

Accompagnement social des habitants

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Spécifique :
- **Banque, assurances et immobilier - Immobilier**
 - **Services à la personne et à la collectivité - Accompagnement de la personne**

Code(s) NAF : **68.20A**

Code(s) NSF : **313**, **332**

Code(s) ROME : **K1305**, **K1201**, **C1502**

Formacode : —

Date de création de la certification : **06/07/2012**

Mots clés : **SOCIAL**, **Logement accompagné**, **Gestion locative sociale**, **Accompagnement**

Identification

Identifiant : **3474**

Version du : **27/03/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- **N/A**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Vérifier les connaissances (réglementaires, sociales, partenariales et procédurales) et savoir-faire (entretien, diagnostic social, information - orientation - conseil) des conseillers sociaux pour l'accompagnement social des familles en difficultés en lien avec le logement (difficultés d'accès, difficultés économiques, difficultés comportementales).

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Cette certification n'est pas reliée directement à une certification professionnelle ni un CQP du RNCP. Cependant elle complète des formations initiales de type travail social (assistant(e) social(e), CESF ...) par la maîtrise des spécificités du logement social

Descriptif général des compétences constituant la certification

Domaine d'activité 1 : Intervention sociale dans le logement

Activité 1 : Conduit des entretiens à caractère social

maîtriser les étapes de l'entretien social pour recueillir des informations permettant de traiter la situation

recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation pour clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne à résoudre la situation

identifier les potentialités d'une personne en mesurant et en gérant son implication personnelle

analyser une situation complexe en mettant en œuvre une démarche de résolution de problème

Public visé par la certification

- salariés
- demandeurs d'emploi

adapter sa posture et les étapes de l'entretien en utilisant son approche sociologique de la situation
analyser les données recueillies pour donner du sens au traitement de la situation et constituer une aide à la décision
intégrer les engagements mutuels issus du contrat de location pour argumenter sa position

Activité 2 : Informe les locataires sur l'accès aux droits

maîtriser la nature et les modalités d'attribution des revenus de transfert et des minima sociaux pour actualiser la situation d'un locataire
impliquer le locataire dans les démarches d'ouverture des droits pour le rendre acteur de son parcours
expliquer les conditions requises pour l'attribution d'un droit, sa durée de versement et les démarches à faire pour anticiper les éventuelles difficultés en fin de droit

Activité 3 : Mobilise les dispositifs sociaux

identifier le dispositif d'accompagnement social adapté à la situation de la famille en analysant les données recueillies
expliquer les modalités et les conditions d'un suivi d'accompagnement social (ASLL, AVDL) pour impliquer la famille dans une démarche pérenne
orienter vers les équipements et les services de proximité auxquels les personnes peuvent faire appel en lien avec le diagnostic réalisé

Activité 4 : Réalise une évaluation économique de la famille

construire le budget de la famille en regroupant l'ensemble des données issues des entretiens (dépenses, revenus actuels et à actualiser)
déterminer le reste à vivre de la famille pour identifier l'impact du logement sur le budget global
analyser le potentiel économique de la famille pour proposer éventuellement une alternative logement
identifier les prestations, les aides financières éventuelles et les conditions générales de leur utilisation pour définir les marges de manœuvre dans l'instruction économique

Activité 5 : Réalise une évaluation sociale de la famille

rappeler et donner des repères sur les lois et les règles sociales permettant à la personne ou au groupe de s'y inscrire en tant que citoyen
inscrire son intervention dans les droits et les libertés fondamentales des personnes
prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux et les enjeux politiques et institutionnels pour organiser le diagnostic social de la famille (MOUS, intermédiation locative, hébergement, colocation)
évaluer la famille dans le cadre d'un bail glissant en respectant les objectifs de chaque partenaire, association - famille - bailleur, pour identifier la capacité d'autonomie de la famille à devenir locataire en titre

Activité 6 : Propose des améliorations dans le cadre de la maîtrise des charges et du développement durable

identifier des postes maîtrisables dans les charges locatives, consommations individuelles ou collectives, pour proposer une optimisation des dépenses adaptée aux besoins de la famille

participation à des campagnes de sensibilisation des locataires en argumentant les actions retenues sur le plan écologique et durable

Activité 7 : Rédige des écrits professionnels

rédiger des écrits professionnels (rapport, compte-rendu, note, courrier) en utilisant des termes factuels et des arguments respectant les dispositions de lutte contre les discriminations

adapter la rédaction de ses écrits aux destinataires (locataires, partenaires institutionnels, associatifs ...) pour faciliter le traitement des situations

partager les analyses avec la personne et les partenaires, sélectionner des informations pour traiter et conserver des informations

construire et rédiger des analyses sociales et écrire la synthèse d'une situation dans le respect des droits de la personne

Activité 8 : Gère les situation conflictuelles

désamorcer une situation conflictuelle et parfois faire face à l'agressivité de son interlocuteur, en se basant sur sa connaissance des publics et du cadre réglementaire de l'échange et en adoptant la posture adaptée

analyser les situations conflictuelles, les causes, les enjeux, les contraintes..., pour apporter des éléments constructifs dans l'échange

mettre en œuvre une démarche de résolution de problème visant la sortie positive du conflit

Activité 9 : Assure le reporting de son activité et travaille en équipe

analyser l'évolution de la fonction sociale dans le logement social pour donner du sens à son activité

situer son rôle dans les missions du logement social et dans la stratégie de l'organisme définie notamment dans le PSP et dans la CUS

identifier les acteurs des différentes chaînes de traitement des situations des locataires pour définir les limites, les contraintes et les impacts de son action

identifier les conséquences du type de financement du logement social en termes de niveau de loyer et d'occupation sociale pour mettre en œuvre une politique de gestion prévisionnelle des situations

évaluer son intervention sociale (reporting, tableaux de bord) pour

tracer et partager l'information en interne

se définir des indicateurs de progression et évaluer ses méthodes pratiques et outils

coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leurs avis, leurs connaissances, leurs compétences

transmettre ses propres observations et analyses et confronter ses observations

Activité 10 : Accompagne des projets de proximité

faire émerger les demandes d'une population et accompagner les initiatives des locataires en restant dans le cadre de ses attributions et représenter l'organisme

représenter le bailleur vis-à-vis des partenaires sociaux et territoriaux en portant les missions et contraintes de l'organisme

appliquer la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes dans le cadre de la participation des habitants

repérer une problématique commune à un groupe pour négocier des compromis d'actions collectives et mobiliser les personnes

définir le but et les objectifs de l'action, notamment développer l'aide mutuelle et évaluer l'action

identifier les partenaires inter-institutionnels de son environnement et connaître leur culture pour négocier les priorités d'action avec tous les partenaires pertinents et en formuler les objectifs

apporter un appui technique à l'action des groupes et populations mobilisés

évaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention

animer un réseau de professionnels en tenant compte du positionnement et des stratégies de l'ensemble des acteurs

Domaine d'activité 2 : Accès au logement

Activité 11 : Conduit un diagnostic social lors de l'attribution du logement ou en cas de mutation

renseigner les demandeurs sur la procédure d'attribution en précisant les conditions, le délai d'instruction et les pièces à fournir pour limiter les relances

conduire un entretien avec le candidat locataire pour identifier ses besoins, attentes et contraintes afin d'identifier le produit cible

présenter l'offre locative : les disponibilités et les fonctionnalités du logement, l'environnement des logements (services publics, transport) pour orienter le demandeur dans son choix préférentiel

appliquer les règles d'utilisation des outils de traitement des informations relatives aux demandeurs de logement et repérer les limites afin de respecter la réglementation liée à la lutte contre les discriminations

appliquer les règles particulières aux publics spécifiques, jeunes, étrangers, mineurs et majeurs protégés... lors du recueil de la demande

apporter des réponses pertinentes aux demandes de mutation des locataires en place dans le cadre des enjeux de la mobilité résidentielle et ses liens avec la qualité de service

Activité 12 : Oriente vers dispositifs d'aide à l'accès au logement

identifier les ressources de la famille et apprécier la solvabilité du candidat en calculant le reste à vivre au regard du logement identifié
monter les dossiers d'accès au logement pour candidats éligibles : FSL accès, ASLL, Locapass

argumenter un dossier de demande d'aide à l'accès au logement en mettant en avant la situation socio-économique de la famille et en démontrant l'implication du candidat

Activité 13 : Prépare et participe aux passages en Commission d'Attributions des Logements - CAL

renseigner la fiche synthétique de la CAL pour chaque logement à attribuer en mettant en avant les points forts et faibles des candidatures afin qu'elle constitue une aide fiable à la décision
présenter les situations des candidats identifiés pour chaque logement en mettant en relief les spécificités de chaque ménage proposé (situations d'urgence, risques potentiels, adéquation avec les critères de la CAL ...) pour permettre aux membres de la CAL de choisir objectivement l'attributaire

exposer une situation sociale en respectant les obligations issues de la non-discrimination, de son devoir de discrétion et de réserve

Activité 14 : Participe à la politique de peuplement de l'organisme

renseigner les outils de suivi des mouvements locatifs et de l'occupation sociale des immeubles pour permettre de mesurer l'évolution de la mixité sociale et du peuplement de son secteur analyser les enquêtes d'occupation sociale pour mesurer les équilibres sociologiques au regard des objectifs stratégiques de peuplement de l'organisme

favoriser, par une sélection précise, l'accueil de ménages dans son secteur au regard des enjeux de mixité sociale, de prévention des risques de discrimination et du relogement dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain

Activité 15 : Participe aux dispositifs de mobilité résidentielle

conduire des évaluations sociales et économiques pour proposer ou valider des projets de mobilité résidentielle

favoriser la mobilité résidentielle pour résorber des situations d'impayés en proposant une alternative logement

accompagner les personnes âgées et/ou handicapées dans des logements plus adaptés

Activité 16 : Accompagne le relogement des familles

prendre en charge l'établissement du cahier des charges de l'ingénierie sociale de l'opération de réhabilitation : enquête sociale, démarche de relogement,...

réaliser un état de l'occupation actuelle des logements et le suivi des familles tout au long du chantier

organiser le relogement ponctuel des familles fragilisées par le déroulement des travaux

gérer la gestion de la communication avec les locataires : dispositif de concertation, livret d'information, documents, permanences d'accueil transmette les réclamations et remarques aux personnels en charge du projet : chargé d'opérations, chargé de clientèle

Domaine d'activité 3 : Impayés locatifs

Activité 17 : Prévient les impayés locatifs

identifier le contexte socio-économique de l'impayé pour orienter les actions de résorption de la dette

mener des actions d'information sur les dépenses liées au logement et la tenue d'un budget dès l'attribution du logement en expliquant les conséquences d'un impayé

informer et aider le locataire à bénéficier de ses droits légaux et sociaux au regard de sa situation pour limiter les risques de primo-débiteur

assurer un suivi personnalisé du locataire fragile dès l'accès au logement

Activité 18 : Suit les dossiers de surendettement et de PRP

assurer le suivi des dossiers de surendettement et de PRP en lien avec le service de gestion locative de l'organisme

proposer des alternatives à la commission et au juge en argumentant une coproduction efficiente pour la famille

Activité 19 : Conduit un entretien avec le débiteur

mettre en place une relation personnalisée avec le débiteur : entretien physique, téléphonique, visites à domicile... pour faire le diagnostic de la situation et organiser le traitement

conduire un entretien avec le débiteur en visant deux objectifs, lui faire reconnaître le problème et le rendre acteur de la résorption de la dette

rechercher les causes de l'impayé : situation économique, modification familiale, professionnelle, mauvaise gestion, mauvaise foi ... pour organiser le recouvrement de la dette à l'amiable ou en contentieux faire évoluer l'attitude du locataire et dégager un accord en l'aidant à rechercher des solutions fiables

Activité 20 : Assure le traitement social de l'impayé

réaliser une évaluation sociale de la situation, pour définir les démarches à proposer et les acteurs à solliciter au regard des contraintes de la famille

réaliser une évaluation économique de la famille en identifiant la nature des revenus, des dépenses, des dettes, l'existence d'un dossier de surendettement ou d'une Procédure de Rétablissement Personnel - PRP, pour définir les marges de manœuvre

mobiliser les dispositifs de prévention des expulsions adaptés, le Fonds de Solidarité Logement pour le maintien dans les lieux - FSL Maintien, la Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions - CCAPEX et les dispositifs d'accompagnement, Accompagnement Social lié au logement - ASLL, Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé - MASP, Accompagnement Vers et Dans le Logement - AVDL

développer une collaboration active avec les partenaires sociaux, Conseil Départemental, CAF, CCAS, Organismes Tutélaires pour maintenir un travail partenarial efficace

Activité 21 : Assure le traitement administratif de l'impayé

effectuer des relances systématiques et automatiques des débiteurs, relances téléphoniques, envoi des courriers de relances, convocations en agence ... pour éviter que le retard de paiement devienne un impayé lourd

négocier, proposer et gérer un plan d'apurement ou accord de paiement réaliste des impayés de loyers en intégrant les données économiques du ménage

mettre en œuvre les garanties aux impayés : cautions, familles, services sociaux, FSL Maintien, Locapass ... pour les informer de la situation et des sollicitations possibles

proposer des actions techniques pour mieux équilibrer la dépense logement à la situation de la famille : mutation dans un logement plus adapté, aide à la gestion budgétaire ...

préparer les pièces nécessaires à la constitution d'un dossier sans issue amiable et visant la résiliation du bail et le transmettre au service contentieux de l'organisme pour un traitement opérant

gérer l'interface avec le service contentieux, le locataire et les autres services de l'organisme pour un passage de relai constructif

Domaine d'activité 4 : Troubles de voisinage

Activité 22 : Intervient dans les troubles de voisinage

définir si le désordre signalé ou constaté relève d'un inconvénient anormal de voisinage en déclinant les facteurs pris en compte par les tribunaux pour décider de prendre en charge sa résolution

analyser la situation et évaluer le trouble causé pour déclencher les actions à mettre en œuvre pour la préservation du cadre de vie

mise en œuvre de démarches de résolution amiable en recherchant les faits et les causes du problème avec pour objectif de faire cesser le trouble

appliquer les procédures internes de traitement des troubles de voisinage et mesurer son rôle dans la chaîne de traitement et notamment face aux protagonistes
constituer et développer un réseau de partenaires pour gérer les situations de troubles relevant notamment de pathologies, d'addictions ou de santé mentale

activer les partenariats adéquats : police, secteur psychiatrique, conciliateur de justice pour une prise de relais spécialisée
constituer dès le départ un dossier conséquent pour prouver l'antériorité, la fréquence et l'intensité du trouble ainsi que les différentes interventions du bailleur

Activité 23 : Conduit des entretiens avec le plaignant et le fauteur de trouble

conduire un entretien avec le plaignant en restant dans une posture neutre pour faire préciser les faits relatés et impliquer le plaignant dans la résolution de la situation, notamment s'engager par écrit et fournir une attestation

conduire un entretien avec le fauteur de trouble en rappelant les faits reprochés, les obligations du contrat et les risques encourus
faire reconnaître le trouble par le fauteur et lui faire exprimer son point de vue en utilisant les techniques d'entretien basé sur le questionnement pour qu'il adhère au besoin de résoudre la situation
formaliser par écrit le contenu des entretiens en rappelant les faits, les résolutions prises, le cadre réglementaire et les risques encourus

Activité 24 : Conduit une confrontation

utiliser les techniques de gestion des conflits pour impliquer chacun dans la résolution du trouble
négocier des engagements mutuels avec les protagonistes
organiser une confrontation en adoptant une position de médiateur pour que chacun entende les arguments de l'autre, fixer des objectifs et les évaluer

Modalités générales

La certification est accessible après un parcours de formation dont la durée globale est liée au public visé. En effet, elle peut s'adresser à des salariés en poste de conseillers sociaux dans les organismes de logement social (récemment recruté ou en mobilité professionnelle) ou des demandeurs d'emploi souhaitant rejoindre le secteur.

Cependant, pour chaque public, une évaluation initiale peut définir des parcours adaptés, avec des durées ajustées pour chaque thème de formation.

La formation est centrée sur les grandes activités de la fonction sociale des bailleurs sociaux et, de façon transverse, s'appuie sur des outils participatifs visant l'analyse de la pratique et l'appropriation d'une démarche de résolution de problème (concrétisée par l'écriture, tout au long du parcours, d'un dossier de traitement d'une situation problématique, son analyse et les préconisations d'amélioration)

Salariés en poste :

Parcours de formation en alternance :

Durée : 39 jours (273 heures), dont 2 jours d'évaluation

Rythme : 2 à 3 jours toutes les 3 semaines

Demandeurs d'emploi:

Parcours de formation en alternance :

Durée en centre : 62 jours (434 heures), dont 2 jours d'évaluation

Durée en entreprise : 5 semaines (1+4), soit 25 jours (175 heures), accompagnement par un tuteur interne à l'entreprise

Liens avec le développement durable

niveau 2 : certifications et métiers pour lesquels des compétences évoluent en intégrant la dimension du développement durable

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Cette certification permet de maîtriser les spécificités du champ légal, réglementaire, procédural et partenarial du logement social pour intervenir auprès des familles logées en difficultés économiques et/ou sociales :

développer de nouvelles compétences liées aux spécificités du secteur professionnel
structurer ses compétences dans un contexte complexe et en évolution, faisant coexister les difficultés des familles, les enjeux du logement social et un cadre législatif et réglementaire visant la prévention des expulsions
favoriser l'employabilité et la mobilité interne et externe

Pour l'entité utilisatrice

Les fragilités économiques et sociales des locataires viennent réinterroger les modes de gestion des organismes qui doivent s'investir de manière croissante en tant qu'acteur de la lutte contre les exclusions.

Ainsi, ils développent la fonction sociale avec notamment la professionnalisation des conseillers sociaux. Cette certification permet à ces acteurs de maîtriser les spécificités du secteur et d'agir avec plus d'aisance et d'efficacité dans le parcours résidentiel des ménages tout en facilitant le dialogue dans le cadre de partenariats locaux.

De plus, dans la continuité de la réforme de la formation, cette certification permet de sécuriser l'employabilité des conseillers sociaux et d'accompagner les projets de mobilité interne de ses collaborateurs.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pour les salariés en poste :

Les entreprises identifient dans leurs équipes les candidats à la certification. Ils définissent le public et le parcours de formation ; cependant, en accord l'entreprise, des tests de positionnement peuvent être mis en œuvre pour déterminer, notamment, le parcours de formation le plus adapté.

Pour les demandeurs d'emploi : pré-requis et dispositif de sélection

Pré-requis :

- minimum niveau IV et expérience de 6 mois en accompagnement social, insertion, médiation,
- ou niveau IV travail social – Moniteur éducateur, TISF - Technicien de l'intervention sociale et familiale

Centre(s) de passage/certification

- Dans nos locaux, 9 bd des Italiens 75002 PARIS pour les actions se déroulant à Paris
- Dans les organismes de logement social, pour les actions se déroulant en intra entreprise

Sélection : test d'entrée + entretien avec 1 personne de l'OF et 1 représentant d'organisme de logement social

Compétences évaluées

Pour obtenir la certification complète, l'ensemble des compétences des 4 domaines d'activités (intervention dans le logement social, accès au logement, impayés locatifs et troubles de voisinage) sont évaluées).

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

N/A

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

La certification est centrée sur 4 domaines d'activités. Chacun de ces domaines, composé de compétences indépendantes et complémentaires, peut donner lieu à une certification partielle

4 composantes de la certification

intervention sociale dans le logement
accès au logement
impayés locatifs
troubles de voisinage

En cas de validation partielle, le candidat peut compléter la certification :

en se présentant à une évaluation partielle, après un éventuel parcours de formation dédié
en candidat libre
en VAE

Durée de validité des composantes acquises :
sans limite de validité

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :
5 ans

Matérialisation officielle de la certification :
Certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

Environ 20 certifiés à ce jour

Prévision 20 à 30 par an.

Autres sources d'information

<http://www.afpols.fr/>

<http://www.afpols.fr/formations-certifiantes/les-parcours-certifiants>