'aucune démarche n'est engagée dans le but d'apurer les dettes. L'accompagnement se termine fréquemment pour non adhésion.

Suite aux difficultés rencontrées pour reloger ces ménages, nous ne prenons pas en priorité ces dossiers DALO. Nous pensons qu'un accompagnement spécifique serait nécessaire. En effet, la mission A.V.D.L. ne semble pas être un dispositif adapté pour répondre à l'urgence.

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 5 sur 19</b>

## ANNEXE 2 (SUITE)

Il est également à noter, qu'un certain nombre de ménages présentés comme « dépourvue de logement » par la commission de médiation sont en réalité des « ex-familles menacées d'expulsion ». On découvre cela en début d'intervention.

[...]

### Tableau : les orientations

Les ménages peuvent être orientés sur le dispositif A.V.D.L. selon quatre critères : la commission de médiation DALO, les structures d'hébergement (C.H.R.S.) du département, le service EMASM (115) et le S.I.A.O. insertion.

Nous pouvons observer que la majorité des ménages ont été orientés par la COMED, ce qui représente 136 ménages soit 58,4 %.

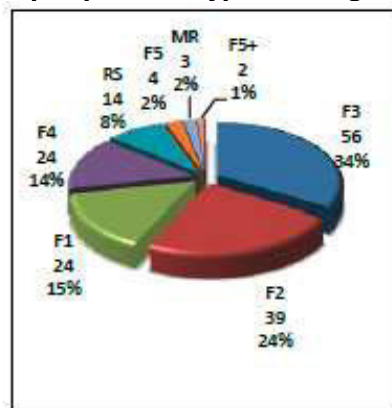
Les structures d'hébergement nous ont orientés 35,2 % des ménages, l'équipe EMASM (du 115) 5,6 % et le S.I.A.O. insertion 0,9 %, soit 2 familles.

Nous avons pris le parti de prioriser les ménages relogés sortant de centre d'hébergement, mais aussi les ménages dépourvus de logement reconnus prioritaire DALO avec accompagnement social.

En effet, à ce jour l'équipe est composée uniquement de 6 travailleurs sociaux pour couvrir l'ensemble du département. Il est fréquent que nous fonctionnions avec une liste d'attente.

Graphique : les types de logement

- 33,7 % des familles ont été relogées sur des T3
- 23,5 % des familles ont été relogées sur des T2
- 14,5 % des familles ont été relogées sur des T4
- 14,5 % des familles ont été relogées sur des T1
- 3,6 % des familles ont été relogées sur des T5 +
- 10,2 % des familles ont été relogées au sein d'autres dispositifs de type maison relais et résidence sociale (logement intermédiaire)



La majorité des logements attribués aux ménages sont des logements de type T2 et T3. Nous pouvons penser que ce type de logement correspond à la typologie familiale la plus fréquemment rencontrée dans notre dispositif A.V.D.L.

Toutefois, nous pouvons constater que nous nous sommes retrouvés confrontés à des difficultés pour reloger les familles nombreuses (ménages composés de plus de 4 personnes) du fait du manque de T4 et T5+ sur le territoire Seine-et-Marnais.

## ANNEXE 2 (SUITE)

55 ménages sur 223 étaient dans une situation d'endettement lors de la mise en place de la mesure.

Le public orienté vers un A.V.D.L. était donc endetté pour 24.6 %.

Parmi ces ménages endettés, 47 d'entre eux, soit 58 % avaient alors des dettes supérieures à 1 000 euros.

Nous avons souhaité étudier plus précisément cet échantillon de ménages.

### Parmi ces 55 ménages :

#### - 15 étaient sortants de CHRS.

Malgré la présence de dettes, celles-ci ont été, pour une grande majorité de situation, gérées pendant le temps de prise en charge en C.H.R.S. L'accompagnement A.V.D.L. a permis aux ménages d'être soutenus dans le renouvellement de leur dossier de surendettement.

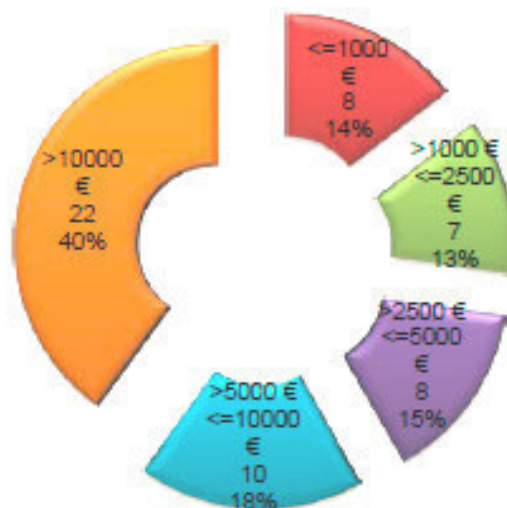
#### - 3 ménages provenaient du 115 et 37 étaient orientés par la commission de médiation.

Pour ces situations, la question de la gestion des dettes était indispensable pour d'une part, donner ses chances au relogement, et d'autre part, permettre le bon maintien des familles dans leur nouveau logement. La gestion des dettes peut passer par différentes démarches : plan d'apurement, dossier de surendettement, demandes de remise gracieuse...

**Source** : rapport d'activité 2011 de l'association BAIL Seine et Marne (extraits).

Disponible sur : [http:// www.association-bail.fr](http://www.association-bail.fr) (consulté le 9 décembre 2014).

Graphique : l'endettement



## ANNEXE 3

### Circulaire du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement.

**Ministère de l'Écologie, du développement durable et de la Mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat.**

**Secrétariat d'État chargé du Logement et de l'Urbanisme.**

Le « logement d'abord » constitue le fil directeur de la politique menée par le gouvernement dans le cadre de la nouvelle stratégie de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées : il s'agit de privilégier l'accès ou le maintien dans le logement, plutôt que l'hébergement.

La mise en place d'un dispositif renforcé d'accompagnement vers et dans le logement est apparue indispensable pour amplifier l'accès au logement public ou privé et contribuer à la fluidité des parcours dans le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion (A.H.I.). C'est pourquoi l'État s'est engagé à hauteur de 12 millions d'euros en 2009, dans le cadre du plan de relance de l'économie.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 7 sur 19

## ANNEXE 3 (SUITE)

**En 2010, l'État poursuit cet effort en consacrant à nouveau 12 millions d'euros à l'accompagnement vers et dans le logement.** Les objectifs sont les suivants : favoriser les sorties réussies vers le logement des structures d'hébergement et de logement temporaire, proposer un accompagnement adapté à des personnes passant directement de la rue au logement, prévenir les risques d'expulsions des ménages en difficulté, et donc (re)loger des ménages qui bénéficient du droit au logement opposable (DALO).

Le renforcement de l'action de l'État doit constituer un levier pour mobiliser et amplifier l'action de l'ensemble des partenaires concernés sur les territoires. Cette action doit s'inscrire en complémentarité des actions engagées par les collectivités territoriales. Une attention particulière sera portée aux modalités de mise en œuvre des mesures individuelles d'accompagnement vers et dans le logement ainsi financées.

Enfin, ce dispositif doit contribuer à l'atteinte de l'objectif de stabilité globale des capacités d'hébergement (urgence, stabilisation, insertion) à leur niveau atteint au 31 décembre 2009, ainsi qu'à l'objectif de sortie vers le logement tel que demandé par la circulaire du 19 mars 2010.

### 1- La mobilisation des logements

Le principe du « logement d'abord » suppose que les personnes qui sont en capacité d'accéder au logement autonome doivent être immédiatement orientées vers cette solution, le recours à l'hébergement devant rester exceptionnel et provisoire. Dans ce cas, la durée du séjour dans le dispositif d'hébergement doit être strictement adaptée aux besoins des personnes.

Pour concrétiser cet objectif, il convient que vous mettiez en œuvre tous les outils existants, y compris les outils contraignants dont vous disposez en tant que garant du droit au logement, pour mobiliser une **offre accessible aux ménages concernés**.

.../...

C'est dans ce contexte, où l'ensemble des outils pour amplifier la mise à disposition de logements est utilisé, que s'inscrit la décision que nous avons prise de reconduire en 2010, après évaluation, le financement de mesures d'accompagnement prévu en 2009 dans le cadre du plan de relance de l'économie.

En effet, si un accès au logement ordinaire direct et sans accompagnement est envisageable pour certains ménages, pour d'autres un accompagnement est nécessaire pour leur permettre d'accéder au logement autonome.

Toutefois, de telles mesures ne sauraient être exigées par les bailleurs comme une condition préalable à l'accès de toute personne bénéficiant du DALO ou sortant de la rue ou du dispositif d'hébergement. Cela suppose qu'en cas de doute ou d'absence de connaissance préalable de la situation précise du ménage, un diagnostic soit posé. Cet accompagnement facilite le (re)logement et favorise une insertion réussie et durable dans le logement et son environnement.

Cette politique doit aboutir à un moindre recours au dispositif A.H.I. et à une plus grande fluidité vers le logement, grâce à un accès plus rapide au logement de droit commun que les plans départementaux d'accueil, d'hébergement et d'insertion (P.D.A.H.I.) et P.D.A.L.P.D. doivent organiser en termes d'offre territorialisée.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 8 sur 19



## ANNEXE 3 (SUITE)

### 2- L'accompagnement vers et dans le logement (A.V.D.L.)

Le but de l'accompagnement vers le logement et lors du relogement est essentiellement de permettre aux personnes en difficulté d'accéder à un logement public ou privé et de bien y vivre en respectant les droits et les obligations des locataires. Celui de l'accompagnement dans le logement est de prévenir ou de contribuer à régler d'éventuelles difficultés.

Trois objectifs guident l'action de l'État dans la mise en œuvre de ces mesures :

- favoriser les sorties réussies des structures d'hébergement et de logement temporaire vers le logement, et donc une insertion durable dans le logement et son environnement, en assurant un accompagnement vers et dans le logement (première période de relogement) ;
- proposer un accompagnement adapté à des ménages passant directement de la rue au logement, notamment à des ménages hébergés en hôtel, en particulier à l'issue de la période hivernale (participation de la fermeture progressive des capacités ouvertes exceptionnellement pendant la période hivernale) ;
- prévenir les expulsions avec des actions telles que le développement de lien avec les commissions de surendettement (prévention du surendettement) et envisager un partenariat notamment avec les CAF et la M.S.A. en vue d'une mobilisation de leurs conseillers en éducation sociale et familiale.

En fonction des particularités de votre territoire telles qu'elles ressortent des travaux d'élaboration des P.D.A.H.I. et de leur inclusion dans les P.D.A.L.P.D., vous déterminerez l'importance relative qu'il convient d'accorder à chacun de ces objectifs.

Dans ce cadre, vous accorderez une attention particulière aux ménages qui bénéficient par ailleurs du DALO en vertu d'une décision de la commission de médiation préconisant un accompagnement social en application de l'article L.441-2-3 du code de la construction et de l'habitation (C.C.H.).

L'accompagnement vers et dans le logement correspond à des mesures exclusivement ciblées sur l'accès et le maintien dans le logement. **Il ne s'agit donc pas de financer, avec ces moyens nouveaux, un accompagnement global** des ménages. Si l'A.V.D.L. révèle chez les personnes accompagnées des problèmes d'ordre général ou autres que ceux liés au logement, leur traitement doit être renvoyé vers les services compétents et notamment vers le travail social de secteur ou des organismes spécialisés, dont les centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

Il s'agit d'offrir l'accompagnement le plus adapté à la situation du ménage. Il doit être personnalisé et combiné avec la solution de logement trouvée ou envisagée.

#### Les trois missions de l'A.V.D.L. :

**1 – ACCOMPAGNEMENT VERS LE LOGEMENT** : aider les ménages fragiles dans la recherche d'un logement adapté à leur situation. La diversité et la complexité des filières d'accès au logement imposent en effet souvent la présence d'un tiers en capacité de leur expliquer le fonctionnement du système, d'orienter les personnes vers une solution possible et d'assurer une mission d'interface.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 9 sur 19

## ANNEXE 3 (SUITE)

**2 – ACCOMPAGNEMENT LORS DU RELOGEMENT** : faciliter l'installation dans le logement et son environnement. Cela constitue un moment essentiel dont dépend souvent la réussite du processus et concerne aussi bien le suivi des démarches administratives (assurance, compteur, ouverture des droits A.P.L...), que l'installation dans le logement et son appropriation ou encore la maîtrise de l'environnement (services publics et équipements de proximité...).

**3 – ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT** : prévenir ou gérer les incidents de parcours, qui peuvent apparaître suite à un retard de paiement de loyer et/ou de charges liées au logement afin d'éviter la spirale de l'endettement, ou à des troubles de voisinage avant le déclenchement de manifestations de rejet.

La durée de l'accompagnement devra tenir compte des situations individuelles. Des relais de droit commun institutionnels, bénévoles ou relationnels devront être recherchés dès la mise en œuvre de l'accompagnement. Une prise en charge discontinue doit être possible, dans un esprit de non abandon tel qu'il a été préconisé par la conférence de consensus de décembre 2007.

Il importe d'intervenir le plus en amont possible du dispositif A.H.I., par des actions de prévention des expulsions pour éviter le recours au dispositif, ou dès la phase d'accueil et d'orientation dans le dispositif A.H.I., afin de favoriser les parcours d'accès au logement dès la rue ou l'hébergement d'urgence. Sont notamment visées les personnes hébergées en hôtels, celles prises en charge durant la période hivernale, ou celles sortant de prisons ou d'établissements de santé.

### **Les modalités de recours aux mesures A.V.D.L.**

Organiser sur un territoire la mise en application concrète du « logement d'abord » exige de repartir des besoins des personnes et du diagnostic de leur situation. C'est en fonction de ce diagnostic que pourra être organisé un accompagnement social individualisé et adapté, auquel contribueront les services intégrés d'accueil et d'orientation (S.I.A.O.).

C'est donc bien à partir d'un diagnostic fin des situations que seront mises en place la réponse la plus appropriée entre logement et hébergement, et l'articulation avec un accompagnement social adapté (accompagnement global dans et hors les murs, accompagnement vers et dans le logement ...).

Peuvent demander la réalisation d'une mesure d'A.V.D.L. ou d'un diagnostic social en vue d'évaluer la nécessité et les caractéristiques d'une telle mesure, éventuellement sur sollicitation des ménages, notamment :

- les services intégrés d'accueil et d'orientation (S.I.A.O.) ;
- les équipes de travail de rue et des accueils de jour ;
- les gestionnaires des structures d'hébergement ;
- les gestionnaires de logement adapté (résidences sociales) ou gérés par des maîtres d'ouvrage associatifs ;
- les travailleurs sociaux de secteur ;
- la commission de coordination des actions de prévention des expulsions (C.C.A.P.E.X.) ;
- la commission de médiation DALO (loi du 25 mars 2009) ;
- les bailleurs sociaux ;

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 10 sur 19

### **ANNEXE 3 (SUITE)**

- les associations dont l'un des objets est le logement des personnes défavorisées agréées pour l'un ou l'autre des agréments visés à l'article I 365-1 du C.C.H.

Les actions à mener grâce aux crédits d'accompagnement État s'adressent aux ménages. Elles ne sauraient par conséquent se traduire par une aide complémentaire à la gestion des structures. D'autant plus que certains dispositifs incluent déjà le financement d'un tel accompagnement (A.G.L.S., intermédiation locative).

Des actions d'accompagnement individuel peuvent être menées dans le cadre de locations-sous locations avec baux glissants dans le parc social en complément des mesures du F.S.L. (aide au financement des suppléments de dépenses de gestion, permettant la mise en place d'une gestion locative adaptée dans les logements occupés par les personnes accompagnées au titre de la présente circulaire, des CAF, etc.) afin de développer davantage cette formule. De telles actions peuvent aussi être menées en accompagnement de ménages devenant titulaires directs de leur bail.

#### **Partenariats et modalités de mise en œuvre**

Les mesures d'accompagnement État se situent en complémentarité des actions déjà mises en place par les acteurs locaux. Elles viennent s'adosser à l'engagement des conseils généraux, dont l'accompagnement social lié au logement est une mission obligatoire dans le cadre du FSL. Les crédits État créent un contexte particulièrement propice à des négociations et doivent être utilisés comme leviers pour amplifier les interventions des financeurs publics de ces mesures. Pour ce faire, il convient de développer dans chaque département des partenariats État / conseil général pour réaliser les actions mentionnées ci-dessus.

En tant que de besoin, le comité de concertation, mis en place dans le cadre des P.D.A.H.I., et associant les collectivités locales dont le conseil général, ou le comité de pilotage du P.D.A.L.P.D. pourra être l'instance idoine afin d'organiser ce partenariat et le cofinancement, dans un souci de complémentarité d'intervention et de cohérence territoriale.

#### **Modes de sélection des opérateurs**

Vous identifierez le ou les opérateurs assurant ces prestations, soit directement, soit par appel à projet, en vous conformant, en ce qui concerne les opérateurs associatifs, aux règles énoncées dans la circulaire du premier ministre du 18 janvier 2010 relative aux relations entre les pouvoirs publics et les associations. Pour réaliser les actions d'accompagnement ainsi financées, les opérateurs devront obtenir, du préfet du département où se situe l'action, l'agrément d'ingénierie sociale, financière et technique<sup>1</sup>.

.../...

#### **Organiser une mutualisation à la fois des moyens (et des intervenants) et des fonctions supports pour une plus grande efficacité et une optimisation des coûts.**

Ainsi un même opérateur peut intervenir pour des publics différents (en structure hébergement ou DALO) ou intervenir à la demande de plusieurs services, structures ou organismes dans le cadre d'une mesure (intervention sur l'ensemble des structures d'un département ou d'une association).

<sup>1</sup> Article R. 365-1 du code de la construction et de l'habitation (C.C.H). Le nouveau régime des agréments s'applique aux demandes déposées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010.

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 11 sur 19</b>

### **ANNEXE 3 (SUITE)**

Dans ce cas, l'accès à ces mesures d'accompagnement devra être organisé de façon à ce que toutes les personnes sortant d'hébergement en ayant besoin puissent y avoir accès, quelle que soit la structure ou l'association dont elles sont issues.

La présente instruction est transmise aux associations nationales. De même, vous veillerez à en informer les opérateurs locaux selon les modalités qui vous paraîtront adaptées, par exemple dans le cadre des comités de concertation régionaux visés par la circulaire du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique d'accès au logement. Vous veillerez à ce que cette démarche soit déclinée au niveau départemental.

Vous rendrez compte à la Direction Générale de la Cohésion Sociale (D.G.C.S.) au moyen des indicateurs figurant en annexe 2.

**Le ministre d'État : Jean-Louis BORLOO.**

**Le secrétaire d'État chargé du logement et de l'urbanisme : Benoist APPARU.**

**Source** : circulaire du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement (extraits), 4p. Disponible sur : [http:// www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) (consulté le 9 décembre 2014).

### **ANNEXE 4**

#### **Référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée.**

**Préfecture Ile De France**

**L'accompagnement vers et dans le logement** est une prestation individuelle ou collective, fournie sur une période déterminée, à une personne dont le problème de maintien ou d'accès dans un logement provient de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale. Il concerne essentiellement le rapport à construire ou à maintenir entre la personne ou famille et son logement et le parcours de cette personne sans pour autant en prédéterminer les étapes. L'accompagnement vise à lui permettre d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement en bénéficiant des droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents.

**L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement.**

En d'autres termes, l'objectif est

- que le ménage soit en capacité de :
  - respecter les règles de vie en collectivité et assurer l'entretien de son logement (attention particulière aux ménages changeant de type d'habitat et d'environnement) ;
  - payer son loyer et ses charges (ou sa redevance) de manière régulière, gérer l'ensemble de ses ressources ;
  - faire les démarches administratives lui permettant d'obtenir les aides auxquelles il a droit de manière régulière et de défendre ses droits en tant qu'occupant ;
- qu'il soit durablement inséré dans le logement et son environnement.

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 12 sur 19</b>

## ANNEXE 4 (SUITE)

L' « apprentissage » du logement comportera, en sus des aspects techniques et fonctionnels, une dimension financière et une dimension relationnelle à l'environnement et à l'espace collectif. S'il est rendu nécessaire par des difficultés liées aux attitudes et aux comportements de la personne et/ou de sa famille, l'accompagnement comprendra un travail, permettant de lui/leur faire prendre conscience des difficultés que cela génère (dans ses relations de voisinage et/ou avec le bailleur).

Par ailleurs, l'accompagnement consiste à aider la personne à comprendre et à acquérir des savoir-faire concernant les démarches et les relations, la connaissance des organisations, etc. L'accompagnement sera adapté selon que ces savoir-faire lui font défaut ou qu'elle a besoin d'un soutien pour stabiliser ou améliorer sa situation au regard du logement et accéder à l'autonomie dans ce domaine. Mais il doit également solliciter, mobiliser, stimuler les compétences de la personne et l'aider à en prendre conscience.

C'est la dimension « éducative » de l'accompagnement, qui consiste à permettre à la personne de développer ses propres capacités pour devenir autonome par rapport au logement.

L'A.V.D.L. peut être initié, soit **avant et lors de l'accès** au logement, soit **en cours de bail** en cas de problème (impayés récidivants, problèmes de voisinage...) pour favoriser le maintien dans le logement.

Quand une mesure d'accompagnement est préconisée afin de faciliter l'accès au logement (A.V.L.), les modalités de cet accompagnement doivent être articulées avec le type de solution de logement trouvée ou à trouver pour l'intéressé. Dans ce cas l'accompagnement vers le logement comporte au moins un accompagnement lors du relogement et si nécessaire, il est suivi d'un accompagnement dans le logement (A.D.L.) pendant une période plus ou moins longue selon les besoins, au vu d'une réévaluation de la situation après l'entrée dans les lieux.

L'accompagnement dans le logement (A.D.L.) concerne, non seulement les suites données à l'accompagnement vers le logement précitées, mais aussi les personnes déjà logées qui rencontrent des difficultés pour se maintenir dans leur logement qu'un accompagnement peut contribuer à régler. Dans tous les cas l'A.V.D.L. se différencie de l'accompagnement global<sup>2</sup> qui comporte d'autres dimensions et dont certains ménages relèvent.

L'A.V.D.L. doit être articulé avec les interventions d'autres acteurs, si nécessaire : travailleurs sociaux du conseil général, associations intervenant sur des champs particuliers<sup>3</sup>, centres Médico-Psychologiques en cas de troubles psychologiques, etc. C'est sur les territoires que les liens doivent être construits à la bonne échelle en fonction des acteurs locaux et des dispositifs.

---

2

Mais aussi des tutelles, curatelles, gestion des aides au logement par des associations (cessions croix rouge).

3

Problèmes d'addiction, de dépression, d'incapacité à encadrer les enfants, problèmes majeurs d'hygiène, d'emploi, judiciaires.

<b>Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale</b>	<b>Session 2015</b>
<b>Élaboration d'une communication professionnelle – DC3</b>	<b>Page 13 sur 19</b>

## ANNEXE 4 (SUITE)

L'A.V.D.L. est précédé d'un diagnostic ou d'une évaluation (dans le cas d'un renouvellement) qui permet d'en déterminer la nécessité, la durée et l'intensité et qui sera régulièrement ou en cas de problème imprévu réévalué.

La mise en place suppose une adhésion du ménage. L'A.V.D.L. peut être articulé avec une prestation de gestion locative adaptée dans certains cas.

### 1 - DIAGNOSTIC LOGEMENT

Il est proposé ici de décliner cette phase en cinq briques<sup>4</sup>, ce qui correspond à un diagnostic aux missions élargies qui ne seront pas toujours toutes pertinentes : si au moment où le besoin de diagnostic est identifié, les tâches contenues dans certaines briques ont déjà été effectuées, ces briques ou tâches ne seront pas mises en œuvre.

1.1 Diagnostic.

1.2 Explication au ménage.

1.3 Élaboration d'un projet logement avec le ménage.

1.4 Diagnostic logement partagé et projet d'accompagnement.

1.5 Accord formalisant l'engagement de chacun des partenaires.

Le diagnostic est stratégique et doit permettre de définir les prestations nécessaires en fonction de la situation concernée. Il comporte ici une partie préparatoire à l'accompagnement (souvent réalisée en début de mesure d'accompagnement aujourd'hui sur le terrain) qui permet de prendre le temps de susciter l'adhésion informée du ménage et du partage avec les partenaires et particulièrement le bailleur.

Enfin, il doit se conclure par la définition de critères de réussite et de suivi adaptés à la situation du ménage (avec un tableau de bord par exemple) et permettant l'échange d'information et l'évaluation pendant et en fin de prestation.

Les tâches décrites dans les briques ne se feront pas au même rythme, avec la même intensité ou durée, ni avec la même fréquence selon les degrés d'autonomie des personnes par rapport au logement. La nature des tâches elle-même peut évoluer selon les personnes.

#### 1.1 Diagnostic

##### Mission

Analyser la situation et établir un diagnostic des besoins du ménage permettant de l'orienter, dans une approche globale de sa situation, ce qui permet d'évaluer le niveau d'intensité nécessaire de l'accompagnement à mettre en place.

---

4

Les « briques » permettent de construire un accompagnement vers l'autonomie. Celles-ci peuvent s'assembler différemment selon le degré d'autonomie des personnes et selon la solution de logement proposée. L'ordre de présentation n'est pas chronologique. Les briques peuvent se succéder ou se dérouler simultanément. Les briques ne sont pas réalisées par les mêmes acteurs dans de nombreux cas de figure (d'où la répétition de certaines tâches, qui pourront être omises si la même personne intervient, et le rappel d'un relais indispensable entre chacune d'elles). Ces briques, outils pour la réflexion, ne doivent pas être isolées les unes des autres dans la mise en œuvre. Une sorte de ciment doit les relier entre elles afin de donner un sens aux interventions et de renforcer leur pertinence face aux problématiques du ménage. Sa construction repose sur le savoir-faire des acteurs et les relations qu'ils sauront nouer. Ce travail partenarial, en lien avec le ménage qui adhère au dispositif, doit permettre de définir de manière concertée la mission de chacun aux différents stades, et de prévoir d'emblée des possibilités de réajustement en fonction de l'évolution de la situation.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 14 sur 19

## ANNEXE 4 (SUITE)

### Résultat attendu

Connaître la capacité de la personne à intégrer un logement ordinaire ou l'écart entre la situation de la personne et cette autonomie et les moyens nécessaires pour le combler.

Proposer des premières orientations.

Envisager la prestation (type de logement +/- accompagnement) la plus adaptée en fonction de la situation du ménage.

### Rubriques (puis tâches)

- Écouter et conseiller.
- Instaurer une relation de confiance.
- Réaliser le diagnostic social.
  - Faire le point des droits et prestations, difficultés rencontrées dans les différents domaines (santé, emploi, logement, famille, ressources).
  - Recueillir les avis et contributions possibles des partenaires autour du ménage.
  - Mettre à plat le budget actuel recettes/dépenses ; le cas échéant, simulation/estimation des aides au logement par la CAF/C.M.S.A.
- Réaliser le diagnostic logement.
  - Évaluer l'autonomie du ménage par rapport au logement.
  - Établir un historique du parcours logement (impayés, historique de locataire, d'accédant, hébergement, ...) et le rapprocher du parcours social et/ou professionnel.
  - Analyser la situation actuelle du logement (y compris les aspects techniques et juridiques) **ou** du non logement (durée, demandes d'hébergement).
  - Faire le point des démarches effectuées.
  - Détecter un certain nombre d'actions urgentes.
  - Reformuler les besoins et les attentes du ménage.
- Conclure le diagnostic social et logement.
  - Conclure sur le besoin et son ajustement par rapport au marché - Élaborer une tactique pour atteindre l'objectif envisagé.
  - Évaluer la capacité du ménage à atteindre l'objectif.
  - Formaliser l'adhésion du ménage : signature du diagnostic.

### Outils utilisés

- Historique.
- Fiche décrivant les caractéristiques du ménage, sa problématique.
- Grille commune validée dans le cadre du P.D.A.L.P.D. ou d'une autre politique sociale locale du logement.
- Document de diagnostic à rédiger.

### Moyens mis en œuvre

Visite sur le lieu de vie et rendez-vous entre le ménage et un travailleur social (y compris organisation de la première rencontre) - Contacts téléphoniques.

Analyse des documents apportés par le ménage et éventuellement par d'autres partenaires.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 15 sur 19

## ANNEXE 4 (SUITE)

### 1.2 Explication au ménage

#### Mission

Expliciter la démarche proposée et le champ des possibles et susciter l'adhésion du ménage.

#### Résultat attendu

Compréhension de la démarche proposée et engagement du ménage dans cette démarche d'accompagnement.

#### Rubriques (puis tâches)

- Écouter et conseiller :
  - entendre les difficultés.
- Instaurer une relation de confiance :
  - faire prendre conscience de la gravité de la situation, qu'il existe des moyens pour en sortir, expliquer les mécanismes à l'œuvre, les responsabilités engagées, les risques...
- Présenter et proposer les différentes options en vue d'une autonomie à terme.
- Présenter la prestation d'accompagnement.
  - Identifier et décrire le rôle de chacun durant la prestation (ménage, accompagnant, référents sociaux autres, gestionnaire ou bailleur du logement, ...).
  - Expliquer le contrat, ses objectifs et les modalités habituelles de l'accompagnement.
  - Rappeler les libertés, droits et obligations de chacun, accompagné et accompagnant.
- Rédiger un pré-projet d'accompagnement avec le ménage (fin brique 2 et début brique 3, élaboration du projet).
  - Vérifier que l'adhésion et l'engagement du ménage sont effectifs et réalistes.

#### Interlocuteurs

Personne d'autre que le ménage.

#### Outils utilisés

Un « livret d'accueil », une fiche de présentation et de contact, ... à remettre au ménage.  
Un contrat type d'accompagnement.

#### Moyens mis en œuvre

Rencontre avec le ménage.

### 1.3 Élaboration d'un projet logement avec le ménage

#### Mission

Mettre au point un projet logement avec et pour le ménage.

#### Résultat attendu

Parvenir à un projet logement réaliste et valider la démarche pour y parvenir avec son accord (en validant un accompagnement ou une gestion locative adaptée, le cas échéant).

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 16 sur 19



## ANNEXE 4 (SUITE)

### Rubriques (puis tâches)

- Écouter et conseiller.
- Instaurer une relation de confiance.
- Mettre à disposition du ménage un ensemble d'informations sur le logement.
  - Faciliter l'appropriation par le ménage de ces informations.
- Rédiger un pré-projet d'accompagnement avec le ménage (fin brique 2 et début brique 3, élaboration du projet approfondi).
- Aider à l'élaboration d'un projet logement réaliste.
  - Expliciter les ressources et garanties nécessaires et comparer avec les moyens disponibles du ménage.
  - Aider à la recherche de la ou des solutions logements possibles.
  - Contacter les interlocuteurs, présenter le ménage, lui donner un rendez-vous, lui indiquer la liste des documents nécessaires.

### Outils utilisés

Petites annonces, présentation des bailleurs publics, des guides existant sur la demande de logement, ... Les solutions habituelles en matière de logement, par exemple demande de logement social, échéancier, protocole, ...

### Moyens mis en œuvre

Appels téléphoniques. Rencontre avec le ménage. Recours à un spécialiste du logement, à un travailleur social, ou à un juriste, si nécessaire.

## 1.4 Diagnostic logement partagé et projet d'accompagnement

### Mission

Proposer le projet d'accompagnement et de logement aux partenaires, réajuster si nécessaire avec le ménage, le gestionnaire ou le bailleur (s'il est connu) et les autres partenaires (social, santé, ...).

### Résultat attendu

Constater le partage du diagnostic entre les différents partenaires et le ménage, dans le cadre de ses attentes et capacités. En cas de désaccord sur le diagnostic ou de délai d'attente, le ménage bénéficie à tout le moins d'une orientation. La fonction d'arbitrage peut être confiée, par exemple, au S.I.A.O. ou à une instance locale du P.D.A.L.P.D. ou du F.S.L. traitant des cas individuels.

### Rubriques (puis tâches)

- Organiser une réunion multipartite de partage du diagnostic.
- Adapter la prestation préconisée au logement trouvé.
- Valider la pertinence de la solution dans toutes ses dimensions (technique, localisation, sociale, ...) et préciser les accompagnements nécessaires.
- Préciser la nature de la prestation d'accompagnement : durée, fréquence, objectif, intensité, ....
- Préparer la prescription de l'action (par un tiers).
  - Constituer/faire constituer un dossier pour demander cette prestation.
  - Présenter le dossier au prescripteur le moment venu (en commission, par exemple).

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 17 sur 19

## ANNEXE 4 (SUITE)

- Organiser le relais vers la solution préconisée.
- Organiser le relais vers la solution préconisée.

### Outils utilisés

Grilles d'évaluation communes de diagnostic synthétique, de la capacité de la personne à mener seule ou non les démarches, de la capacité à habiter, ...

Modèle de contrat d'« Accompagnement ».

### Moyens mis en œuvre

Rédiger une proposition de contrat d'accompagnement.

Rencontre avec le ménage, multipartite, en présence du prescripteur qui connaît le ménage, avec le bailleur ou le gestionnaire s'il est connu.

Appels téléphoniques et préparation de dossiers.

## 1.5 Accord formalisant l'engagement de chacun des partenaires

### Mission

Faire correspondre les conclusions du diagnostic partagé et le projet du ménage.

Obtenir l'adhésion du ménage.

### Résultat attendu

Finaliser l'engagement des différents partenaires et du ménage et aboutir au contrat personnalisé, liant le travailleur social, le bénéficiaire et le bailleur/logeur.

### Rubriques (puis tâches)

- Définir et valider des objectifs spécifiques au ménage (personnalisation de l'accord).
- Définir des modalités propres au ménage.
- Vérifier la cohérence du projet avec les différents intervenants et faire signer l'accord par le ménage et les partenaires.
- Passer le relais à l'intervenant suivant le cas échéant.

### Outils utilisés

Indications sur le contenu du contrat personnalisé formulées par le groupe 3 (voir en annexe).

### Moyens mis en œuvre

Rédiger le contrat recours à un spécialiste du logement, un travailleur social, ou un juriste, si nécessaire.

## 2 - ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (A.V.D.L.)

Selon les conclusions du diagnostic, la prestation d'accompagnement sera composée de l'une ou de plusieurs briques présentées ci-dessous :

2.1 Aide à la recherche de logement.

2.2 Aide à la recherche collective de logement.

2.3 Aide aux premiers pas dans le logement.

2.4 Suivi préventif du ménage logé.

2.5 Aide au maintien dans le logement et traitement des difficultés locatives.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 18 sur 19

## ANNEXE 4 (SUITE)

2.6 Favoriser la vie sociale au dedans et au dehors du logement.

2.7 Évaluation en fin de prestation et orientation.

Les tâches décrites dans les briques ne se feront pas au même rythme, avec la même intensité ou la même durée, ni avec la même fréquence selon les besoins des personnes. La nature des tâches elle-même peut évoluer selon les personnes. Toutes les tâches supposent une évaluation en continu de leurs résultats.

Si les tâches contenues dans certaines briques ont déjà été effectuées ou ne sont pas pertinentes au vu de la situation du bénéficiaire, ces briques ou tâches ne seront pas mises en œuvre.

[...]

**Source : Référentiel de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement et de la Gestion Locative Adaptée**, Préfecture Ile De France – D.R.I.H.L. (extraits) *Janvier 2011, 10p.*

Disponible sur : <http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr>  
(consulté le 9 décembre 2014). Extraits.

## ANNEXE 5 Glossaire

A.H.I. : Accueil Hébergement Insertion.

A.G.L.S. : Aide à La Gestion Locative Sociale des Résidences Sociales.

API : Allocation de Parent Isolé.

A.P.L. : Aide Personnalisée au Logement.

A.S.L.L. : Accompagnement Social Lié au Logement.

A.V.D.L. : Accompagnement Dans et Vers le Logement.

CAF : Caisse d'Allocations Familiales.

C.D.L. : Conseil, Démarche, Logement.

C.H.R.S. : Centre D'ébergement et de Réinsertion Sociale.

C.M.S.A. : Caisse de Mutualité Sociale Agricole.

COMED. : Commission de Médiation Départementale.

DALO : Droit Au Logement Opposable.

D.D.C.S. : Direction Départementale de la Cohésion Sociale.

EMASM : Équipe Mobile d'Accompagnement Social et de médiation.

F.S.L. : Fonds Solidarité Logement.

P.D.A.H.I. : Plan Départemental d'Accueil, d'Hébergement, d'Insertion.

P.D.A.L.P.D : Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées.

R.M.I. : Revenu Minimum d'Insertion.

R.S.A. : Revenu de Solidarité Active.

S.I.A.O. : Service d'Insertion, d'Accueil et d'Orientation.

Diplôme d'État de Conseiller en Économie Sociale Familiale	Session 2015
Élaboration d'une communication professionnelle – DC3	Page 19 sur 19