



PROJET DE SERVICE LOGEMENT

2026-2031

Déclinaison du projet associatif 2026–2031

Plus qu'un toit, un chemin



SÉCURISER

les parcours de vie et
favoriser l'inclusion



COOPÉRER

agir en réseau, au plus
près des réalités locales



RENFORCER

le pouvoir d'agir



« La mise à l'abri, une étape
pour co-construire un avenir meilleur. »

Validé en Conseil d'Administration du 08/07/2026



Sommaire

Glossaire des sigles	3
----------------------------	---

0. Relecture du projet précédent au sein du service	4
---	---

1. Positionnement du service dans le projet associatif	5
--	---

1.1. Notre « Pourquoi » : ce qui nous anime	5
1.2. Notre « Comment » : projet associatif et cadre HAS.....	5
1.3. Notre projet de service.....	6
1.4. Organisation générale de la démarche de co-construction.....	6
1.5. Une association inscrite dans la durée et le territoire	7
1.6. Raison d'être	7
1.7. Valeurs et comportements.....	8
1.8. Principes de référence de l'association	9
1.9. Missions de l'association	9

2. Cadre et missions du service Logement.....	10
---	----

2.1. Logement temporaire.....	10
2.2. Sous location	14
2.3. Logement d'abord	18
2.4. Accompagnement vers et dans le logement	20
2.5. Partenariats et inscription territoriale.....	22

3. Axes stratégiques.....	23
---------------------------	----

3.1. Bienveillance et éthique.....	23
3.2. Accompagnement et co-construction du PPA dans une approche inclusive	23
3.3. Droits de la personne accompagnée.....	24
3.4. Ressources humaines et QVCT	25
3.5. Numérique	28
3.6. Qualité, gestion des risques, évaluation et amélioration continue.....	29

4. Conclusion	31
---------------------	----

5. Annexes

Charte de bienveillance

Organigramme de la structure

Plan de prévention et de gestion de la maltraitance

Glossaire des sigles

ALF : Allocation de Logement Familiale
ALT : Allocation de Logement Temporaire
ALS : Allocation de Logement Sociale
ALUR : Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
APL : Aide Personnalisée au Logement
AOGPE : Service d'Accompagnement et de Protection aux Personnes
ATINA : Association Territoires et Intégration Nouvelle Aquitaine
AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CALEOL : Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
CALI : Communauté d'Agglomération du Libournais
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CAUP : Centre d'Accueil d'Urgence Permanent
CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des EXPulsions locatives
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CCH : Code de la Construction et de l'Urbanisme
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CIP : Conseiller en Insertion Professionnelle
COMED : Commission de Médiation
COPIL : Comité de Pilotage
DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination
DALO : Droit Au Logement Opposable
DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DPE : Diagnostic de Performance Energétique
DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DUERP : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels
EI : Événement Indésirable
EIG : Événement Indésirable Grave
ESSMS : Établissement ou Service Social et Médico-Social
FNAVDL : Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement
GAPP : Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles
GIP FSL : Groupement d'Intérêt Public – Fonds de Solidarité Logement
HAS : Haute Autorité de Santé
IML : Intermédiation Locative
LHSS : Lits Halte Soins Santé
MDS : Maison Départementale des Solidarités
ML : Médiation Locative
MSA : Mutualité Sociale Agricole
OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PDH : Plan Départemental de l'Habitat
PPA : Projet Personnalisé d'Accompagnement
QVCT : Qualité de Vie et des Conditions de Travail
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RH : Ressources Humaines
RPS : Risques Psychosociaux
SI : Système d'Information
SI-SIAO : Système d'Information du SIAO
SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SYPLO : Système Priorité Logement
UDAF : Union Départemental des Associations Familiales

0. Relecture du projet précédent au sein du service

Bilan du projet précédent

- Fiche Action 1 : Mettre en place un accueil type « passerelle » entre les dispositifs ALT/CHRS et le logement autonome
 - ✓ Objectif partiellement atteint : Développement de l'offre IML avec la réponse à l'appel à projet DDETS 2025 et la création de 6 mesures supplémentaires
 - Captation des logements en cours
- Fiche action 2 : Développer la sous-location en parc privé sur des secteurs géographiques peu ou pas mobilisés actuellement
 - ✓ Objectif partiellement atteint : pas de demande hors-secteur, mais création d'une affiche à destination des bailleurs privés pour la mobilisation de logements (sur site internet, Facebook)
- Fiche action 3 : Garantir un fonctionnement bientraitant avec les personnes accompagnées
 - ✓ Objectif atteint : création du plan de continuité d'activité, du comité éthique, mise en place de l'analyse clinique
- Fiche action 4 : Mettre en place un partenariat avec le secteur psychiatrique et le secteur addiction
 - ✓ Objectif partiellement atteint : pas de partenariat spécifique mis en place mais lien avec le territoire pour certaines situations et interventions LHSS Mobiles et partenaire DAC33 sur la question de la santé

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.1. ■ Notre « Pourquoi » : ce qui nous anime

Depuis plus de cinquante ans, « Le Lien – de la rue au logement » intervient à Libourne et dans ses environs auprès de personnes confrontées à des difficultés d'accès ou de maintien dans le logement, souvent associées à des vulnérabilités sociales, économiques, relationnelles ou de santé.

Notre conviction est simple et exigeante :

La mise à l'abri ne doit pas être une fin en soi, mais une étape pour coconstruire avec chaque personne un avenir plus sûr, plus digne et plus autonome.

C'est ce « pourquoi » qui fonde notre action quotidienne et qui justifie l'écriture d'un **projet de service** : rendre lisible la direction que nous voulons prendre, pour les personnes accompagnées, les professionnels, les bénévoles, les administrateurs et les partenaires.

1.2. ■ Notre « Comment » : projet associatif et cadre HAS

Le **projet associatif 2026–2031**, validé en Conseil d'Administration du 08 juillet 2026, fixe un cadre politique fort.

Il vise à :

- sauvegarder et maintenir les **valeurs fondatrices** de l'association
- asseoir un **projet politique et territorial**
- développer des **coopérations dans une logique de parcours**
- affirmer le **rôle du Conseil d'Administration** et dynamiser la vie associative
- développer une **communication externe lisible**

Par ailleurs, l'**HAS** demande aux ESSMS de définir et déployer des stratégies claires sur plusieurs axes structurants:

Bienveillance et éthique

Critère 3.1

Stratégie en matière de bienveillance

Droits de la personne

Critères 3.2

Information, liberté, dignité, intégrité, intimité, droit à l'image et à la confidentialité

Autonomie et expression de la personne

Critères 3.3 et 3.5

Stratégie de préservation de l'autonomie et de prévention du risque d'isolement

Accompagnement et co-construction PPA

Critère 3.4

Stratégie d'accompagnement et d'inscription dans le territoire, dans une approche inclusive

Santé

Critères 3.6 et 3.7

Stratégie de prévention de la santé et de maîtrise du risque infectieux

Ressources humaines et qualité de vie

Critères 3.8 et 3.9

Politique RH au service de la stratégie et de la qualité

Qualité et gestion des risques

Critères 3.10 à 3.14

Adaptation continue.
Prévention maltraitance, violence.
Traitement plaintes et réclamations, EI, EIG

Numérique et achats durables

Critère 3.15

Stratégie numérique et achats responsables

1. Positionnement du service dans le projet associatif

1.3. ■ Notre projet de service

Le présent projet de service 2026–2031 est la traduction opérationnelle du projet associatif 2026–2031, en cohérence avec le référentiel HAS, les directives de la DIHAL et le PDALHPD de la Gironde.

Le projet de service s'appuie sur les contributions des équipes, des personnes accompagnées, du Conseil d'Administration, des partenaires et des instances représentatives. Cette élaboration collaborative a été accompagnée par Consol & Cie.

Il a vocation à être :



Document de référence

Pour les professionnels,
les personnes accompagnées,
les bénévoles,
les administrateurs



Outil de dialogue

Avec les partenaires et les
autorités de contrôle



Levier de mobilisation

Pour tenir l'ambition politique de
l'association au service des plus
démunis

1.4. ■ Organisation générale de la démarche de co-construction

L'élaboration de ce projet de service s'est appuyée sur :

- Des temps de travail autour du projet associatif
- Une analyse des pratiques et des besoins par les équipes
- Des ateliers sur l'« ici et maintenant », les points d'appui et les fragilités
- Une analyse partagée avec les partenaires du territoire
- Des travaux des membres du Conseil d'administration, du comité de cadres et d'un comité de pilotage (COPIL) dédié
- Des étapes d'implication et de validation par des personnes accompagnées



Ce projet de service est un document vivant, appelé à être régulièrement relu, ajusté et enrichi.
Il est consultable sur le site internet de l'association Le Lien.

1.5. ■ Une association inscrite dans la durée et le territoire

Créée en 1970 par cinq organisations fondatrices (Diaconat protestant, Bureau d'Aide Sociale de Libourne, Secours populaire, Secours catholique, Société Saint-Vincent-de-Paul), l'association **Le Lien** s'est progressivement construite en réponse à des besoins émergents :

- Accompagnement vers et dans le logement
- Sécurisation des parcours de vie
- Travail de réseau avec les institutions, les bailleurs, les associations, les acteurs de santé, de l'éducation, et de l'insertion professionnelle

Au fil du temps, l'association a traversé des périodes de croissance, de tensions et de réorganisation, mais elle a su préserver :

- Un **socle de confiance interne**
- Des **partenariats solides**
- Une capacité à **inventer des accompagnements concrets et créatifs**

Les équipes mettent en avant :

- La **cohésion** et l'entraide
- L'accessibilité de la direction et la **confiance hiérarchique**
- La confrontation à une **charge de travail importante**, à des situations complexes, et des besoins de **reconnaissance** et de **communication interservices**

1.6. ■ Raison d'être

À Libourne et sur son territoire, Le Lien accompagne les personnes en situation de fragilité pour sécuriser leurs parcours de vie, renforcer leur pouvoir d'agir et favoriser leur inclusion dans la société, en s'appuyant sur un réseau de partenaires et sur des équipes engagées, bientraitantes et responsables.

Cette raison d'être articule :

Les personnes accompagnées

Sécurisation des parcours, soutien de l'autonomie, prévention de l'isolement.

Le territoire

Action en réseau, au plus près des réalités locales.

L'association et ses équipes

Engagement des équipes, développement des compétences, promotion de la bientraitance.

1.7. ■ Valeurs et comportements

Nos valeurs

Nos valeurs se fondent sur le nom intrinsèque de l'association « Le Lien » et se traduisent par notre engagement à accueillir inconditionnellement et de manière globale toute personne en difficulté qui en exprime le souhait.

Cet engagement repose sur la reconnaissance de chacun comme individu unique, qui mérite respect, assistance, protection et maintien de ses droits et de sa place de citoyen.

BIENTRAITANCE

La bientraitance, c'est respecter l'autre en se rendant disponible et en questionnant continuellement la justesse de nos pratiques.

ÉQUITÉ

L'équité, c'est offrir à chacun ce dont il a réellement besoin pour avancer, dans le respect de ses capacités et de son autonomie.

EMPATHIE

L'empathie, c'est comprendre le vécu de l'autre sans s'y dissoudre, pour ajuster notre manière de l'accompagner.

Les comportements attendus :

Avec les personnes accompagnées

Respecter les choix, expliquer les décisions, coconstruire les projets, garantir la confidentialité.

En interne

Se parler avec respect, partager l'information utile, demander de l'aide, accepter les retours, soutenir les collègues.

Avec les partenaires

Tenir les engagements, partager les alertes, reconnaître les complémentarités, articuler les interventions.

Vigilances :

Avec les personnes accompagnées

- Fracture numérique
- Développement du pouvoir d'agir
- Accès à la santé et désertification médicale

En interne

- Gestion technique des logements
- Usure professionnelle
- Communication

Avec les partenaires

- Perte de rencontre physique face au tout numérique
- Méconnaissance de nos modalités de fonctionnement

Ces valeurs irriguent à la fois les pratiques professionnelles, la gouvernance et la politique RH.

1.8. ■ Principes de référence de l'association

Le Lien fonde son action sur quelques repères simples et exigeants :



Accueil inconditionnel en accueil de jour et hébergement d'urgence

Accueillir toute personne en difficulté qui en exprime le besoin, sans condition préalable de comportement ou de statut



Respect de la dignité et des droits fondamentaux

Considérer chaque personne comme sujet de droits à part entière



Lutte contre l'exclusion

Agir contre les mécanismes qui isolent, excluent, stigmatisent



Bienveillance

Recherche permanente d'individualisation et de la personnalisation de l'accompagnement. Elle ne se réduit ni à l'absence de maltraitance, ni à la prévention de la maltraitance



Pouvoir d'agir

Soutenir les capacités des personnes à décider, choisir, reprendre la main sur leur vie

1.9. ■ Missions de l'association

L'association Le Lien est reconnue d'utilité publique.

Les établissements et services du Lien ont pour missions principales :



Accueillir et mettre à l'abri

Les personnes en situation de grande précarité



Sécuriser les parcours

Par des accompagnements sociaux, éducatifs et sanitaires adaptés



Favoriser l'accès au logement

Et le maintien dans le logement



Soutenir l'accès aux droits

À la santé, à l'emploi, à la culture et à la vie citoyenne



Coordonner les interventions

Avec les partenaires du territoire pour limiter les ruptures de parcours

2. Cadre et missions du service Logement

2.1. ■ Logement temporaire



Extraits de la Convention 2025 conclue entre l'État et l'association Le Lien, en application de l'Article L.851-1 du Code de la Sécurité Sociale

- Décret n°02017-1472 du 13 octobre 2017 relatif à l'Aide au Logement Temporaire (ALT) modifiant le circuit de versement et les articles R 851-1 à R 852-3 du code de la sécurité sociale
- Arrêté du 24 décembre 2008 relatif à l'aide aux organismes logeant à titre temporaire des personnes défavorisées fixant le plafond mensuel des loyers et des charges par zone géographique
- Circulaire du 6 septembre 2010 relative aux agréments des organismes agissant en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées
- En contrepartie du versement d'aide ALT, l'organisme s'engage à accueillir, à titre temporaire, des personnes ou des familles défavorisées qui se trouvent sans domicile, ou nécessitant un hébergement temporaire, dans des locaux dont il dispose, ou qu'il mobilise auprès de bailleurs privés ou publics ou de gérants d'hôtels meublés
- De plus, afin de préserver le caractère temporaire du séjour, l'organisme gestionnaire s'engage à accompagner les publics accueillis dans les démarches nécessaires pour accéder à un logement de droit commun dans le parc privé ou public (demande de logement social, actualisation de la demande à chaque changement de situation et a minima une fois par an)
- L'organisme gestionnaire s'engage à fournir, chaque année, au Préfet, conformément au I de l'article R.851-6 du Code de la Sécurité sociale, les pièces justificatives nécessaires à la vérification des capacités réelles d'hébergement de l'année passée et de l'occupation des places constatée ;
- Article 4. — Conditions d'attribution et d'occupation des locaux
L'organisme s'engage à loger en priorité les personnes défavorisées, au sens de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990, visant à la mise en œuvre du droit au logement, et particulièrement celles qui ne peuvent temporairement avoir accès à un logement autonome ouvrant droit aux aides personnelles au logement de droit commun (APL, ALF et ALS)

Conditions liées au séjour:

En ce qui concerne les personnes de nationalité étrangère, l'organisme gestionnaire s'engage à vérifier la validité de leur titre de séjour dont la durée doit être supérieure à trois mois, les enfants de nationalité étrangère pouvant justifier de leur résidence régulière en France par la production soit d'un extrait d'acte de naissance en France, soit d'un certificat de contrôle médical délivré par l'OFII à l'issue de la procédure de regroupement familial et comportant le nom de l'enfant, soit d'un visa de long séjour.

- En application de la loi n° 2014-366 du 22/03/2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), les organismes gestionnaires sont tenus de déclarer leurs places conventionnées à l'ALT au Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)

L'organisme gestionnaire s'engage à renseigner et à utiliser de manière efficiente le logiciel SI-SIAO :

- Tenir à jour la description et le statut des places dans le SI SIAO, afin que le SIAO ait connaissance des places disponibles pour une orientation au sein de leur(s) dispositif(s) via le SI SIAO. Il s'engage à actualiser le statut des places, en particulier les places occupées ou en travaux, au fil de l'eau et le plus rapidement possible afin de limiter la vacance des places
- Publier régulièrement sur le SI-SIAO les évaluations sociales approfondies des ménages accompagnés
- Mettre en œuvre les propositions d'orientation du SIAO et motiver, le cas échéant, les refus d'admission
- Participer aux réunions de coordination organisées par le SIAO

2. Cadre et missions du service Logement

2.1. ■ Logement temporaire

Financeurs

- Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, et des Solidarités (DDETS)
- Fonds Solidarité Logement (FSL)
- CALI (Communauté d'Agglomération du Libournais)

Public

- Orientation SIAO
- Public majeur, isolé ou famille, avec ou sans enfants
- En situation régulière sur le territoire français
- Fragilité sociale, pas de logement stable depuis maximum 6 mois ou en situation d'hébergement précaire
- Adhérent à l'accompagnement le Lien, ne nécessitant pas d'un accompagnement global
- Animaux de compagnie autorisés par la loi et aptes à vivre en logement si l'appartement le permet

Critères

Situation régulière sur le territoire français

(Carte Nationale d'Identité, titre de séjour supérieur à 3 mois, enfants justifiant de leur résidence régulière en France)

Revenus suffisants pour le paiement mensuel du forfait hébergement

(30% taux d'effort)

Santé mentale et addictions compatibles avec l'autonomie au logement

Modalités d'admission

Le travailleur social de secteur

Instruit une demande auprès du SIAO de la Gironde

Accueil réalisé en fonction des places disponibles

Le service Logement

Informe le SIAO de la disponibilité des places

Typologie, secteur, participation financière, revenus minimum nécessaires, autres modalités d'accès (ex: accessibilité)

Le SIAO

Orienté un ménage dont la préconisation correspond au dispositif et à la place proposée

Transmission des coordonnées de la personne et du référent social pour permettre la prise de contact et l'organisation de l'entrée

Un entretien préalable peut être proposé en cas de doute sur l'adéquation du dispositif aux besoins du ménage. Un refus argumenté de la structure est possible si l'orientation n'est pas adaptée, dans ce cas, une nouvelle orientation du SIAO est réalisée.

L'organisme gestionnaire déclare les admissions, sorties et vacances de places en temps réel via le logiciel SI-SIAO au SIAO 33.

2. Cadre et missions du service Logement

2.1. ■ Logement temporaire

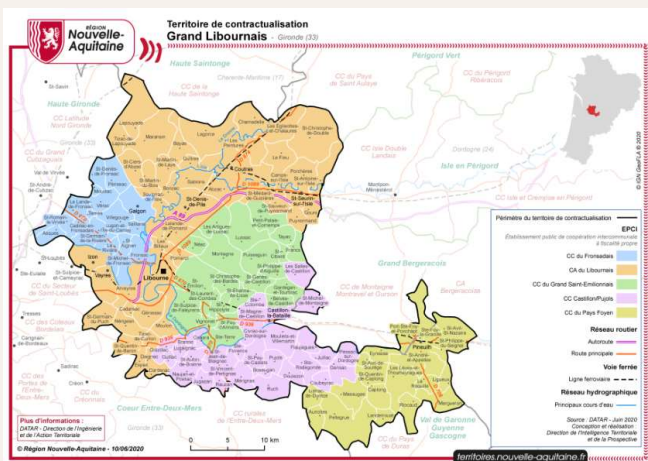
Missions

- Proposer un hébergement
- Assurer un accompagnement social lié au logement minimum
- Evaluer le besoin d'accompagnement
- Orienter vers le droit commun si besoin d'un accompagnement plus renforcé
- Favoriser l'apprentissage des droits et devoirs du locataire
- Soutenir le projet de relogement adapté
- Soutenir la réorientation vers un dispositif adapté si le relogement n'est pas envisageable à court terme, en concertation avec le ménage et les référents sociaux de secteur

Parc de logement

Territoire : Grand Libournais

Capacité d'accueil : 25 logements en diffus, allant du T1 au T4



14 à Libourne
2 à Coutras
1 à Izon
2 à Vayres
1 à Génissac
3 à Castillon la Bataille
2 à Sainte-Foy-la-Grande

Offre de service

Extraits de la Convention 2025 conclue entre l'État et l'association Le Lien, en application de l'Article L.851-1 du Code de la Sécurité Sociale :

« Le principe du logement individuel doit prévaloir. La cohabitation de plusieurs personnes dans une chambre étant à proscrire sauf situation exceptionnelle, le partage d'un logement de plusieurs pièces peut être envisagé, à condition que chaque occupant ou chaque famille ait la libre disposition de son espace privé (chambre ou ensemble de pièces). Le respect de la vie privée et de l'intimité est primordial. »

A l'entrée, le logement est adapté à la composition familiale. En cas de nécessité, il peut être demandé aux personnes de déménager vers un autre logement de l'association.

Propre et prêt à être habité, chaque logement est meublé avec les équipements de première nécessité pour faciliter l'accueil (literie, réfrigérateur, appareil de cuisson, table et chaises, rangements). Le linge de maison, la vaisselle, accessoires de nettoyage, la télévision ne sont pas fournis.

Chaque ménage a la possibilité de décorer le logement. A l'admission, un animal domestique autorisé par la loi et apte à vivre en logement, est accepté si l'appartement le permet.

L'association s'engage à maintenir les locaux en bon état d'entretien.

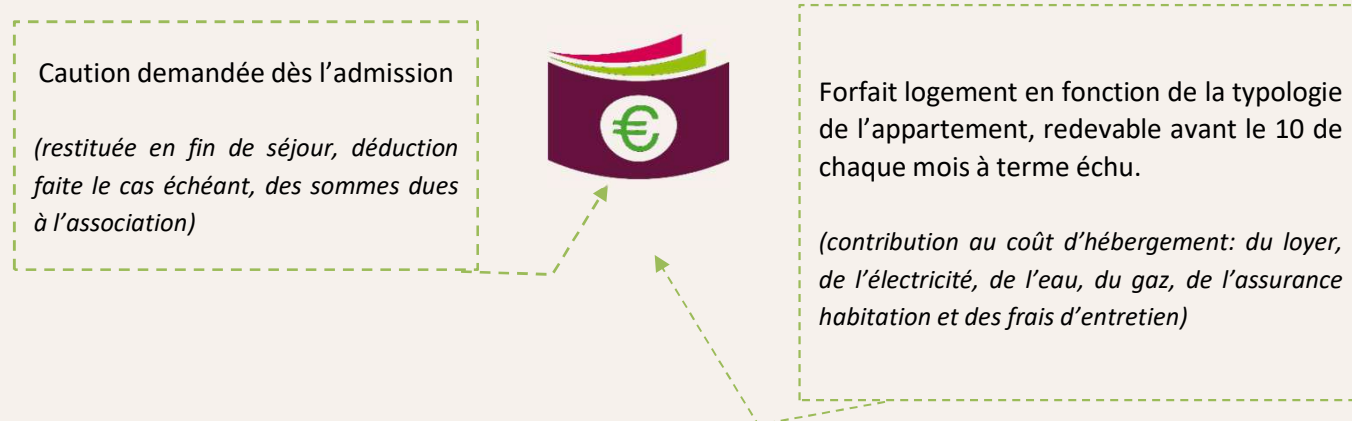
Un à deux rendez-vous mensuels sont nécessaires à la mise en œuvre de l'accompagnement social lié au logement. Si le besoin est plus important, une réorientation vers un dispositif plus adapté est à envisager. Les rencontres ont lieu à domicile, au bureau de l'Association ou dans un tiers lieu. Dans la limite de nos missions, l'accompagnement s'adapte aux besoins, aux priorités et aux souhaits des personnes hébergées et vise en même temps à une sortie du dispositif dans les 12 mois qui suivent l'entrée.

A ce titre, les personnes s'engagent à quitter leur logement dès qu'une proposition de sortie adaptée est proposée, et/ou à la fin du contrat d'hébergement.

2. Cadre et missions du service Logement

2.1. ■ Logement temporaire

Modalités financières



L'Association n'assume pas les frais liés à des consommations inadaptées. Les surconsommations des fluides (eau, gaz et électricité) sont facturées à l'occupant sur la base d'un relevé mensuel des compteurs.

Modalités de contractualisation

Le contrat d'hébergement est conclu pour une durée de trois mois, renouvelable lorsqu'une perspective de relogement ou de sortie adaptée est identifiée.

L'accompagnement est encadré et objectivé par des outils de contractualisation inspirés de la loi 2002-2 et des recommandations de la HAS : règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés, livret d'accueil, ainsi que les états des lieux d'entrée et de sortie.

Les personnes hébergées coconstruisent un PPA.

A l'issue des 6 premiers mois :

- Si le dispositif est adapté, et l'adhésion de la personne effective : le contrat est renouvelé.
- Si le dispositif est inadapté : le contrat peut être renouvelé à la condition qu'une réorientation plus adaptée soit engagée auprès du SIAO ou autre organisme, que la personne adhère à l'accompagnement et honore sa participation financière.

Dans ce cas contraire, le contrat n'est pas renouvelé et une date de sortie est fixée.

Les objectifs sont co-définis entre la personne accueillie et l'équipe, évalués et ajustés au cours de l'évolution de la situation. Le projet personnalisé d'accompagnement s'articule et complète celui mené par les partenaires de droit commun.

2. Cadre et missions du service Logement

2.2. ■ Sous location

Cadre légal

Agréments au titre des activités en faveur du logement des personnes défavorisées :

- De l'intermédiation locative et de la gestion locative sociale
- De l'ingénierie sociale, financière et technique

INTERMEDIATION LOCATIVE

Définition générale

L'IML est un dispositif qui permet à une association ou un organisme agréé de louer un logement à un propriétaire privé pour le sous-louer à un ménage en difficulté, tout en assurant un accompagnement social.

Cadre législatif principal

- La loi DALO (2007) reconnaît le droit à un logement décent et favorise le développement de solutions comme l'IML
- La loi ALUR encadre les pratiques locatives et renforce les dispositifs d'accès et de maintien dans le logement
- Le plan Logement d'abord (depuis 2017) généralise l'IML comme solution prioritaire d'accès direct au logement

Cadre réglementaire

- L'IML est encadrée par le Code de l'action sociale et des familles (CASF) et le Code de la construction et de l'habitation (CCH)
- Les structures doivent être agréées par l'État (agrément « intermédiation locative et gestion locative sociale »)
- Les modalités sont précisées par des circulaires, notamment celle du 4 juin 2018 relative au développement de l'IML

Extraits de la Convention attributive de subvention avec l'association le Lien au titre de l'intermédiation locative :

- L'organisme gestionnaire s'engage à renseigner l'application SI-SIAO de manière exhaustive permettant à l'administration d'effectuer des extractions de données fiables et pertinentes nécessaires au suivi de la mise en œuvre de l'action
- En particulier, l'organisme gestionnaire s'engage à renseigner et à utiliser de manière efficiente le logiciel SI-SIAO :
 - Tenir à jour la description et le statut des places dans le SI SIAO, afin que le SIAO ait connaissance des places disponibles pour une orientation au sein de leur(s) dispositif(s) via le SI SIAO. Il s'engage à actualiser le statut des places, en particulier les places occupées ou en travaux, au fil de l'eau et le plus rapidement possible afin de limiter la vacance des places
 - Publier régulièrement sur le SI-SIAO les évaluations sociales approfondies des ménages accompagnés

En outre, l'organisme gestionnaire s'engage à :

- Mettre en œuvre les propositions d'orientation du SIAO et motiver, le cas échéant, les refus d'admission
- Participer aux réunions de coordination organisées par le SIAO

2. Cadre et missions du service Logement

2.2. ■ Sous location

MEDIATION LOCATIVE

Cadre réglementaire réduit à l'essentiel - Extraits 4ème schéma de médiation locative FSL 2023-2029 :

- La Loi Besson du 30 mai 1990
- La Loi contre les exclusions du 13 octobre 1998
- La Loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales
- L'Article 2 de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre les Exclusions, et le Décret n°2009-1684 du 30 décembre 2009
- La Délibération du Conseil Général en séance plénière du 29 mars 2013 approuvant le Règlement d'intervention du GIP-FSL 33 auquel est intégré le Schéma Directeur de Médiation et Gestion Locative (2013-2016)
- La Convention Constitutive du GIP-FSL 33 du 21 avril 2017
- Le Règlement intérieur du Groupement d'Intérêt Public du Fonds de Solidarité Logement (2016)
- La Délibération du Conseil d'Administration du GIP-FSL 33 (séances du 23 mars 2007, du 5 janvier 2012, du 16 octobre 2012, du 13 décembre 2016, du 14 avril 2017, du 26 juin 2017)
- L'arrêté préfectoral du 21 juin 2019, portant approbation de la modification de la convention constitutive du Groupement d'intérêt public FSL 33
- La délibération du Conseil d'Administration du GIP-FSL 33 du 26 octobre 2022 approuvant le 4ème Schéma Départemental de Médiation et Gestion Locative Adaptée
- L'avenant n°1 à la convention constitutive du Groupement d'Intérêt Public (GIP) Fonds de Solidarité Logement du 29 juin 2023

Financeurs

- Fonds Solidarité Logement (FSL)
- Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, et des Solidarités (DDETS)
- CALI (Communauté d'Agglomération du Libournais)

Public

- Orientation SIAO
- Public majeur, isolé ou famille, avec ou sans enfants
- En situation régulière sur le territoire français
- En fragilité sociale, en situation d'hébergement précaire
- Qui adhère à l'accompagnement du Lien, ne nécessitant pas d'un accompagnement global
- Animaux autorisés dans le cadre des baux entre l'association et le bailleur

Critères

Dossier administratif complet permettant un passage en CALEOL chez le bailleur public.

Situation régulière sur le territoire français

(Carte Nationale d'Identité, titre de séjour long, enfants justifiant de leur résidence régulière en France)

Situation administrative à jour
(impôts, divorce ou ordonnance de non-conciliation)

Traitement des dettes

Revenus suffisants pour le paiement mensuel du loyer
(30% taux d'effort)

Capacité minimum d'autonomie administrative

Pas de titre de propriété immobilière (ou démarche de cession en cours)

Santé mentale et addictions compatibles avec l'autonomie au logement

2. Cadre et missions du service Logement

2.2. ■ Sous location



Modalités d'admission

Le travailleur social de secteur

Instruit une demande auprès du SIAO de la Gironde

Accueil réalisé en fonction des places disponibles

Le service Logement

Informe le SIAO de la disponibilité d'un logement capté ou non capté

Typologie, secteur, montant du loyer, autres modalités d'accès (ex: accessibilité)

Le SIAO

Orienté un ménage dont la préconisation correspond au dispositif et à la place proposée

Transmission des coordonnées de la personne et du référent social pour permettre la prise de contact et l'organisation de l'entrée

Un entretien à visée diagnostic est réalisé en interne; la validation de la candidature est soumise en équipe.

Un refus argumenté de la structure est possible si l'orientation n'est pas adaptée, dans ce cas, une nouvelle orientation du SIAO est réalisée.

Particularité ML, validation des entrées sur le dispositif par le FSL.

Le service assure un accompagnement avant l'entrée (pré-suivi) et, lorsqu'aucun logement n'est disponible, elle en recherche un adapté aux besoins, aux capacités des ménages et aux réalités du territoire.

L'organisme gestionnaire déclare en temps réel les admissions, les sorties et les vacances de places au SIAO 33 via le logiciel SI-SIAO.



Missions

- Mettre à disposition des logements via un dispositif sécurisé entre propriétaires et ménages en difficulté, en assurant la gestion locative sociale
- Mettre les personnes en réelle situation d'occupation d'un logement sur l'aspect administratif, technique et financier
- Coconstruire un projet personnalisé d'accompagnement autour du logement
- Soutenir les sous-locataires dans la gestion de leur logement (usage, paiement des charges, entretien, règles de voisinage, inscription dans l'environnement)
- Faire médiation entre le bailleur, le ménage
- Orienter vers les partenaires si besoin d'accompagnement global
- Favoriser l'accès à un logement autonome tout en préparant le glissement de bail ou une solution de logement durable
- Soutenir la réorientation vers un dispositif adapté si nécessaire, en concertation avec le ménage et les référents sociaux de secteur



Parc de logements

Territoire : Grand Libournais

Capacité d'accueil : 49 logements dont 30 mesures ML – 19 mesures IML, en diffus allant du T1 au T4.

Les logements, publics ou privés, sont non meublés, indépendants et adaptés aux besoins des ménages (typologie, montant du loyer, accessibilité et adaptabilité). Ils répondent aux normes de décence fixées par la loi ainsi qu'aux critères du FSL relatifs au DPE. Un permis de louer est exigé selon les territoires.

Les logements proposés tendent à répondre aux attentes des personnes, notamment en matière de localisation, de type d'habitat (individuel ou collectif) et de proximité des transports et des services.

Les animaux domestiques autorisés par la loi et aptes à vivre en logement sont acceptés lorsque le bail le permet.

2. Cadre et missions du service Logement

2.2. ■ Sous location

La mention « glissement de bail » est systématiquement sollicitée auprès des bailleurs. Elle reste marginale dans le parc privé et largement majoritaire dans le parc public.

L'association dispose d'un parc de logements locatifs et peut également ouvrir des mesures dans le cadre de logements non captés pour lesquelles est nécessaire un temps de captation.

L'association s'engage à maintenir les locaux en bon état d'entretien.

Offre de service

L'accompagnement s'adapte à chaque situation. Un rendez-vous mensuel est nécessaire à la mise en œuvre de l'accompagnement social lié au logement. Les rencontres ont lieu à domicile, au bureau de l'Association ou dans un tiers lieu. Dans la limite de nos missions, l'accompagnement est modulé en fonction des situations, de leur évolution, des capacités, et des souhaits des personnes. Il s'articule et complète celui mené par les partenaires de droit commun.

Il vise en même temps à une sortie du dispositif dans les 12 à 18 mois qui suivent l'entrée. A ce titre, les personnes s'engagent à accepter un glissement de bail, un relogement, ou une réorientation, dès lors qu'une proposition de sortie adaptée est proposée, et/ou à la fin du contrat.

Les PPA sont coconstruits et mis en œuvre avec le ménage. L'approche pluridisciplinaire est privilégiée.

ML

En médiation locative, il est possible d'engager la contre-garantie du FSL en cas d'impayé de loyer et de dégradation du logement, de bénéficier d'un supplément de financement du FSL pour les situations complexes à raison de 12 mois-mesures annuels (soumis à validation du FSL).

La durée de l'accompagnement est fixée à 18 mois maximum en fonction des besoins du ménage, renouvelable une fois. Le renouvellement sera motivé à l'aide d'une évaluation sociale et validé par la commission technique du FSL.

Modalités financières

Cautions correspondant à un mois de loyer hors charges demandée en IML dès l'admission, échelonnable

(restituée en fin de séjour, déduction faite le cas échéant, des sommes dues à l'association et des frais de remise en état)



Refacturation au réel de l'ensemble des charges inhérentes au logement, redevable avant le 10 de chaque mois (loyer, charges, assurances).

L'occupant ouvre à son nom : les compteurs eau, électricité et gaz.

(en fonction de sa situation, le sous-locataire ouvre des droits AL ou APL)

Le sous-locataire est dans l'obligation de fournir annuellement son avis d'imposition dans le cadre des enquêtes surloyer des bailleurs sociaux, entrant en compte dans le calcul du loyer appliqué.

Il assure l'entretien courant du logement relevant du locataire et respecte les droits et devoirs inhérents à ce statut.

Modalités de contractualisation

Extraits de la Convention attributive de subvention avec l'association le Lien au titre de l'intermédiation locative :

- *L'organisme gestionnaire s'engage à mettre en place un règlement de fonctionnement qui permet la notification de la prise en charge (durée, conditions de renouvellement, critères et procédure de fin de prise en charge).*

Les outils de contractualisation et d'accompagnement sont inspirés des outils loi 2002 et de l'HAS afin d'encadrer et objectiver l'accompagnement :

- Contrat de sous-location de 6 mois, renouvelable, reconductible dans la limite de 18 mois
- Règlement de fonctionnement, charte des droits et libertés, livret d'accueil – Etat Des Lieux entrant et sortant

2. Cadre et missions du service Logement

2.3. ■ Logement d'abord

Cadre légal

- Loi Besson du 30 mai 1990
- Loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998
- Loi relative aux libertés et responsabilités locales du 13 août 2004
- Convention Constitutive du GIP/FSL 33, adoptée par l'assemblée générale du GIP-FSL 33 le 14 avril 2017
- Orientations du 4e Schéma et de son appel à projet, adoptés en Conseil d'Administration du GIP-FSL du 26 Octobre 2022
- Règlement d'intervention du GIP/FSL
- Plan Départemental d'Action pour le Logement, et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)
- Plan Départemental de l'Habitat (PDH)
- Plan pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme porté par l'Etat (DIHAL)

Financeur

Fonds Solidarité Logement (FSL)

Public

- Orientation SIAO
- Public majeur, isolé ou famille, avec ou sans enfants
- En situation régulière sur le territoire français
- Sans logement et sans hébergement, et souhaitant accéder au logement sans passer par les dispositifs intermédiaires
- Adhérent à l'accompagnement le Lien et nécessitant d'un accompagnement global
- Animaux autorisés selon les conditions du bail locatif

Critères

Dossier administratif complet permettant un passage en CALEOL chez un bailleur public :

Situation régulière sur le territoire français

Situation administrative répondant aux critères d'accès du logement social

Revenus suffisants pour le paiement mensuel du loyer (30% taux d'effort)

Modalités d'admission

- Présentation des candidatures par le SIAO en commission
- Validation en commission technique FSL (FSL, SIAO, Bailleurs, Département, Associations)

Missions

- Soutenir l'accès au logement en bail direct des personnes éloignées du logement et sans domicile
- Elaborer, mettre en œuvre un projet partagé d'insertion avec la personne accueillie, le bailleur
- Valoriser le pouvoir d'agir des personnes accompagnées et leur capacité à se rétablir
- Proposer un accompagnement global et modulable en fonction de leurs besoins :
 - Gestion administrative et budgétaire
 - Santé et estime de soi
 - Parentalité et liens familiaux
 - Accès aux droits et libertés et à la participation
 - Accompagnement à la vie sociale et à la citoyenneté
 - Accompagnement vers l'emploi
 - Inscription dans l'environnement

2. Cadre et missions du service Logement

2.3. ■ Logement d'abord



Offre de service

L'association intervient pour 2 mesures d'accompagnement en bail direct.

L'accompagnement est global et modulé en fonction des situations, de leur évolution, des capacités, et des souhaits et priorités des personnes. Il s'appuie sur le pouvoir d'agir des personnes et leur capacité à se rétablir.

Il respecte son rythme, et favorise des moments informels avec la personne, visant à renforcer la relation et l'expression de ses désirs et besoins.

Il s'adapte à chaque situation en temporalité, en fréquence de rencontres, qui ont lieu à domicile, au bureau de l'Association ou dans un tiers lieu.

Il peut s'articuler avec les partenaires de droit commun.

Il est possible d'engager la garantie du FSL en cas d'impayé de loyer et de dégradation du logement.

La durée de l'accompagnement est fixée à 36 mois en fonction des besoins du ménage. Le renouvellement sera motivé à l'aide d'une évaluation sociale et validé par la commission technique du FSL.



Parc de logement

Pas de parc de logement.



Modalités financières

Pas de relation financière entre l'association et le bénéficiaire.



Modalités de contractualisation

Contrat de location en bail direct entre le locataire et le bailleur.

Projet d'accompagnement partagé d'insertion tripartite cosigné entre le ménage, le bailleur, et l'Association.

2. Cadre et missions du service Logement

2.4. ■ Accompagnement vers et dans le logement



Cadre légal

Extraits du Fonds National d'accompagnement vers et dans le logement Conventions d'objectifs :

- *L'Accompagnement Vers et Dans le Logement des personnes et familles qui ne peuvent pas accéder sans aide à un logement ordinaire, est un outil fondamental de la stratégie qui fait de l'accès et du maintien dans le logement pour le plus grand nombre une priorité pour l'action publique et que, dans cet esprit, il convient de favoriser les dispositifs d'accompagnement permettant un accès direct au logement, les sorties de l'hébergement vers le logement et le soutien des ménages dans la période qui suit le (re)logement ainsi que la prévention des expulsions*
- *L'État a institué un FNAVDL dont l'objet est de financer des actions d'accompagnement personnalisé de personnes reconnues prioritaires et auxquelles un logement doit être attribué en urgence, en application du cinquième alinéa du II de l'article L. 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), ainsi que de personnes ou familles mentionnées au II de l'article L301 du même code, en particulier les personnes ou familles hébergées, et des actions de gestion locative adaptée de logements destinées à ces personnes, favorisant leur accès à un logement et leur maintien dans le logement*
- *Les actions effectuées en faveur des personnes mentionnées au cinquième alinéa du II de l'article L. 441-2-3 du CCH, et au II de l'article L. 301-1 du même code constituent des services sociaux relatifs au logement social lorsqu'elles sont réalisées par des organismes agréés en application de l'article L. 365-1 du même code bénéficiant à cette fin d'un financement public*
- *L'association s'engage à saisir les informations relatives au suivi des ménages en priorité sur le module AVDL de l'outil SYPLO si ceux-ci possèdent une demande de logement social active. Cette saisie est également possible via le module AVDL de SYPLO lorsque ce SI n'est pas utilisé pour l'attribution des logements aux publics prioritaires dans le département. Dans le cas où le module AVDL de SYPLO ne peut pas être utilisé (ménages sans demande de logement social car déjà logés dans le parc social), l'association s'engage à saisir ces informations dans un tableur ad-hoc. Ces informations doivent comprendre a minima les informations listées dans l'annexe III*



Financier

Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, et des Solidarités (DDETS)



Public

- Public majeur, isolé ou famille, avec ou sans enfants
- Ménages inscrits dans un processus d'accès à un logement, pour lesquels il a été évalué, au vu de leurs parcours locatifs, des fragilités actuelles, de l'absence d'expérience locative cumulée à des difficultés, de situation d'endettement, ... que l'accès à un logement présente un risque s'il n'est pas accompagné
- Ménages rencontrant des difficultés à se maintenir dans leurs logements à la suite d'une situation d'impayés de loyer, de troubles du voisinage, un défaut d'entretien du logement, un défaut d'assurance logement



Critères

Orientation DDETS

Ménages éprouvant des difficultés particulières à se maintenir dans un logement décent et indépendant, en raison notamment de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence

Situation régulière sur le territoire français

Ménages reconnus « prioritaire et urgent » au relogement DALO par la COMED (COMmission de MEDiation) avec besoin d'un accompagnement à l'accès

2. Cadre et missions du service Logement

2.4. ■ Accompagnement vers et dans le logement

Modalités d'admission

Ménages orientés par la DDETS, sur sollicitation de la COMED, de la CCAPEX, ou encore d'une situation repérée par un bailleur ou un travailleur social dans le cadre de la prévention des expulsions.

Missions

Deux volets :

- Un volet Accès au logement
- Un volet Maintien dans le logement, prévention des expulsions

AVDL accès et maintien :

- Soutenir la définition du projet logement (analyse des difficultés, évaluation des besoins, point avec les acteurs sociaux en lien avec la situation...)
- Permettre l'accès aux droits (constitution de dossier de garantie, dossier de demande d'aide au logement...)
- Médiatiser la relation au bailleur
- Soutenir les ménages dans la gestion de leur logement (usage, paiement des charges, entretien, règles de voisinage, inscription dans l'environnement)
- Aider à l'installation et à l'appropriation du logement (ouverture de compteurs, ameublement...)
- Orienter vers les professionnels adaptés pour les difficultés rencontrées

Missions spécifiques AVDL maintien :

- Traiter les difficultés locatives visant à prévenir l'expulsion
- Travailler sur un éventuel hébergement ou relogement

Offre de service

14 mesures d'accompagnement. L'association commence immédiatement l'intervention, sous réserve des limites quantitatives prévues par la convention et dans un délai maximal de 15 jours à compter de l'orientation.

La durée moyenne prévue d'accompagnement est sur la base de 8 heures par mois.

L'accompagnement est modulé en fonction des situations, de leur évolution, des capacités, et des souhaits des personnes. Il s'articule et complète celui mené par les partenaires de droit commun.

Les rencontres ont lieu à domicile, au bureau de l'Association ou dans un tiers lieu.

La durée de l'accompagnement est fixée à 12 mois en fonction des besoins du ménage. Le renouvellement sera motivé à l'aide d'une évaluation sociale et validé par la DDETS.

Parc de logement

Pas de parc de logement.

Modalités financières

Pas de relation financière entre l'association et le bénéficiaire.

Modalités de contractualisation

Contrat de location en bail direct entre le locataire et le bailleur.

2. Cadre et missions du service Logement

2.5. ■ Partenariats et inscription territoriale

Un réseau partenarial solide, construit au fil des années sur la confiance et la coopération, soutient efficacement les parcours d'insertion des personnes accompagnées, même sans formalisation systématique. Cette coordination se fait dans une logique de transparence : les personnes sont informées des échanges avec les partenaires, dans le respect de leurs droits, de leur consentement et de leur pouvoir d'agir.

L'entourage, au sens élargi, comprend également l'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs qui interviennent auprès des mêmes publics.

Le Lien travaille à articuler les interventions dans une logique de parcours, et à rendre lisible son rôle dans cet écosystème.



***Centres communaux et départementaux** (CCAS, Département, Maison Départementale des Solidarités)

***Orientation** : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation Insertion

***Insertion professionnelle et formation** : France Travail, Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi, Mission locale, Organismes de formation, Associations d'insertion, Chargés d'insertion de la MDS, CIP

***Parentalité** : MDS, service Prévention, service d'Action Educative en Milieu Ouvert, Protection Maternelle Infantile

***Accès à l'information et aux droits** : Point d'accès aux droits, mairies, CAF, MSA, CCAS, Avocats du barreau, Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, Info-droits, Association Départementale d'Information sur le Logement, Maison des associations, Caisses de retraite, France Services

***Santé** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Maison Départementale des Personnes Handicapées, Permanences d'Accès aux Soins de Santé, Centres hospitaliers et équipes mobiles (Robert Boulin, Hôpital Garderose), « Cap Lib », Equipe Mobile Psychiatrie Précarité, Centre Médico Psychologique, Services d'addictologie (Equipe de Liaison et de Soins en Alcoologie), Comité d'Étude et d'Information sur la Drogue, LHSS Mobiles

***Maintien à domicile** : Services d'aides à domicile, portage de repas

***Justice** : Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation, Vict'aid, avocats

***Budget** : Mandataires judiciaires (UDAF, ATINA, AOGPE, mandataires privés, ...)

***Inscription dans le territoire** : Centre social (St Denis de Pile), espaces de vie sociale (Castillon la Bataille, Libourne), tissu associatif diversifié (Coutras, Libourne Castillon la Bataille, Ste Foy la Grande)

***Logement** : Fonds Solidarité Logement, Groupement pour l'insertion des Personnes Handicapées Physiques, Bailleurs privés et sociaux.

3. Axes stratégiques

Les axes ci-dessous reprennent les critères du **référentiel HAS** en les traduisant en **stratégies de service** et en **orientations pour les équipes**.

3.1. ■ Bientraitance et éthique

Ambition : Faire de la bientraitance et du questionnement éthique, des principes structurants de l'accueil, de l'accompagnement et du management.

Le Lien s'engage à :



Charte de bientraitance

Élaborer et adopter une charte co-construite avec les équipes et, avec des personnes accompagnées.



Procédure de signalement

Mettre en place un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance et de violence au bénéfice des personnes accompagnées, connu de tous.



Formations régulières

Proposer des formations régulières sur les droits des personnes, la confidentialité des données, la posture relationnelle, la gestion de la violence et de la conflictualité.



Intégration dans les documents

Intégrer cette charte dans les livrets d'accueil, les projets personnalisés, et les remettre aux bénévoles et partenaires. Afficher la cartographie des processus en œuvre dans la Bientraitance.



Espaces d'analyse

Organiser des espaces réguliers d'analyse de pratiques et de réflexion éthique (situations complexes, tensions entre protection et autonomie, etc.).



Groupe de réflexion éthique

Faire vivre un groupe de réflexion éthique afin d'éclairer ses décisions, d'interroger ses pratiques et de garantir la cohérence de ses actions avec ses valeurs et ses missions.

La bientraitance est conçue comme une **culture partagée**, qui concerne autant la manière d'accompagner les personnes que la manière de travailler entre collègues et avec les partenaires.

Notre définition de la bientraitance, c'est respecter l'autre en se rendant disponible et en questionnant continuellement la justesse de nos pratiques.

3.2. ■ Accompagnement et co-construction du PPA dans une approche inclusive

Ambition : Faire du PPA un outil vivant qui soutient l'action et permet à chaque personne de se fixer des objectifs pour avancer.

Le Lien:

- Décrit de manière claire et accessible son **offre de services** et les publics accompagnés
- Tient compte des diagnostics territoriaux (besoins, ressources, manques, partenaires clés)
- Développe des **coopérations** (conventions, protocoles) avec les acteurs du logement, de la santé, de la justice, de l'action sociale, de la médiation numérique, etc
- Met en œuvre des **dispositifs d'aller-vers et d'accueil inconditionnel** pour aller au-devant des personnes les plus éloignées des institutions (LHSS mobiles)

Cette stratégie vise à faire du Lien un acteur **pleinement inscrit dans son territoire**, lisible, repérable et reconnu comme partenaire fiable.

3. Axes stratégiques

3.3. ■ Droits de la personne accompagnée

Ambition : Garantir l'effectivité des droits fondamentaux et promouvoir la participation active des personnes accompagnées. Le Lien s'engage à respecter et promouvoir les droits fondamentaux énoncés dans la loi 2002-2 et le référentiel HAS :

Information et consentement éclairé

- Remettre un livret d'accueil accessible et compréhensible dès l'admission
- Expliquer les droits, les règles de vie collective, les recours possibles
- Recueillir le consentement libre et éclairé pour tout accompagnement

Respect de la dignité et de l'intimité

- Garantir la confidentialité des informations personnelles
- Respecter l'intimité dans les espaces de vie et lors des accompagnements
- Adapter les pratiques professionnelles au respect de la pudeur et de la dignité
- Proposer un cadre de vie respectueux et des conditions matérielles conformes

Participation et expression

- Organiser des instances de participation (groupes d'expression, enquêtes de satisfaction)
- Favoriser l'expression individuelle et collective des personnes accompagnées
- Prendre en compte les retours dans l'amélioration continue des pratiques

Accès au dossier et traçabilité

- Garantir l'accès au dossier de la personne accompagnée dans le respect du cadre légal
- Assurer la traçabilité des décisions et des actions menées
- Protéger les données personnelles (RGPD)

Recours et médiation

- Informer sur les voies de recours (interne, externe, défenseur des droits)
- Traiter les réclamations de manière transparente et dans des délais raisonnables

Non-discrimination et égalité de traitement

- Garantir un accès équitable aux services, sans discrimination
- Adapter l'accompagnement aux besoins spécifiques (handicap, langue, culture)
- Promouvoir l'inclusion et lutter contre toute forme de stigmatisation

Focus gestion des plaintes et réclamations:
Le service dispose d'une procédure formalisée de gestion des plaintes et réclamations, accessible à toute personne accompagnée. Chaque réclamation est enregistrée dans un support dédié, analysée par le responsable de service et l'équipe, et fait l'objet d'une réponse dans un délai défini. Si nécessaire, une analyse des causes est réalisée, et donne lieu à des actions correctives suivies dans le cadre de la démarche qualité. Les professionnels sont formés à recueillir et traiter ces situations dans le respect des droits des personnes.

Le respect des droits n'est pas seulement une obligation légale : c'est le **socle de la relation de confiance** entre la personne accompagnée et le service. Le Lien veille à ce que ces droits soient **connus, compris et effectivement exercés**. Des corpus de bonnes pratiques sont rédigés et révisés annuellement.

3. Axes stratégiques

3.4. ■ Ressources humaines et QVCT

Ambition : Faire du développement des ressources humaines un levier central de la qualité de l'accompagnement.

Le Lien porte une vision RH qui considère chaque professionnel comme un acteur du projet, dont l'engagement, les compétences et la santé au travail conditionnent la qualité des actions.

La politique RH vise à :

Aligner

Les organisations, les métiers et les compétences sur les orientations du projet associatif et du projet de service. Les équipes sont qualifiées

Offrir un cadre sécurisant

Un cadre de travail clair, sécurisant et soutenant, où les responsabilités de chacun sont identifiées et où la parole peut circuler; sensibiliser au rôle du lanceur d'alerte

Développer et reconnaître

Les compétences par la formation, la sensibilisation régulière et la veille sur les RBPP, l'analyse des pratiques, la mobilité, la valorisation du travail réel

Prévenir l'usure

L'usure professionnelle et les risques psychosociaux, en agissant sur la charge de travail, les conditions d'exercice, les régulations collectives et la qualité du management

Associer les salariés

Aux décisions qui les concernent, via leur participation aux instances de pilotage et aux groupes de travail

Cette vision se décline par :

- Une possibilité de mobilité et de promotion interne
- Un plan pluriannuel de développement des compétences (formations réglementaires et métiers)
- Des processus d'intégration pour les nouveaux arrivants
- La mise à jour des fiches de poste et la clarification des circuits de décision
- La mise en œuvre d'une démarche de prévention des RPS (DUERP, plan d'actions, dispositifs de soutien, analyse des pratiques professionnelles, analyse clinique recours à des psychologues si besoin)
- Des outils concrets : entretiens professionnels, espaces de régulation, livret d'accueil, moyens matériels adaptés, indicateurs de suivi RH, réunion d'équipe hebdomadaire
- Un plan de continuité d'activité en mode dégradé diffusé et accessible

3. Axes stratégiques

Focus qualité de l'environnement de travail (QVCT)

Ambition : Considérer la qualité de vie et les conditions de travail comme une condition de la qualité de l'accompagnement.

Le Lien s'engage à garantir une qualité de vie au travail favorisant la motivation, le bien-être et l'engagement des professionnels, afin de soutenir durablement la qualité de l'accompagnement.

Le Lien :



Diagnostic partagé

Réalise un diagnostic partagé de la QVCT (ressources, irritants, priorités)



Environnement de travail de qualité

Agit sur les conditions matérielles : véhicules, locaux, espaces de confidentialité, équipements, sécurité, télétravail, équipement ergonomique



Espaces de parole

Développe des espaces de parole régulée : réunions d'équipe, régulations avec la direction, médiation lorsque nécessaire, Groupe de réflexion sur l'Ethique, et plaintes et réclamations et maltraitance, analyse des pratiques professionnelles, copils (Projet d'Etablissement, Qualité, QVCT)



Organisation du travail

Veille à la charge, la priorisation, la coordination interservices, les horaires



Reconnaissance du travail

Met en œuvre une reconnaissance du travail : valorisation des initiatives, retours sur les projets réussis, temps conviviaux



Groupe de travail QVCT, composé de professionnels volontaires et d'un membre du conseil d'administration, se réunit régulièrement pour traiter cette question de qualité.

3. Axes stratégiques

Focus sur les Ressources Humaines du Service Logement

L'équipe dispose des compétences, des formations et de la supervision nécessaires, et s'appuie sur une organisation interne structurée (réunions, protocoles, gestion des situations complexes) permettant une coordination efficace.

Fonction	Missions principales
Direction Pilotage	- Définit les orientations stratégiques du service logement (sous-location, AVDL, Logement d'abord, logement temporaire) en cohérence avec le projet associatif - Garantit l'équilibre financier du service
Service administratif Gestion locative, administrative et financière	- Assure la gestion locative, administrative et financière (baux, loyers, charges, relations avec les bailleurs) - Gère le suivi administratif des dossiers, la facturation, les budgets et contribue au reporting financier du service
Cheffe de service Gestion du service	- Organise et supervise l'activité de l'équipe en veillant à la qualité des accompagnements et au respect des dispositifs - Assure la coordination globale, le développement des partenariats et le suivi des objectifs et des financements - Fait le lien entre la direction et les professionnels, anime les réunions et participe à l'évaluation des actions
3 à 4 travailleurs sociaux Accompagnement social	- Accompagnent les ménages dans l'accès et le maintien dans le logement, en prenant en compte les dimensions sociales, budgétaires et administratives - Élaborent des projets personnalisés d'accompagnement (PPA), mobilisent les partenaires et favorisent l'autonomie des personnes
Conseillère en insertion professionnelle Accompagnement vers et dans l'emploi	- Soutient les bénéficiaires dans la construction de leur projet professionnel et leur accès à l'emploi ou à la formation - Travaille sur les freins à l'insertion (mobilité, confiance, compétences) en lien avec le parcours logement
Ouvrier polyvalent du bâtiment Entretien des logements	- Réalise les travaux d'entretien courant, les petites réparations et veille à la remise en état des logements - Contribue à la sécurité et à la salubrité des lieux, en lien avec les équipes et les besoins des occupants
Stagiaires professionnels Formation	- Participent aux actions du service pour acquérir des compétences pratiques et comprendre les dispositifs logement - Apportent un regard extérieur, questionnent les pratiques et contribuent à la réflexion collective sur les pratiques professionnelles

3. Axes stratégiques

3.5. ■ Numérique

Ambition numérique : Le Lien développe une stratégie numérique structurée autour de trois objectifs :

Pour les personnes accompagnées

- Réduire la fracture numérique
- Faciliter l'accès aux droits et démarches en ligne
- Soutenir une autonomie numérique sans créer de dépendance
- Développer les compétences numériques et la confiance

Pour les salariés

- Simplifier les outils et limiter les doubles saisies
- Sécuriser et organiser l'information et les données usagers
- Assurer la conformité RGPD et la sécurité
- Faciliter la coopération (coordination, partage de documents, visioconférences)

Pour l'association et les partenaires

- Disposer de données fiables pour piloter
- Partager de l'information de manière sécurisée



Outils métiers & gestion des données

Choix d'un ou de quelques outils partagés, règles communes de saisie, arborescence documentaire claire, procédures RGPD, tableaux de bord. Externalisation de la gestion système d'informations et du délégué à la protection des données. Evaluation de la maturité du Système d'information via le référentiel MaturiN-H. Sécurisation du SI dans le cadre du Ségur de la santé, volet numérique



Accompagnement numérique des personnes

Accompagnement aux démarches en ligne, ateliers d'initiation, points d'accès équipés, partenariats avec la médiation numérique, posture d'accompagnement et non de substitution



Culture numérique & montée en compétences des salariés

Diagnostic des compétences, plan de formation, référents numériques externes, tutoriels, intégration du numérique dans les parcours d'intégration. Utilisation de l'intelligence artificielle



Communication, liens et QVT

Harmonisation des canaux de communication internes, outils de coordination (agendas partagés, visio), charte informatique, Intelligence Artificielle communication externe accessible, usages raisonnés pour préserver la QVT

3. Axes stratégiques

3.6. ■ Qualité, gestion des risques, évaluation et amélioration continue

Ambition : Développer une démarche qualité vivante, participative et partagée, au service de l'amélioration continue des parcours, de la sécurité des personnes accompagnées et des professionnels, et de l'engagement de tous.

Un outil numérique pour piloter la qualité : AGEVAL.



Focus Dispositif de pilotage et outils de suivi

Le pilotage du projet service s'organise autour de :

1

Gouvernance associative

Conseil d'administration, Bureau

2

Direction et cadres intermédiaires

Responsables de la mise en œuvre opérationnelle et de la veille documentaire

3

Comité de pilotage

Qualiticienne (externe)
Cadres, professionnels, représentants des personnes, partenaires...

Pour chaque axe du projet de service, la **matrice de déclinaison des axes HAS** précise :

Éléments stratégiques

- La formulation stratégique
- Les actions déjà en place - actualisation
- Les actions à lancer ou prioriser
- Ségur du numérique, référentiel HAS

Calendrier

- Les échéances 2026–2028
- L'actualisation pour 2029–2031

Des **revues annuelles** sont organisées pour :

Suivre l'avancement

Des actions

Identifier

Ce qui fonctionne et ce qui est à ajuster

Prioriser

Les chantiers de l'année suivante

Place de la parole des personnes accompagnées et des équipes

L'amélioration continue s'appuie sur :

Avis et réclamations

Le recueil et la prise en compte des avis, réclamations et suggestions des personnes accompagnées

Expression collective

Des temps d'expression collective (groupe d'expression, enquêtes, ateliers)

Participation des professionnels

La participation des professionnels aux groupes de travail et aux COPIL, pour garantir que les décisions tiennent compte du travail réel et des événements indésirables

Contre la maltraitance, nous avançons ensemble : écouter, protéger, agir, pour que chaque personne accompagnée évolue dans un environnement où le respect, la dignité et la sécurité ne sont jamais négociables.

Protection du lanceur d'alerte : toute personne ayant signalé les faits est protégée contre toute forme de représailles ou discrimination. L'anonymisation et la confidentialité sont garanties.

3. Axes stratégiques

3.6. ■ Qualité, gestion des risques, évaluation et amélioration continue

Axes d'amélioration retenus



Axe 1. Se recentrer sur l'accompagnement social lié au logement

- Se recentrer sur le cœur de mission du service logement, à savoir l'accompagnement vers et dans le logement
- Clarifier les limites d'intervention en orientant systématiquement les personnes accompagnées vers les partenaires compétents pour toute problématique périphérique (santé, parentalité, etc.)
- Renforcer le travail en réseau en développant une meilleure connaissance, par les partenaires, de ce qu'est l'accompagnement social lié au logement et de ses spécificités
- Affirmer la capacité du service à refuser certaines orientations lorsqu'elles nécessitent un niveau d'accompagnement incompatible avec le taux d'encadrement et les modalités d'intervention en sous-location, et logement temporaire



Axe 2. Expérimenter le recours au mécénat de compétences

- Rechercher et mobiliser des dispositifs de mécénat de compétences pour prendre en charge une partie des dimensions techniques et logistiques du parc logement
- Réduire les tâches périphériques assumées par l'équipe éducative
- Renforcer la qualité et la disponibilité de l'accompagnement social proposé



Axe 3. Renforcer la cohérence et l'efficacité de l'accompagnement au sein de l'association

- Mettre en place une communication interne fluide en tenant compte des réalités et contraintes de chacun pour garantir un accompagnement cohérent, respectueux et centré sur les personnes
- Assurer un partage d'informations structuré lors des transitions entre dispositifs, ainsi qu'avec les professionnels externes intervenant auprès des personnes accompagnées



Plan de développement inscrit dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées 2025-2031

Garantir un parcours résidentiel des ménages sur leur bassin de vie, encourager le développement de l'offre en logement adapté :

- o Etudier l'opportunité de développer une résidence accueil
- o Etudier l'opportunité de développer une résidence sociale généraliste
- o Développer l'intermédiation locative
- o Étudier l'opportunité de développer l'IML pour des publics spécifiques

4. Conclusion

Ce projet de service 2026–2031 affirme la volonté de l'association **Le Lien** de :



Ce document est appelé à être approprié, discuté et révisé régulièrement, pour rester en phase avec les réalités du terrain, les besoins des personnes et l'évolution du contexte social et institutionnel.



« Celui qui dès le début, travaille à sa propre inutilité »
Philippe MERIEU.

En partenariat avec

