

Résidence sociale Abrioux

Projet d'établissement 2025 – 2030



<u>1. LA NOUVELLE RESIDENCE SOCIALE ABRIOUX</u>	<u>4</u>
1.1. Origine et philosophie du projet d'établissement	5
1.1.1. Cadre réglementaire et institutionnel	5
1.2. Les valeurs fondatrices de la résidence Abrioux	5
<u>2. VOCATION DE LA RESIDENCE AUJOURD'HUI ET DEMAIN</u>	<u>6</u>
2.1. Un maillon du parcours résidentiel... ..	6
2.2. ...et une fonction intégrative :	6
2.3. L'inscription de la Résidence Abrioux dans les politiques publiques	7
2.4. Des tensions sur le parc social sont observées.....	7
<u>3. LE PUBLIC ACCUEILLI ET SES EVOLUTIONS</u>	<u>8</u>
3.1. Les modalités d'orientation	8
3.2. Les modalités d'admission	8
<u>4. L'OFFRE DE SERVICE</u>	<u>9</u>
4.1. Une offre de logement accompagné.....	9
4.2. Une équipe dédiée pour une gestion de proximité	10
<u>5. OBJECTIFS DE LA RESIDENCE SOCIALE ABRIOUX.....</u>	<u>11</u>
5.1. Le cadre de vie	14
<u>6. LE VIVRE ENSEMBLE PAR LA PREPARATION A L'ACCES AU LOGEMENT AUTONOME</u>	<u>15</u>
<u>7. UN PLAN D'ACTIONS POUR TRACER LE CHEMIN.....</u>	<u>16</u>
7.1. Les axes d'amélioration de la résidence Abrioux.....	16
7.2. L'admission	16
7.2.1. Les axes d'amélioration en lien avec l'admission sont	16
7.2.2. La gestion de la liste d'attente.....	17

7.2.3. L'organisation des entretiens de pré-admission :	17
---	----

8. L'ACCOMPAGNEMENT 17

8.1. Le cadre de l'intervention :	17
---	----

8.2. Les limites de l'accompagnement.....	18
---	----

8.3. La prévention des impayés de loyer	19
---	----

8.4. La vie collective	20
------------------------------	----

8.5. La gestion du bâti	20
-------------------------------	----

8.5.1. La gestion des logements	20
---------------------------------------	----

8.5.2. Le nécessaire aménagement des espaces de vie collectifs à prévoir	21
--	----

9. ANNEXES 22

Fiches de potes

Fiches action

Charte des bonnes habitudes de communication entre collègues /

Les quatre étapes de la Communication Non Violente / Les règles de fonctionnement

Charte de collaboration entre le travailleur social et le mandataire judiciaire

1. La nouvelle Résidence sociale Abrioux

En 1974, la Ville de Dijon a fait construire le foyer Abrioux dans le quartier appelé alors Poussots/Abattoirs sous bail emphytéotique par un bailleur social pour l'hébergement d'une main d'œuvre masculine majoritairement issue du Maghreb – par le Foyer Dijonnais (devenu HABELLIS).

Si le public d'origine (les travailleurs migrants) est aujourd'hui peu présent, de nouveaux besoins ont émergé autour d'un public en difficultés sociales et en rupture de logement.

Aussi, en 2003, le foyer ABRIOUX a été agréé résidence sociale, proposant 173 petits logements meublés et équipés à des locataires à faibles ressources, presque exclusivement isolés et masculins. Un accompagnement social sur site permet de lever les freins et de rechercher une solution individuelle et adaptée dans le cadre d'un parcours résidentiel. Plusieurs conventions de partenariat associatives et institutionnelles permettent l'accueil de différents publics : migrants, personnes relevant de Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, mineurs non accompagnés.... En outre, des places sont mises à disposition de l'État dans le cadre du plan d'urgence hivernale.

Au fil des années, le bâtiment est devenu très énergivore et vétuste, l'offre de logements peu qualitative, nécessitant une adaptation aux besoins identifiés par l'Analyse des Besoins Sociaux, au sein d'un quartier en pleine mutation, « l'Eco cité Jardin des Maraîchers ».

C'est pourquoi, HABELLIS a procédé aux études préliminaires de réhabilitation du bâti en lien avec le Service Urbanisme Dijon Métropole, la SPLAAD et le CCAS, et une opération de reconstruction/démolition a été finalement retenue et confiée à C3B – Groupe VINCI.

La nouvelle résidence sociale se veut ouverte sur le quartier et vecteur de lien social. Dans cet objectif, une annexe de la Maison d'Éducation Populaire est intégrée à la réalisation architecturale et est animée par La Maison d'Éducation Populaire Le Tempo gérée par l'association Léo Lagrange.

La nouvelle résidence vise à répondre à l'évolution des besoins en terme de logement de transition sur le territoire et de mixité sociale. Elle offre un hébergement temporaire (2 à 3 ans) à des personnes en difficultés d'accès au logement de droit commun et leur propose :

- Un habitat meublé équipé à prix modique,
- Une étape dans un parcours résidentiel,
- Un accompagnement social intégré,
- Un cadre sécurisant,
- Une animation de la vie collective.

La résidence répond aux phénomènes de décohabitation familiale et conjugale, aux sorties du dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile, à la prévention des expulsions locatives, aux réunifications familiales, à l'insertion professionnelle des jeunes, à la pauvreté et aux minima sociaux, au handicap... Sont accueillis des personnes seules ou en couples, des familles et familles monoparentales, des seniors non dépendants, des jeunes et des personnes handicapées.

La nouvelle offre de logements porte sur 126 Type 1, 24 Type 2, 4 Type 3 et 2 Type 4 soit 156 logements, dont 30 particulièrement destinés aux familles.

La Résidence Abrioux, au sein du CCAS, dont un des enjeux est d'être présent dans le partenariat local autour du logement, s'inscrit dans la politique du logement très social.

1.1. Origine et philosophie du projet d'établissement

1.1.1. Cadre réglementaire et institutionnel

La résidence Abrioux en tant que résidence sociale est régie par la circulaire n°2006-45 du 4 juillet 2006, et par la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et au Code de la Construction de l'Habitat.

« Les résidences sociales ont pour objet d'offrir une solution de logement meublé temporaire à des ménages ayant des revenus limités ou rencontrant des difficultés d'accès au logement ordinaire, pour des raisons économiques mais aussi sociales, et pour lesquels un accompagnement social peut s'avérer nécessaire »

La Résidence fait partie intégrante du Centre Communal d'Action Sociale de la Ville de Dijon. Le CCAS anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison étroite avec les institutions publiques ou privées. Les interventions du CCAS concernent ainsi l'ensemble des Dijonnais : personnes seules, familles, personnes âgées, handicapées, en rupture familiale ou de leur parcours résidentiel, qui peuvent être en situation de fragilité. Il intervient dans les domaines de l'aide sociale légale et facultative

1.2. Les valeurs fondatrices de la résidence Abrioux

Le projet d'établissement de la Résidence sociale Abrioux 2025-2030 a été initié pour permettre à l'équipe de la Résidence de se mobiliser autour d'un projet fondateur, en miroir au projet architectural de la résidence. Composée de 13 agents aux métiers complémentaires, l'équipe a partagé au fil de la démarche, des valeurs fortes : l'humanisme, l'équité et le respect de l'autre.

« Nous sommes tous concernés », est un principe d'action découlant de ces valeurs, et très présent dans cette équipe. Il est incarné au quotidien par l'écoute apportée par chaque agent au contact du résident, l'orientation vers le bon interlocuteur ou la recherche de réponses adaptées pour le résident. Il est aussi incarné par le partage des permanences d'accueil par tous.

Ces qualités de coopération de l'équipe constituent un socle solide pour le projet d'établissement.

LA MÉTHODOLOGIE DU PROJET

Le travail d'écriture du projet d'établissement de la résidence sociale Abrioux se veut collaboratif et en cohérence avec le projet de direction de la Direction de l'Action Sociale.

L'équipe de la Résidence Abrioux s'est mobilisée sur des temps de réunions spécifiques en dehors des temps de réunion classiques et selon trois groupes de travail :

- Le Groupe de travail N°1 : Gestion du bâti / organisation
- Le Groupe de travail N°2 : Gestion de la posture professionnelle
- Le Groupe de travail N°3 : Gestion de la relation partenariale/communication

Des temps de travail en collectif avec l'ensemble de l'équipe, ou par groupe métiers (Technique, Social, Administratif) selon les thématiques, ont été animés. Trois COPIL se sont réunis à différents moments clés de l'avancée des travaux.

Le groupe de travail N°2 « Gestion de la Posture professionnelle » a réuni l'ensemble de l'équipe et a eu pour but de donner à chacun un langage commun, et de développer un mode de communication qui favorise le respect de soi et des autres dans un objectif de coopération visant à :

- permettre une attitude constructive et positive

- avoir une relation de confiance mutuelle
- pouvoir aborder les dysfonctionnements, mieux résoudre les conflits avec la communication non violente
- être un outil de cohésion d'équipe

Les travaux de ce groupe aboutiront à la rédaction d'une charte des valeurs communes et des bonnes pratiques dans la relation entre collègues et avec les résidents.

Le travail en groupe restreint de l'équipe d'accompagnement s'est consacré à des sujets plus sensibles tels que :

- les critères d'admissibilité du public qui questionnent les limites d'intervention dans l'accompagnement
- la responsabilité des élus et l'importance du cadre protecteur
- l'évaluation de la charge de travail et sa répartition entre collègues et avec les résidents.
- Les critères d'inclusion / exclusion qui permettent l'évaluation et facilitent la décision lorsqu'une réorientation est à envisager.
- le degré d'autonomie des publics accueillis : financier, médico-social, linguistique, etc...
- la gestion de la mixité des publics, des problématiques
- la cohérence et l'équité dans le traitement des situations
- l'évaluation de la charge de travail et sa répartition entre les professionnels de l'accompagnement : TS, TISF, AAA.

Le traitement de ces différents sujets apporte un cadre structurant à l'intervention sociale dans lequel chaque professionnel pourra évoluer sans se mettre en difficulté ou mettre en difficulté la personne accompagnée.

2. Vocation de la résidence aujourd'hui et demain

2.1. Un maillon du parcours résidentiel...

La résidence Abrioux propose à la fois de l'hébergement, de l'accompagnement social et, fait nouveau, une ouverture sur le quartier.

La vocation de la Résidence sociale Abrioux est de favoriser l'insertion par le logement et l'autonomie des personnes en situation de fragilité ayant des difficultés d'accès au logement ordinaire. Le passage au sein de la Résidence constitue une étape du parcours résidentiel, avec une mise à disposition d'un logement temporaire meublé et toutes charges comprises. La Résidence se distingue ainsi du logement ordinaire par le statut d'occupation des résidents qui repose, contrairement à la location de droit commun, sur le caractère temporaire de l'occupation.

L'objectif principal de la Résidence Abrioux consiste à accompagner les publics vers une capacité à intégrer un logement autonome. Chaque action de chaque professionnel de la résidence poursuit cet objectif.

Par l'accueil au sein d'un cadre sécurisé et protégé, elle met à disposition du résident les conditions pour qu'il puisse trouver la sérénité nécessaire à une démarche de relogement. Pour cela, elle fournit un appui humain et matériel 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, permettant d'accompagner les résidents dans leur démarche et de rompre le cercle de l'isolement.

2.2. ...et une fonction intégrative :

La Résidence Abrioux s'inscrit ainsi dans la mission du CCAS de la Ville de lutte contre l'exclusion et la pauvreté, en partenariat avec Dijon Métropole, les institutions et les associations œuvrant dans ce domaine.

La précarité sociale des résidents est souvent associée à une rupture de liens familiaux et amicaux. La précarité professionnelle concourt à l'isolement des personnes. Aussi en créant au sein de la Résidence un espace géré par la Maison d'Éducation Populaire du quartier, Le TEMPO, dédié tant aux résidents qu'aux habitants du quartier, la participation et le lien social seront favorisés. Cet équipement de proximité, ouvert également à un public extérieur, offre accueil, animation, activités et services à finalité sociale.

S'inspirant des valeurs de dignité, solidarité et démocratie, la nouvelle Résidence Abrioux et le TEMPO visent à construire un lieu d'initiatives, d'échanges et de rencontres.

2.3. L'inscription de la Résidence Abrioux dans les politiques publiques

La Résidence Abrioux porte un certain nombre de réponses qui permettent de faire vivre diverses politiques publiques concourant toutes à améliorer la situation des personnes défavorisées :

- Le plan quinquennal préfectoral Logement d'Abord 2023-2027 (rapport SIAO de Côte d'Or – Comité stratégique partenarial du 26 juin 2024)
- la politique de la Protection de l'Enfance : Mineurs Non Accompagnés (MNA)
- la politique de l'Asile : pour les bénéficiaires de la Protection Internationale (BPI) et pour les réfugiés ukrainiens
- La politique de l'Habitat pour les publics précaires : FSL et FAJ

2.4. Des tensions sur le parc social sont observées

En octobre 2024, 11 667 demandes de logement social en cours ont été recensées à l'échelle métropolitaine. La ville de Dijon concentre une large majorité des demandes ; Près de la moitié des demandes de logement concernent des petites typologies (2 pièces et moins).

L'analyse des besoins sociaux (ABS), réalisée à deux reprises par le CCAS lors de chaque mandat, offre un diagnostic territorial, outil contributif au développement d'une connaissance plus approfondie des évolutions sociales et à une meilleure mise en perspective des besoins locaux. Si la Ville de Dijon démontre un certain dynamisme démographique de par sa position de ville-centre, l'ABS fait apparaître (source COMPAS février 2024) :

- Un faible nombre moyen de personnes par logement, et qui diminue encore : 55% des dijonnais vivent seuls en 2020 contre 38% il y a 25 ans.
- De plus en plus de familles monoparentales parmi les familles : 34% des familles dijonnaises sont monoparentales. En 1990, le nombre de mono-parents représentait 20% des familles.
- La crise a affecté les ménages qui étaient déjà les plus fragiles économiquement. 13% de la population vivait sous le seuil de pauvreté en 2015, en 2020 c'est désormais 16% de la population.
- Un vieillissement démographique attendu : 23% des dijonnais ont plus de 60 ans. Une projection en 2029 prévoit une augmentation de 10% des dijonnais plus de 65 ans

Une étude réalisée en mai 2019 par le COMPAS intitulée « *L'accès aux logements à loyer modéré des allocataires des minima sociaux* » présente le contexte sur le territoire de la métropole dijonnaise en matière d'accès au logement social :

- 11% des ménages de Dijon métropole vivent sous le seuil PLAI, soit environ 11 400 ménages
- 14 600 ménages vivent sous le seuil de pauvreté (avec moins de 1 015€ par mois et par unité de consommation) soit environ 30 200 personnes
- 1 430 ménages allocataires souhaitent entrer dans le parc social
- plus de la moitié de ces ménages sont constitués d'une personne seule.
- un peu plus d'un quart sont des familles monoparentales
- 38% des bénéficiaires des minima sociaux attendent depuis plus d'un an de se voir décerner un logement social, contre « seulement » 28% des demandeurs externes qui ne

- sont pas allocataires des minimas sociaux
- Les allocataires des minimas sociaux recherchent des logements plus petits (part de T1 plus élevée et part de T2 plus faible que pour les personnes non allocataires des minimas sociaux)

La Résidence Abrioux et les deux autres résidences sociales du territoire, ADOMA et PARME, répondent aux besoins des publics les plus en difficultés pour accéder aux logements sociaux. Cette offre est actuellement saturée, voire inexistante chez nos partenaires quand il s'agit de l'accueil des familles victimes de violences conjugales. La Résidence Abrioux a ainsi apporté une réponse qui faisait défaut avec ses grands appartements de type 2 à 4, permettant à un parent avec deux enfants ou plus d'être hébergés au sein de la résidence. Jusqu'alors sur le bassin dijonnais seul l'accueil en hôtel était envisageable pour les grandes familles dans le cadre de l'urgence.

3. Le public accueilli et ses évolutions

3.1. Les modalités d'orientation

La résidence Abrioux héberge aujourd'hui **quatre catégories de public** :

- Le public le plus représenté et cœur de métier de la résidence est celui de personnes qui font une demande de logement, **orientées par le SIAO 21, par un travailleur social**, ou se présentant spontanément. Il s'agit de personnes en difficulté d'accès au logement de droit commun, pour lesquelles un accompagnement social se met en place autour de l'accès aux droits, la santé, l'insertion professionnelle, la gestion des ressources, le lien social, et en finalité l'accès au logement. Ce public est majoritaire à 80% au sein de la Résidence.
- La seconde catégorie de public concerne les personnes **hébergées dans le cadre de conventions de partenariat** : demandeurs d'asile, personnes suivies en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, ou mineurs non accompagnés suivis par le Département. Ce public représente 17,2 % des résidents hébergés.
- La troisième catégorie concerne **les travailleurs migrants** de « l'ancienne génération ». De cinq en 2022, ils ne sont plus que deux à ce jour, il s'agit d'hommes âgés qui requièrent une attention particulière et peuvent demeurer à la Résidence sans limite de séjour.
- La dernière catégorie est constituée des personnes ayant signé une **Convention d'Hébergement Temporaire (CHT)**, pour lesquelles un service d'hôtellerie est offert, qui leur permet de séjourner quelques semaines par an pour mener à bien leurs démarches administratives et de santé. Ce sont exclusivement des personnes qui, en quittant l'ancien foyer Abrioux, ont envisagé leur retour au pays le moment de la retraite venu, en laissant à disposition leur chambre, tout en bénéficiant d'une possibilité d'accueil, sans condition et pour de courts séjours.

3.2. Les modalités d'admission

La Résidence Abrioux n'est pas une structure d'hébergement, pour y être admis il faut :

- être en situation régulière sur le territoire
- avoir une certaine autonomie financière.
- vouloir s'engager dans une démarche de projet d'insertion sociale et/ou professionnelle
- avoir des besoins en accompagnement social et être en capacité de reconstruire ou consolider, sur la durée, un projet d'insertion sociale et/ou professionnelle.
- avoir déposé une Demande de Logement Social ou avoir une orientation vers une structure d'hébergement spécialisée.

- en cas d'existence d'une dette locative antérieure à la demande d'admission, avoir mis en place un plan d'apurement, et s'être déjà engagé dans le remboursement de la dette.

Elle n'a pas vocation à se substituer à une résidence universitaire, à un centre d'hébergement pour demandeur d'asile ou un CHRS, ni à un logement autonome.

Chaque personne ou famille souhaitant obtenir un logement à la résidence Abrioux, sollicite un rendez-vous auprès du travailleur social ou de la responsable. Le dossier de candidature est étudié par une commission d'admission ou siège un membre du conseil d'administration du CCAS.

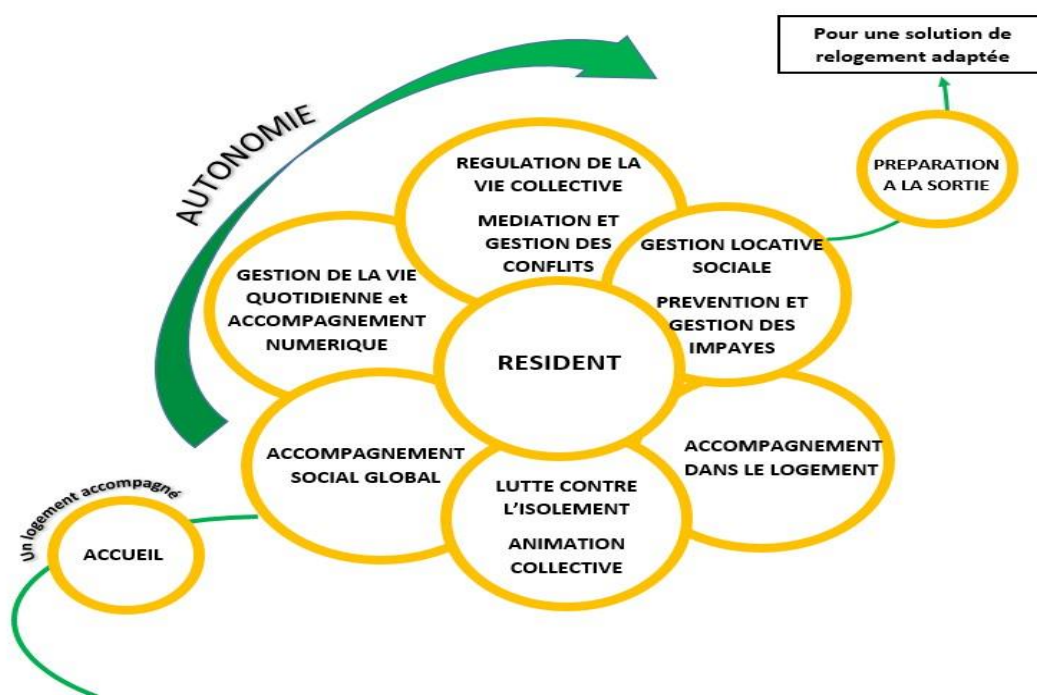
L'avis se fonde sur les critères suivants :

- l'autonomie du candidat dans les actes de la vie quotidienne
- l'acceptation par le candidat du règlement intérieur et de l'accompagnement social réalisé soit par l'équipe de la résidence, soit par des partenaires extérieurs.
- la capacité à avoir des ressources pérennes, particulièrement pour les jeunes qui n'ouvrent pas de droit au RSA ou à l'allocation France Travail en cas de rupture du projet professionnel.
- Maintien d'une mixité sociale

4. L'offre de service

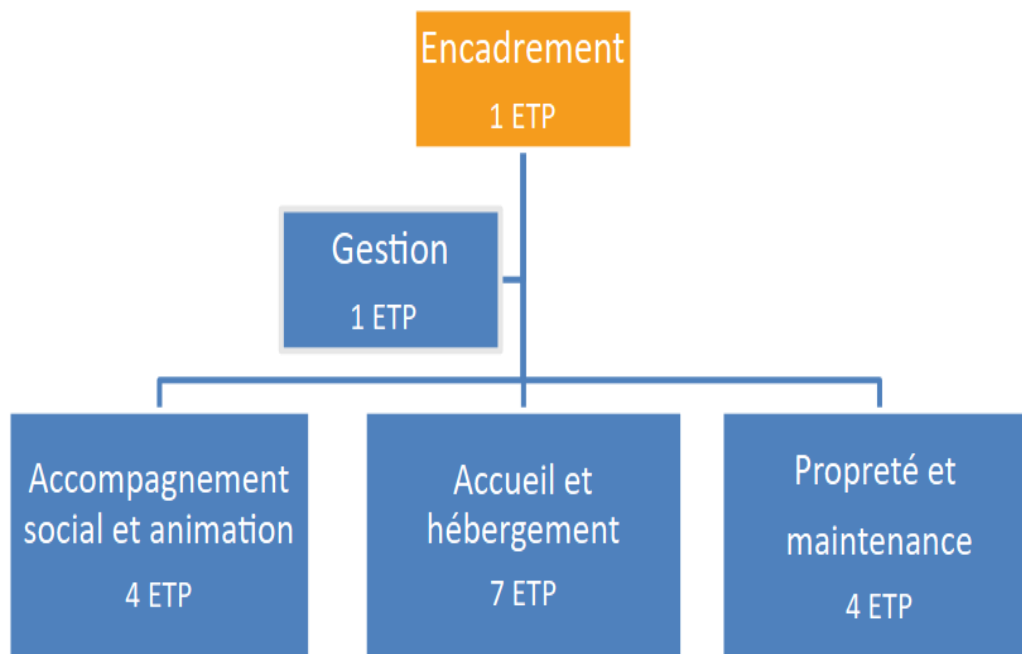
4.1. Une offre de logement accompagné.

Le ou la résident(e) trouve à la Résidence Abrioux un « logement accompagné », lui proposant non seulement un logement temporaire, mais aussi un accompagnement social individuel et des temps d'échanges avec d'autres résidents. Cet accompagnement vise à développer son autonomie lui permettant de quitter la Résidence Abrioux pour une situation de logement plus favorable.



4.2. Une équipe dédiée pour une gestion de proximité

La résidence est organisée en trois pôles fonctionnels, une fonction transversale et une fonction de management :



Tous les collaborateurs et collaboratrices sont hiérarchiquement rattachés à la responsable de la résidence. Les postes sont aujourd'hui fortement spécialisés (gestionnaire, travailleur social...).

L'équipe de la résidence assure :

- l'accueil et la sécurité
- l'accompagnement social et l'animation
- la gestion administrative et financière
- la maintenance technique et l'entretien

Chaque collaborateur, quelles que soient ses missions, participe à l'accompagnement des résidents, par ses compétences relationnelles et sa capacité d'écoute. Il soutient, apaise les tensions, repère et alerte.

Rendre le collectif performant passe par des temps partagés en équipe, des temps de collaboration et d'échange, mais également par la formation professionnelle et l'analyse de la pratique. Nourrir l'esprit d'équipe qui mêle qualités humaines et professionnelles est un gage de bien-être de l'équipe et contribue à mener sereinement la mission d'accompagnement malgré les difficultés qui découragent parfois, les incivilités qui agacent souvent...

Vision d'ensemble des ressources humaines et compétences de la résidence

17 personnes travaillent au sein de la résidence Abrioux, dont les emplois sont les suivants :

Les différents métiers à la résidence	Nombre d'agents
Responsable Hébergement Logement	1
Agent d'entretien	2
Veilleur de nuit / Agent d'accueil	6
Agent d'accueil de résidence sociale	1
Agent de maintenance des résidences sociales	2
Travailleur social accompagnement individuel	1
Travailleur social accompagnement collectif	1
Chargée de gestion administrative et financière	1
T I S F	1
Agent d'accompagnement administratif	1
TOTAL	17

Certaines compétences, comme celle de gestion, sont concentrées aujourd'hui sur une seule personne, ce qui entraîne un risque opérationnel en cas d'absence prolongée.

L'agent chargé de la gestion administrative et comptable de la résidence gère de nombreuses opérations dont elle est la seule à avoir la maîtrise des logiciels, des procédures, des relations partenariales, etc...

Aussi la Direction de l'Action Sociale envisage qu'une réflexion s'engage pour permettre à tous les agents connaissant cette situation d'exercer en solidarité (soutien et suppléance) afin que l'absence prolongée de l'agent ne mette pas en difficulté l'organisation administrative et financière de la structure. Cette évolution offrira à l'agent l'opportunité d'organiser ses congés, indépendamment des périodes d'encaissement ou d'autres opérations contraintes par des délais.

5. Objectifs de la résidence sociale Abrioux

Objectif stratégique 1 : Lever les obstacles à l'accès au logement de droit commun	
Objectifs spécifiques	Actions mises en place par l'établissement
Objectif 2 : Travailler le savoir-habiter : Organiser l'accompagnement dans le logement et favoriser le savoir-habiter	Intervention de l'équipe accompagnement social
Objectif 1 Gestion des impayés : Mettre en place le suivi des impayés de loyers et organiser la procédure judiciaire (<i>en lien avec la personne chargée de gestion administrative et financière</i>)	1ère relance par mail à partir du 10 du mois, Seconde relance par mail au 17 ou 18 du mois. Convocation en entretien par TS ou responsable

Objectif stratégique 2 : Soutenir l'autonomie globale

Objectifs spécifiques	Actions mises en place par l'établissement
Objectif 1 : Proposer un accompagnement social personnalisé aux résidents pour leurs démarches administratives, l'accès aux droits, à la santé, à l'insertion professionnelle et offrir un soutien psychologique	- Organisation de permanences sans RDV - Contractualisation de l'accompagnement - Présence de l'agent de soutien administratif de permanence sans rendez-vous pour répondre aux demandes de premier niveau.
Objectif 2 : Proposer des formations et des ateliers pour favoriser l'insertion professionnelle des résidents.	La CESF organisera ces temps en lien avec France Travail, le PLIE, le CESAM, les ateliers de recherche d'emploi, de remobilisation à l'emploi, etc...
Objectif 3 : Collaborer avec des entreprises locales et les entreprises d'insertion pour faciliter l'accès à l'emploi.	

Objectif stratégique 3 : Promouvoir l'inclusion sociale

Objectifs spécifiques	Actions mises en place par l'établissement
Objectif 1. Favoriser la participation, Encourager la mixité sociale et culturelle au sein de la résidence.	- Organiser des ateliers hebdomadaires sur la recherche d'emploi, la santé, la gestion... - Mettre en place des événements sociaux mensuels pour encourager la convivialité (débat, fêtes, sorties). - Organiser le Conseil de Vie Sociale et mettre en place des réunions trimestrielles avec les résidents pour évaluer leurs besoins et ajuster les services offerts et être partie prenante dans les aménagements du cadre de vie (intérieur et jardin)
Objectif 2. Développer des partenariats avec des organismes locaux pour favoriser l'intégration des résidents.	Entretien et renouveler le partenariat, l'organiser et construire de nouveaux partenariats : * en externe : SIAO, avec les partenaires sous convention, le TEMPO, la Banque alimentaire de Bourgogne, ainsi que France Travail, les services sociaux (l'ESCO Baudin, CHU, CHS...) et médicaux, etc... * en interne : les Points d'Accès aux Droits, le service FSL, la domiciliation, le service de gestion comptable, etc...
Objectif 3 : Mettre en place des programmes et services de soutien (santé, éducation, loisirs).	Intervention des associations (AIDeS, Planning Familial, etc...) ou des organismes de protection sociale (CPAM, CAF, etc...)

Objectif stratégique 4 : Améliorer la qualité de vie des résidents

Objectifs spécifiques	Actions mises en place par l'établissement
Objectif 1 : Offrir un environnement de vie sûr, confortable et adapté aux besoins des résidents dans et autour du logement. Permettre aux résidents d'investir correctement leur logement et la vie collective de la résidence.	Gestion quotidienne et maintenance : - Effectuer des inspections régulières et des travaux de maintenance pour assurer la sécurité et le bon état des installations. - Répondre rapidement aux demandes et plaintes des résidents. - Organiser des visites régulières dans le logement du résident, soutenir le résident dans l'entretien du logement et dans l'apprentissage de l'organisation matérielle du logement. (<i>mission de la TISF</i>) - Travailler sur les améliorations du lien avec les partenaires sous convention pour un meilleur suivi de la tenue des logements.
Objectif 2 : Entretenir l'environnement intérieur pour permettre à la résidence de « bien vieillir »	Définir un rythme des rénovations des parties communes
Objectif 3 : Faciliter la communication entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit	Rechercher une solution avec la Direction du Numérique et le fournisseur du logiciel de gestion hôtelière

Objectif stratégique 5 : Développement durable et responsabilité environnementale

Objectifs spécifiques	Actions à mettre en place par l'établissement
Objectif 1 : Adopter des pratiques de gestion durable (recyclage, économies d'énergie)	Organiser des séances pour former à la bonne gestion des fluides : économique, durable et responsable.
Objectif 2 : Sensibiliser les résidents à l'importance de la protection de l'environnement	- En lien avec les ambassadeurs du tri, organiser des séances d'information et de sensibilisation. - Faire une étude de faisabilité pour le pré-équipement des appartements de 2 poubelles de tri et de sacs poubelles
Objectif 3 : Organiser les interventions de ménage des logements	Définir une procédure de mise en ménage de l'appartement après le départ des locataires permettant d'être informé de la mise à disposition du logement pour la relocation.

Objectif stratégique 6 : Garantir l'efficacité et la qualité de l'accompagnement des résidents

Objectifs spécifiques	Actions mises en place par l'établissement
Objectif 1 : Renforcer la prévention des risques psycho-sociaux et s'assurer que l'équipe évolue dans un cadre protecteur	- définir la limite de l'intervention, poser des critères d'alerte ; -Pour maintenir la qualité de l'intervention et pour prévenir le risque d'épuisement professionnel favoriser la formation professionnelle et les séances d'Analyse de la Pratique Professionnelle.
Objectif 2 : Encourager l'intervention de partenaires extérieurs dans certaines interventions spécifiques	Sécuriser l'intervention pour les accompagnements « hors-normes » : l'accompagnement de la fin de vie, troubles psychiatriques sévères, accompagnement identifié comme très sensible ou potentiellement dangereux ...
Objectif 3 : Développer la communication et les relations publiques	

Objectif stratégique 7: Développer la communication

Objectifs spécifiques	Actions à mettre en place par l'établissement
Objectif 1 : Favoriser l'implication des résidents dans la vie de l'établissement	Maintenir une communication régulière et transparente avec les résidents via des réunions, des newsletters et des plateformes en ligne.
Objectif 2 : Améliorer la communication extérieure	Développer des campagnes de sensibilisation pour attirer de nouveaux résidents et partenaires.

5.1. Le cadre de vie

La Résidence sociale accueille des personnes éprouvant des difficultés d'accès au logement et souffrant d'isolement social, économique et professionnel. Dans sa nouvelle conception architecturale la résidence a intégré des espaces collectifs favorisant les échanges et le vivre ensemble dans un environnement de qualité ouvert sur l'extérieur.

- **L'accueil** ouvert 24H/24 permet d'obtenir une prise en compte rapide aux demandes de premier niveau. Selon sa disponibilité, l'agent d'accueil peut apporter un soutien dans l'accompagnement numérique des résidents. Au quotidien, le rôle de proximité de l'agent d'accueil est un atout pour observer, écouter, prendre en compte les besoins des résidents. Lieu stratégique pour entrer en relation avec les résidents qui peuvent parfois chercher à éviter la relation avec l'équipe, l'agent d'accueil concourt à la veille sociale en lien avec l'équipe d'accompagnement et la gestionnaire administrative et comptable chargée du suivi du dossier APL et de l'encaissement des loyers.
- Chaque personne peut venir librement s'installer dans **la salle de convivialité**. Une connexion WIFI, des PC, imprimantes/scanners sont en libre-service. Des distributeurs de boissons ont pris place, une bibliothèque et le journal local quotidien sont mis à disposition.

- **Le TEMPO Bis** est un espace d'animation de la vie du quartier, mis à disposition par convention, du Centre Social LE TEMPO. Il organise, anime et coordonne des activités à destination des habitants du quartier en lien avec l'équipe de la résidence.
- **Les espaces extérieurs dans et autour de la résidence**

Dans le cadre du projet de construction/déconstruction de la résidence Abrioux, l'organisation du foncier a été revue. Aussi l'ancien terrain a été amputé d'une large bande d'espace arboré. L'aménagement des zones engazonnées et des zones de parking au sein de la résidence est en cours d'achèvement.

- **Un parking couvert et un parking aérien** sécurisés sont à disposition des résidents. La gestion de l'accès au parking est assurée par l'accueil qui accorde des droits aux détenteurs de véhicules pendant la durée de leur séjour. Une vignette apposée sur le pare-brise permet d'ouverture du portail lorsque le véhicule approche la borne.
- **Un garage collectif** réservé uniquement aux détenteurs de deux roues. Des bornes électriques ont été installées pour permettre le chargement des trottinettes.
- **Le local poubelles** : des containers permettent le tri des déchets et constituent le lieu de beaucoup de crispations à la découverte des immondices jetés à même le sol. Le tri des déchets représente un engagement éco-citoyen à la portée de tous, autant qu'un objectif pédagogique fort pour la structure.

6. Le vivre ensemble par la préparation à l'accès au logement autonome

Le concept de mixité sociale interroge les questions du genre, de l'âge, des revenus et des origines. Ce n'est pas son bien-fondé qui interroge mais sa mise en œuvre. On ne peut ignorer les critères de migration, d'intergénérationnel, de monoparentalité, ni la sécurité et la gestion des lieux partagés au regard des problématiques comportementales de certaines personnes : liées à addiction, aux troubles de santé mentale, etc...

Au fil de l'eau, il faut veiller à un équilibre entre les publics, les problématiques...

La mixité ne se décrète pas, elle s'accompagne. L'équipe de la résidence doit affirmer sa mission d'accompagnement et de soutien dans leur installation au sein de la résidence, dans leur logement et dans leur vie quotidienne pour permettre à chacun de cohabiter en toute sérénité. **Accompagner et transmettre le savoir habiter, deux impératifs dont dépend le succès de toute opération visant à favoriser la mixité sociale.**

Nombreux sont les résidents qui n'ont jamais eu à gérer leur propre logement, sortant de CADA, d'institutions, du domicile familial, etc... Ne pas accompagner une famille dans un environnement dont elle ignore tout -les règles de vie et les habitudes- conduit droit à l'échec. Les détritres jetés par les fenêtres, les poubelles abandonnées dans les couloirs, les sacs poubelles déchirés, la musique trop forte, parler trop fort au téléphone, permettre aux enfants de jouer dans les couloirs ou trop bruyamment dans la salle de convivialité... autant de situations, qui, si elles ne sont pas accompagnées, épuisent et nuit au savoir vivre ensemble. L'objectif vise à accompagner les familles afin de favoriser l'apprentissage des bons gestes pour œuvrer en faveur de la cohabitation, maintenir les appartements et les parties communes en bon état mais surtout pour permettre une sortie positive vers le logement de droit commun.

La redevance réglée par les résidents ne favorise pas la sensibilisation aux éco-gestes. En effet, la redevance intègre en plus du loyer, la consommation d'électricité et d'eau, indépendamment du niveau de consommation des fluides. On constate l'installation de chauffages d'appoint dans les appartements lors des intersaisons, en dehors de périodes de mise en chauffe du chauffage central.

Des ateliers thématiques à visée pédagogique seront organisés afin de faciliter les apprentissages :

- des éco-gestes et préparent les candidats locataires au logement social à une gestion raisonnée de leur consommation d'eau, d'électricité et de chauffage.
- de la tenue du logement :

- apprendre les gestes pour entretenir les différentes parties du logement
- faire ses propres produits d'entretien économiques et écologiques
- apprendre à organiser son rangement, ses classements de papier

Les ateliers thématiques pourront également aborder la question du savoir-vivre :

- Investir les espaces communs : couloirs, salle de convivialité, laverie, local poubelles ;
- Éviter d'aller en pantoufles ou en pyjama à l'accueil, régler son loyer ou en rendez-vous avec le travailleur social.

7. Un plan d'actions pour tracer le chemin

7.1. Les axes d'amélioration de la résidence Abrioux

A l'heure de l'écriture de ce projet, la nouvelle résidence Abrioux a plus de 3 ans d'existence. Les axes d'amélioration sont issus de la réflexion de 3 groupes de travail qui se sont réunis au cours du 2nd semestre 2024.

7.2. L'admission

7.2.1. Les axes d'amélioration en lien avec l'admission sont

□ communiquer aux prescripteurs et aux membres de la commission d'admission, le public cible de la résidence et la spécificité de l'offre de service. Une plaquette sera élaborée en ce sens. Le nombre important de résidents et l'hétérogénéité des problématiques nécessitent d'être vigilants à ce que les besoins du public accueilli correspondent aux modalités de l'accompagnement :

- dans l'intérêt des personnes,
- pour ne pas déséquilibrer la mission des agents chargés de l'accompagnement qui repose sur deux piliers : l'accompagnement individuel (prioritaire) et l'animation de la vie collective,
- pour réussir la mixité sociale et favoriser le mieux vivre ensemble

□ sensibiliser les prescripteurs :

- Au caractère indispensable de la définition d'un projet individuel et la poursuite de l'accompagnement du parcours de la personne.
- À la nécessité de déposer une demande de logement social, quand cela n'a pas été fait, pour inscrire les personnes dans un parcours résidentiel et instituer le caractère temporaire de l'accueil en résidence sociale.

□ à l'instar de ce qui est pratiqué par les autres résidences sociales du territoire (PARME et ADOMA) permettre de faire une demande de logement à la résidence Abrioux de façon dématérialisée. Ainsi le rendez-vous d'admission avec le travailleur **social** ou la responsable serait plus efficient, permettant de se concentrer sur le projet de vie du demandeur.

7.2.2. La gestion de la liste d'attente

Le nombre d'orientations par les différentes commissions SIAO (personnes seules +30 ans, personnes seules -30 ans, Familles, Migrants, et commissions internes) et les sollicitations des autres partenaires ou des candidats-locataires eux-mêmes, est très largement supérieur aux nombres d'entrées. Aussi dans un souci d'équité de traitement des demandes de logement, la mise en place de la liste d'attente s'est imposée.

Quel(s) critère(s) retenir ? Il apparaît rapidement que l'ancienneté de la demande ne peut être le seul critère. En effet le nombre d'orientations par la commission migrants étant largement supérieur aux autres commissions, retenir la date de l'orientation par la commission SIAO ne permet pas d'assurer la mixité sociale de la résidence. Sans en arriver à définir des quotas, la recherche d'un équilibre entre les différents publics est à penser constamment et impose discipline et temps.

7.2.3. L'organisation des entretiens de pré-admission :

Les entretiens de pré-admission sont programmés à la suite des orientations par la commission SIAO, sur sollicitation des travailleurs sociaux extérieurs ou, plus rarement, à la demande de l'intéressé. Ces entretiens sont conduits majoritairement par le travailleur social mais peut recevoir le soutien (suppléance ou renfort) de l'équipe sociale et de la responsable de la résidence.

Procédure à envisager

1. L'agent de soutien administratif réceptionne les fiches d'orientation du SIAO et les enregistre dans un fichier Excel qui récence les informations principales.
2. Lorsqu'un ou plusieurs logements se libèrent, les travailleurs sociaux et/ou la TISF étudient le profil des demandeurs afin de retenir des candidats-locataires ;
3. L'agent de soutien administratif se rapproche du Travailleur social qui a orienté la personne, ou appelle directement le candidat-locataire pour organiser le rendez-vous dans l'agenda du travailleur social.
4. L'entretien de pré-admission est conduit actuellement par le travailleur social et la responsable. Le départ de la responsable doit être l'occasion d'étendre la conduite des entretiens de pré-admission à la CESF et à la TISF. Il sera nécessaire de prévoir un temps de formation, en organisant une série d'entretiens en binôme avec le travailleur social. La première évaluation transmise sur la fiche SIAO permettra également d'envisager la répartition des entretiens au regard de la complexité des situations.

8. L'accompagnement

8.1. Le cadre de l'intervention :

Les axes d'amélioration en lien avec l'accompagnement sont :

☐ contractualiser avec le résident : veiller à ce que l'accompagnement socio-éducatif ne se limite pas à assurer une veille sociale visant à vérifier l'ouverture, la continuité des droits et à une orientation vers le droit commun. En effet certains résidents ne sollicitent jamais ou rarement l'équipe d'accompagnement. En contractualisant avec le résident sur une période définie, le travailleur social programme de façon systématique un RDV à l'échéance de la période. Point d'étape, bilan du parcours et définition de nouveaux objectifs de travail et d'accompagnement. (cf. en annexe, nouvelle fiche bilan).

☐ engager un accompagnement socio-éducatif par des entretiens et des ateliers collectifs dans la gestion du quotidien : hygiène corporelle et du logement, occupation du logement et investissement du collectif.

□ assurer l'accompagnement dans le logement autour des problématiques d'occupation des appartements qui ont pu être repérées lors de ces premières années de fonctionnement : difficultés à assurer l'entretien du logement, encombrement de logement, incurie, logement infesté de blattes ou de punaises de lit.

Dans le second mois suivant l'entrée dans le logement du nouveau résident, un rendez-vous à l'intérieur même du logement est systématiquement envisagé avec la TISF. Ce temps a pour objectif de repérer les premières difficultés liées à l'entretien du logement, à l'occupation de l'espace, à l'organisation du rangement des affaires et des documents administratifs. Le cas échéant ce rendez-vous permettra de définir le plan d'aide de la TISF avec le résident.

□ renforcer les missions de l'accueil. Ces missions sont inscrites dans la nouvelle fiche de poste de l'agent d'accueil. La coordination et le suivi des différents chantiers sont centralisées auprès de l'agent d'accueil. Il assure le lien:

- avec le référent technique du propriétaire/bailleur, HABELLIS ;
- avec toutes les entreprises intervenant au sein de la résidence dans le cadre des contrats de maintenance.

□ renforcer l'équipe de compétences extérieures en ayant recours à des montages partenariaux spécifiques, notamment :

- avec la DDETS, les bailleurs sociaux, COALLIA, SOLIHA, Action Logement... visant à fluidifier le parcours résidentiel en facilitant l'accès au logement autonome
- avec les équipes des autres résidences sociales du territoire pour échanger les pratiques, les compétences et créer un espace-ressources pour faciliter l'accompagnement et renforcer le soutien à l'équipe.

□ développer les partenariats autour des besoins des personnes repérées lors de ces premières années de fonctionnement :

- L'accompagnement des personnes installées depuis plus de trois ans dans la résidence.
- L'accompagnement des personnes ayant de lourdes problématiques de santé et particulièrement les problématiques de santé mentale qui représentent un véritable frein à l'évolution de leur situation et l'accès au logement autonome.
- L'accompagnement des jeunes de moins de 25 ans en sécurisant leur situation financière dans les ruptures de parcours professionnels
- L'accompagnement des personnes sous protection judiciaire en regard de l'absence de lien avec le mandataire (cf en annexe « charte de collaboration entre le travailleur social de la résidence Abrioux et le mandataire judiciaire)

□ proposer des temps de formation aux équipes et des temps d'analyse de la pratique professionnelle

8.2. Les limites de l'accompagnement

Définir les limites de l'accompagnement c'est poser un cadre sécurisant dans lequel l'équipe d'accompagnement pourra évoluer.

Définir les limites de l'intervention sociale est essentiel pour assurer un cadre sécurisant tant pour les travailleurs sociaux que pour les résidents.

Voici quelques éléments clés à considérer **pour l'équipe d'accompagnement** :

1. Clarification des rôles et responsabilités : Chaque intervenant doit avoir une compréhension claire de son rôle et de ses responsabilités, ce qui permet d'éviter les ambiguïtés et les attentes irréalistes : d'où l'importance de l'entretien de préadmission qui présente la structure, l'entretien d'admission qui

définit les grands objectifs et les entretiens intermédiaires dans le cadre d'un accompagnement contractualisé.

2. Cadre légal et éthique : Respecter les lois et les codes de déontologie en vigueur est crucial. Cela inclut la protection des données, le consentement éclairé et le respect de la dignité des usagers. (cf annexe : fiche autorisation de collecte des données)

3. Établissement de limites relationnelles : Il est important de maintenir une distance professionnelle tout en restant empathique. Cela aide à prévenir la dépendance des résidents et protège le travailleur social des risques d'épuisement émotionnel.

4. Supervision et soutien : la participation régulière à l'analyse de la pratique, la supervision hiérarchique et le soutien entre pairs peuvent offrir un espace de réflexion sur les pratiques et les émotions liées au travail, aidant à identifier et à gérer les risques psycho-sociaux.

5. Formation continue : Participer à des formations sur les limites de l'intervention sociale, la gestion des émotions et la prévention de l'épuisement professionnel permet aux travailleurs sociaux de mieux se préparer face aux défis du métier.

6. Évaluation des besoins et des capacités : Chaque intervention doit être adaptée aux besoins spécifiques des résidents et prendre en compte les ressources disponibles, afin de ne pas surcharger le travailleur social.

En établissant ces limites, les travailleurs sociaux peuvent non seulement garantir un accompagnement de qualité pour les personnes qu'ils soutiennent mais aussi protéger leur bien-être,

Pour les résidents

En dehors des cas de non-respect du règlement intérieur qui pourrait entraîner la sortie d'un résident, il est important de définir les situations, décisions ou choix de vie des résidents qui ne pourraient plus être compatibles avec le maintien dans la résidence et nécessiteraient de prévoir une réorientation vers une autre structure d'accueil ou vers un logement.

Voici la liste des situations pour lesquelles le maintien dans la résidence est compromis :

- les faits de violences physiques et verbales.
- le refus de soins dans les problématiques addictives
- le refus d'accéder au logement autonome
- l'abandon du projet d'insertion ou la non inscription autour d'un tel projet
- la décompensation psychique
- lorsque la résidence sociale n'assure plus qu'une fonction d'hébergement.

8.3. La prévention des impayés de loyer

Lorsqu'un résident a un impayé de loyer, l'accès au logement social n'est plus possible. L'équipe sociale et comptable de la résidence doit intervenir rapidement pour travailler à la résorption de la dette, par un plan d'apurement, une demande d'aide auprès du Fonds de Solidarité pour le Logement ou un autre fonds d'aide.

Lorsque le règlement amiable n'est plus envisageable, la procédure contentieuse est mise en œuvre.

La procédure contentieuse vise surtout à créer un sursaut chez le résident. La délivrance du commandement de payer par l'huissier de Justice va simultanément générer une convocation en CCAPEX (Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives) dont l'objectif est de rechercher un moyen d'apurer la dette en proposant un ultime plan d'apurement, une

mesure d'accompagnement budgétaire et le cas échéant en préconisant une nouvelle orientation vers une structure d'hébergement.

8.4. La vie collective

La remédiation sociale par l'animation de la vie collective et citoyenne doit être une des caractéristiques de l'accompagnement proposé au sein de la résidence. L'animation de la vie collective doit jouer une place importante, au même titre que l'accompagnement social individuel, dans la remobilisation des personnes qui cumulent des freins importants à l'insertion sociale et professionnelle.

Lien social et citoyenneté

La pauvreté durable abîme, fait perdre des forces, des moyens et des compétences. Lorsqu'il s'agit de concentrer son énergie et sa créativité pour la survie du quotidien tout le temps, la capacité à mobiliser les ressources propres de la personne s'amoindrit.

Les axes d'amélioration en lien avec la vie collective sont du ressort du travailleur social chargé de l'intervention collective. Considérer le résident non seulement comme un ayant-droit mais comme un porteur de projets est possible avec l'affirmation de la fonction animation de la vie collective de la Résidence Abrioux pour favoriser l'exercice de la citoyenneté et travailler sur le potentiel des gens.

- ☐ développer les actions visant à conjuguer : « la diversité et le vivre ensemble » en s'appuyant sur les propositions du Conseil de Vie Sociale (CVS) à installer et sur celles formulées par les résidents lors des échanges réguliers avec l'équipe qui permettent de recueillir leur point de vue sur l'offre de service,
- ☐ développer les activités culturelles comme outil de remobilisation, notamment en « mode projet » pour impliquer sur la durée les résidents et les aider dans le développement de leurs compétences sociales.

8.5. La gestion du bâti

8.5.1. La gestion des logements

La répartition des tâches relatives aux aspects logistiques et techniques du logement entre les résidents, le service technique, les agents d'entretien, l'agent chargé de la gestion financière et comptable ont été sérieusement impactés par l'arrêt prolongé de l'agent d'accueil.

Une nouvelle organisation s'est mise en place à travers laquelle l'agent d'accueil assure :

- la gestion des badges / des clés de boîtes aux lettres / des passes généraux et techniques.
- la gestion des courriers des résidents et des sortants
- les états des lieux d'entrée et de sortie **et les pré-états des lieux.**
- l'enregistrement des demandes d'interventions techniques
- les demandes d'entretien d'un logement après départ d'un résident
- le suivi des équipements d'un appartement pour les CHT
- le suivi de chantiers

Pour les résidents

L'extension de l'outil Foyer Soft pourra permettre aux résidents de disposer d'un espace personnel, de suivre leur compte, les paiements effectués, les échéanciers.

Pour les candidats locataires

L'extension de Foyer Soft permettra de saisir en ligne une demande d'admission. Les informations ainsi collectées n'auront pas à être à nouveau saisies lorsque la demande d'accueil sera validée. La saisie par le candidat locataire des informations et le téléchargement de documents attestant la

situation administrative permettront au travailleur social de concentrer l'entretien autour des causes et motivations de la personne à déposer une demande d'admission.

8.5.2. Le nécessaire aménagement des espaces de vie collectifs à prévoir

- création d'un espace cuisine : l'aménagement actuel ne permet pas l'organisation de grands repas, ni même d'envisager d'ateliers cuisine. La conception d'un îlot mobile avec plaque de cuisson et four dans la salle gérée par LE TEMPO permettrait d'organiser des ateliers cuisine.
- création d'un espace « cocon » avec des tapis et coussins de sols moelleux pour y installer les bébés et enfants. Les activités de soutien à la parentalité doivent permettre d'offrir aux enfants en bas âge un espace accueillant et chaleureux.

Chaque animation doit s'inscrire dans un objectif de préparation à l'accès ou au retour vers le logement autonome. Il faut rester vigilant à ne pas installer le résident dans un environnement tellement sécurisant qu'il pourrait lui faire redouter toutes perspectives de sortie vers un environnement extérieur fait d'incertitude et de solitude. Ancrer les animations dans cet objectif large d'amener le public à se projeter vers la vie d'après, en faisant équipe avec les autres intervenants de la résidence : travailleurs sociaux et Technicien d'Intervention Sociale et Familiale.

« Le véritable pouvoir humain vient de la capacité à travailler ensemble pour accomplir des tâches complexes. »

Douglas Engelbart, inventeur et chercheur en technologie

9. ANNEXES

FICHE DE POSTE

Agent chargé d'accueil social, de gestion administrative et technique, catégorie C

ACTIVITES :

Missions d'accueil

- Assurer l'accueil physique ou téléphonique des résidents, des visiteurs, des partenaires et des prestataires, donner les informations de premier niveau et orienter
- Écouter les résidents et savoir relayer les situations critiques à l'animateur ou au travailleur social
- Aider les personnes à saisir et à initier en ligne leurs dossiers administratifs depuis une borne informatique mise à disposition
- Tenue du cahier de liaison entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit.
- Assurer le suivi de l'occupation des logements et la relation avec les partenaires orientant les personnes dans le cadre des conventions.

Missions de suivi technique de l'entretien du bâtiment et des biens

- Recueillir les demandes d'interventions techniques des résidents
- Assurer le relais avec les techniciens
- Solliciter les prestataires techniques et assurer le suivi des interventions.
- Gérer le service hôtelier (CHT) et les stocks liés à leur accueil.
- Gérer des états des lieux d'entrée et de sortie

Mission de sécurité

- Faire respecter le règlement intérieur afin de garantir la tranquillité des personnes et la propreté du bâtiment
- Mettre en œuvre de consignes en cas d'alerte ou de dysfonctionnement du bâtiment : SSI, ascenseurs, électricité, vidéo-surveillance...
- En lien avec l'équipe technique, assurer la propreté aux abords de la résidence

FICHE DE POSTE **d'un-e TISF, catégorie B**

ACTIVITES :

- Sur la base d'un plan d'intervention, réaliser un accompagnement social et professionnel en lien avec le TS: soutien dans les démarches administratives, accompagnement dans une dynamique d'insertion ou de réinsertion dans le logement afin de préparer l'accès au logement autonome
- Référent des actions collectives en lien avec l'apprentissage de l'autonomie dans le logement
- Organiser et/ou réaliser, des activités de la vie quotidienne, dans le cadre de mesures préventives et éducatives (entretien du domicile, gestion du linge, des courses, des repas, des soins d'hygiène). Transmettre des savoir-faire.
- Soutenir l'exercice de la citoyenneté en délivrant des informations sur les droits et devoirs
- Préparation et suivi de dossiers administratifs en lien avec le logement : DLS, impayés de loyer.
- Référent des résidents âgés hébergés de façon temporaire : répondre aux demandes administratives, assurer le suivi de l'équipement et de l'état du logement
- Rédaction, mise en forme de courriers, rapports sociaux
- Participation aux réunions d'équipe

FICHE DE POSTE

Agent de soutien administratif, catégorie C

- **ACTIVITES :**

- Accueillir et renseigner les résidents, recevoir ses demandes et identifier ses besoins.
- Accompagner les résidents aux services dématérialisés des administrations
- Participer à la mise à jour du logiciel de gestion de la résidence et de la liste d'attente
- Assurer la suppléance de l'agent d'accueil en son absence
- Être régisseur adjoint et assurer l'encaissement des loyers en l'absence du régisseur
- Sous la forme de temps individuels, apporter un appui, avec le concours de l'équipe d'accompagnement social, à l'accès des droits des résidents :
 - en permettant aux publics de comprendre des documents administratifs
 - en apportant une aide rédactionnelle et à la constitution de dossiers aux publics en difficulté avec l'écriture ou dans la compréhension de documents administratifs
 - en accompagnant vers l'autonomie les publics rencontrant des difficultés à accomplir leurs démarches administratives sur un support informatique, en utilisant une pédagogie différenciée, adaptée au niveau de maîtrise de chaque usager.
- Assurer le suivi des Demandes de Logement Social (DLS) des résidents, les convoquer avant la date d'échéance, assurer le renouvellement des DLS.

FICHE DE POSTE

Agent chargée de gestion administrative et comptable, catégorie B

ACTIVITES :

- Accueil physique et téléphonique des usagers et partenaires pour l'encaissement de leur redevance, des dépôts de garantie, le suivi de leurs dossiers APL, etc et éventuellement réorienter vers les organismes compétents.
- Gérer les tâches administratives : enregistrement des dossiers des nouveaux arrivants dans le logiciel
- Préparer et assurer l'exécution budgétaire :
 - Élaborer une proposition de budget.
 - Suivre et exécuter le budget.
 - Anticiper les mouvements budgétaires.
 - Appliquer la procédure des commandes.
 - Évaluer l'enveloppe budgétaire des personnels horaires
 - Préparer les dossiers de demandes de subvention
 - Assurer la gestion administrative des dossiers en charge :
 - Concevoir, réaliser, exploiter des outils adaptés au service, visant à la communication, à la planification, la veille et au contrôle
 - Participer à l'élaboration du rapport d'activité de la résidence.
 - Produire des statistiques.
 - Assurer la gestion locative sociale
 - Assurer la gestion des régies du service :
 - Assurer les fonctions de régisseur de recettes et de régisseur d'avances.
 - Etablir les factures des logements sous convention
 - Établir les avis des sommes à recouvrer. Gérer le recouvrement des impayés avec le SGC Dijon Métropole.
 - Assurer le suivi des impayés en interne, envoyer les relances, et transmettre aux travailleurs sociaux.
 - Assurer le suivi des procédures d'expulsion en lien avec l'huissier et l'avocat.
 - Assurer le suivi de l'occupation des appartements dans le logiciel, des besoins d'intervention d'entretien ou techniques, des travaux en peinture, etc.
 - Rédaction, mise en forme de courriers, rapports sociaux, comptes-rendus

FICHE DE POSTE

Travailleur social, Accompagnement individuel, catégorie A

ACTIVITES :

Accompagner chaque résident, en fonction de ses besoins, dans la réalisation de son projet individuel en faveur du logement autonome :

- Être à l'écoute de chaque résident
- Soutenir le projet individuel de chacun en fonction des besoins repérés, dans toutes les domaines de la vie quotidienne : emploi/formation, santé, droits, lien social, parentalité, entretien du logement, gestion, etc,
- Maintenir le cap fixé : l'accès au logement autonome.

Apporter une aide éducative et budgétaire en fonction des fragilités :

- Soutenir le résident dans ses démarches administratives et ses demandes d'aide
- Accompagner la prise de repères administratifs et financiers,
- Orienter vers les partenaires spécialisés
- Assurer une fonction de médiation familiale, sociale et inter-institutionnelle, le cas échéant .

Participer au bon fonctionnement de la résidence et à la vie en collectivité :

- Accueillir, informer et orienter les usagers
- Intervenir sur les conditions d'occupation des logements et les troubles de voisinage
- Travailler en collaboration étroite avec l'équipe en faveur de l'animation de la structure ;

Préparer les dossiers d'admission pour la commission :

- Assurer les entretiens d'évaluation avec les candidats à l'entrée de la résidence
- Informer la direction de la résidence des situations à présenter à la commission d'admission
- présenter les dossiers, en l'absence de la Direction à la commission

Travailler en réseau avec les divers partenaires :

- Maintenir des liens étroits avec les partenaires institutionnels et associatifs concernés par le domaine de l'insertion et du logement .
- Participer aux différents groupes de travail ainsi qu'aux réunions institutionnelles et partenariales

FICHE DE POSTE

Travailleur social, Interventions collectives, catégorie A

ACTIVITES :

Accueillir, informer et assurer une présence active auprès des résidents ;

Préparer les dossiers d'admission pour la commission :

- assurer les entretiens d'évaluation
- Intervenir sur les conditions d'occupation des logements et les troubles de voisinages
- Travailler en collaboration étroite avec l'équipe en faveur de l'animation de la structure

Concevoir, animer et développer le programme global d'animations par des actions collectives relevant du domaine du logement, de la santé, de la citoyenneté, du budget, etc... ;

Savoir animer des ateliers et être créatif dans les propositions d'ateliers en lien avec l'occupation et la gestion du logement et d'autres domaines de la vie quotidienne.

Savoir accompagner les locataires dans leurs démarches administratives et les informer sur leurs droits et les démarches à entreprendre

Travailler en réseau avec les partenaires pour élaborer des ateliers participatifs en lien avec l'insertion professionnelle, l'accès aux droits, pour les publics éloignés de l'emploi et/ou pour les publics migrants.

Organiser et développer le vivre ensemble en créant du lien social entre les résidents (application et respect du règlement, utilisation des services proposés, etc.) ;

Analyser la situation et les besoins des personnes et s'adapter à leurs spécificités. Repérer les résidents isolés et les accompagner, les orienter

Entretenir et développer le partenariat local pour assurer l'ouverture de la résidence sociale sur la ville et le territoire et également pour promouvoir l'accès à la culture, le bien-être et à la prévention santé des locataires.

Organiser et assurer le fonctionnement du Conseil de Vie Sociale ;

Travailler en équipe dans le cadre de la réalisation du projet socio-éducatif.

FICHE ACTION : GESTION DU BATI

Cahier de Liaison	
Fiche action n°1	
Objectifs :	Pouvoir consulter le cahier de liaison à partir de tous les PC des agents. Faciliter la transmission des informations.
Groupe projet :	Yann LAVOYER, Philippe PERRONET, Séverine BELIN, Thierry LEPOIX, Sonia JEAN, Sandrine LESAGE, Eric VAINQUEUR, Mohammed AMEZIANE, Emmanuelle SUD
Sous la responsabilité de :	Yann LAVOYER
Personnes / service / Organismes concernés :	L'ensemble de l'équipe de la résidence : • L'équipe d'accompagnement pour signaler des événements concernant des résidents • L'équipe technique pour consulter les demandes d'intervention (entretien et travaux)
Moyens à mettre en œuvre :	Rechercher une solution avec ALCY ou bien avec la Direction du numérique.
Echéancier :	2025
Indicateurs :	Nombre de PC permettant la consultation

Tri des déchets	
Fiche action n°2	
Objectifs :	Organiser le tri sélectif
Groupe projet :	Yann LAVOYER, Philippe PERRONET, Séverine BELIN, Thierry LEPOIX, Sonia JEAN, Sandrine LESAGE, Eric VAINQUEUR, Mohammed AMEZIANE, Emmanuelle SUD
Sous la responsabilité de :	Sabine COURVOISIER
Personnes / service / Organismes concernés :	Sabine COURVOISIER, Justine BESSARD, l'animateur/trice, les agents techniques, l'accueil
Moyens à mettre en œuvre :	• Rechercher les moyens à mettre en œuvre auprès des résidents pour sensibiliser les résidents à la nécessité de trier et apprendre l'organisation du tri. • Travailler en lien avec les ambassadeurs du tri • Rechercher les moyens matériels pour trier les déchets dans les appartements ? Faut-il équiper les logements de poubelles de tri ?
Echéancier :	Début 2025
Indicateurs :	Nombre de containers refusés lors du ramassage des ordures ménagères

Organisation de l'entretien des logements	
Fiche action n°3	
Objectifs :	Organiser les interventions du planning d'entretien des logements et permettre à tous de connaître les logements à nouveau disponibles à la location
Groupe projet :	Yann LAVOYER, Philippe PERRONET, Séverine BELIN, Thierry LEPOIX, Sonia JEAN, Sandrine LESAGE, Eric VAINQUEUR, Mohammed AMEZIANE, Emmanuelle SUD
Sous la responsabilité de :	Sandrine LESAGE et Sonia JEAN
Personnes / service / Organismes concernés :	• Accueil • Agents chargés de l'entretien • Travailleur social • Agent chargé de la gestion administrative et comptable
Moyens à mettre en œuvre :	• Travailler en lien avec la Direction du Numérique pour rechercher les outils numériques facilitant le suivi des fiches actions suite aux états des lieux de sortie • Rechercher un outil permettant de connaître les appartements prêts à la location
Echéancier :	Premier trimestre 2025
Indicateurs :	

FICHE ACTION : GESTION DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE

Améliorer la communication au sein de l'équipe et mieux structurer le travail avec les résidents	
Fiche action	
Objectifs :	Définir une charte concernant quelques règles de fonctionnement au sein de l'équipe et avec le résident, afin d'améliorer la cohésion d'équipe et de mieux structurer le travail en lien avec les résidents
Groupe projet :	Stehane BOURLET, Séverine BELIN, Yann LAVOYER, Philippe PERONNET, Mohammed AMEZIANE, Sonia JEAN, Sabine COURVOISIER, Eric VAINQUEUR, Thierry LEPOIX, Justine BESSARD.
Sous la responsabilité de :	Sophie MARCETIC, conseillère en organisation et Enora LEMOINE, stagiaire M2 Psychologie du travail et des organisations
Moyens à mettre en œuvre :	– Tenue régulière de réunions en présence du manager pour permettre la discussion dans un cadre avec des règles de fonctionnement et l'animation – Nécessité d'un manager qui tranche et prend des décisions
Echéancier :	Charte écrite en fin d'année 2024
Indicateurs :	Transmettre la charte aux agents et à chaque arrivée d'un nouvel agent

FICHE ACTION : GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE / COMMUNICATION

Relation entre la résidence Abrioux et les partenaires sous convention	
Fiche action n° 1	
Objectifs :	Maintenir les logements en bon état. Eviter les dégradations et veiller au respect de l'hygiène des lieux.
Groupe projet :	L'agent chargé du suivi technique : Yann LAVOYER, la TISF : Sabine COURVOISIER
Sous la responsabilité de :	La responsable de la résidence
Moyens à mettre en œuvre :	Organiser des temps d'échanges réguliers avec les partenaires ayant signés une convention et particulièrement lors du renouvellement des conventions
Echéancier :	
Indicateurs :	

Relations entre la Résidence Abrioux et l'ESCO

Fiche action N°2

Objectifs :	• Faciliter l'orientation et l'accompagnement des BRSA • Mieux identifier le Référent (CD/ FT/ PLIE...)
Groupe projet :	Yann LAVOYER, Justine BESSARD, Sabine COURVOISIER, Thierry LEPOIX, Emmanuelle SUD
Sous la responsabilité de :	La responsable / les travailleurs sociaux
Personnes / service / Organismes concernés :	Espace Solidarité Côte d'Or – Baudin
Moyens à mettre en œuvre :	Organiser des réunions de travail avec l'ESCO
Echéancier :	
Indicateurs :	

La communication à destination des résidents

Fiche action N°3

Objectifs :	Faciliter la communication, la transmission des information à l'ensemble des résidents
Groupe projet :	Yann LAVOYER, Justine BESSARD, Sabine COURVOISIER, Thierry LEPOIX, Emmanuelle SUD
Sous la responsabilité de :	Travailleur social chargé de l'intervention collective
Personnes / service / Organismes concernés :	Direction du Numérique
Moyens à mettre en œuvre :	• Travailler en lien avec la DN • Mettre en place le Conseil de Vie Sociale
Échéancier :	À partir de 2025
Indicateurs :	

BILAN INTERMEDIAIRE

Nom(s) :

Prénom(s) :

Date de l'entretien :

Effectué par :

Temps de présence sur la résidence à ce jour :

POINT SITUATION ACTUELLE DU RESIDENT

LOGEMENT

Logement actuel (entretien du logement, autonomie dans la gestion du logement, paiement de la redevance, comportement au sein de la résidence etc...)

Perspective de sortie vers le logement autonome (Demande de logement social activée, orientation envisagée et/ou déjà proposée, mesure d'accompagnement éventuelle, type de logement, secteur etc...)

EMPLOI

Emploi actuel (employeur, type de contrat, temps de travail, secteur d'activité et poste occupé etc...)

Emploi envisagé (si différent de l'emploi actuel emploi souhaité, formation possible et/ou déjà effectuée, freins actuels si existant pour mener à bien le projet emploi, orientations possibles etc...)

SANTE

Pathologie particulière à prendre en compte dans le parcours du résident (RDV médicaux réguliers, spécialistes, prise médicamenteuse ayant un impact dans la VQ etc...)

Consommations/addictions (alcool, drogue, jeux d'argents/jeux vidéos/écrans etc...) ayant un impact dans la vie quotidienne et freinant l'insertion du résident

Autres éléments de santé à prendre en compte dans la situation du résident

SITUATION FINANCIERE

Ressources actuelles

Charges actuelles (redevances, assurances diverses, téléphone et/ou BOX internet, mutuelle, crédit(s) etc...)

Dettes (impayés locatif actuels ou antérieurs avec ou sans plan d'apurement, dossier de surendettement, dettes diverses type DIVIA, SNCF, amendes pénales, pensions alimentaires, CAF, impôts, France Travail etc... plan d'apurement mis en place et/ou capacité/difficulté de remboursement

SITUATION FAMILIALE/ADMINISTRATIVE

Situation familiale actuelle (célibataire, mariée, divorcé(e), veuf(ve), union libre etc... si BPI et mariage dans le pays d'origine : RF à prévoir et avancement de la démarche

Enfants (nombres, noms et prénoms, âge des enfants, résidants en France ou non, à charge ou pas – si pas à charge : à qui sont-ils actuellement confiés, avec mesure ou placement éventuels, coordonnées des services et personnes si existants, droits de visites et ou d'hébergements, pensions alimentaires versées ou reçues etc...)

Situation administrative (carte d'identité Française à jour, titre de séjour et fin de validité etc...)

OBJECTIFS A REALISER/A METTRE EN OEUVRE POUR LE PROCHAIN BILAN

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

ENGAGEMENT RECIPROQUE

Du résident,
Nom/prénom :

Signature :

Avec la résidence sociale Abrioux,
Nom/prénom du référent :

Signature :

Charte de collaboration entre le travailleur social de la résidence Abrioux et le mandataire judiciaire

La charte de collaboration entre le travailleur social de la résidence sociale et le mandataire judiciaire pour l'accompagnement des résidents doit permettre de clarifier les responsabilités, de faciliter la coordination et de garantir le bien-être des résidents sous protection.

La résidence sociale Abrioux met à disposition à M _____ un logement temporaire. Aussi pendant son séjour tout doit être mis en œuvre afin de permettre le retour dans un logement de droit commun.

Préambule

Cette charte de collaboration définit les principes et modalités de coopération entre le travailleur social en résidence sociale et le mandataire judiciaire, pour garantir un accompagnement adapté au résident sous mesure de protection judiciaire visant la préparation à la sortie de la résidence à moyen terme.

1. Objectifs de la collaboration

- Assurer un accompagnement global du résident pour favoriser son autonomie et son inclusion sociale. Dès son entrée au sein de la Résidence Abrioux, tout mettre en œuvre pour préparer la sortie du résident vers le logement de droit commun : dépôt de la Demande de Logement social, dossier d'inscription vers une structure de logement adapté, orientation SIAO vers un CHRS ou une pension de famille, etc...
- Protéger les intérêts personnels et financiers du résident conformément à la mesure judiciaire en place.
- Favoriser la communication fluide et régulière entre les parties pour un accompagnement cohérent, et particulièrement pour ce qui concerne la préparation de la présentation de dossiers devant les instances contribuant au relogement.

2. Principes de coopération

1. Respect de la confidentialité : Les informations échangées entre le travailleur social et le mandataire judiciaire sont strictement confidentielles, et leur partage est limité aux éléments nécessaires pour l'accompagnement du résident.
2. Respect des compétences : Chaque professionnel intervient dans le cadre de ses compétences spécifiques, en veillant à respecter les prérogatives et limites de l'autre partie.
3. Participation du résident : Les résidents doivent être impliqués dans les décisions qui les concernent et être informés de manière accessible des échanges entre le travailleur social et le mandataire.

3. Rôles et responsabilités

- *Travailleur social de la résidence sociale :*

- **Gestion du dossier de demande de logement de social et participation aux instances préfectorales favorisant l'accès aux logements sociaux des personnes en résidence sociale.**

- Soutien dans la vie quotidienne, accompagnement dans le logement, aide à l'insertion sociale et professionnelle, gestion de l'autonomie.

- Repérage des situations nécessitant l'intervention du mandataire judiciaire.

- Information au mandataire judiciaire sur les évolutions du résident en lien avec le projet personnalisé.

- *Mandataire judiciaire :*

- Gestion des aspects financiers et administratifs du résident dans le cadre du mandat. **Le mandataire transmettra au travailleur social les éléments administratifs et financiers**

permettant le renouvellement de la demande de logement social dans les délais et la présentation éventuelle de la situation auprès des instances compétentes pour le relogement.

- Garant des intérêts et de la sécurité juridique du résident.
- Communication régulière des informations utiles au travailleur social dans le respect de la protection judiciaire et particulièrement dans le cadre de la recherche de logements préparant la sortie.

4. Modalités de communication et d'échange d'informations

- Réunions de coordination : Des réunions régulières (physiques ou téléphoniques) sont organisées pour faire le point sur la situation du résident.
- Échanges en cas d'urgence : Des protocoles d'urgence sont établis pour les situations nécessitant une intervention rapide, comme un changement soudain dans l'état de santé ou la situation du résident.

5. Durée et évaluation de la charte

Cette charte est établie pour une durée indéterminée et fera l'objet d'une évaluation annuelle pour ajuster les modalités de collaboration en fonction des besoins et des évolutions de la situation du résident.

Signatures

Travailleur Social de la Résidence Sociale |

Mandataire Judiciaire

Nom/Prénom-----

Nom/Prénom -----

Service:-----

Date :

Date :

Cette charte constitue un support précieux pour formaliser le partenariat entre les professionnels et garantir un accompagnement de qualité pour les résidents.