



FONDATION DE NICE

*Patronage Saint-Pierre Actes*

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE



REFUSER LA FATALITÉ DE L'EXCLUSION

Guide  
des bonnes pratiques

# L'USAGE D'HABITER & LA VISITE À DOMICILE





# Introduction

Ce guide se base sur l'expérience des salarié.e.s de la Fondation de Nice qui interviennent depuis plusieurs années dans le cadre des visites à domicile (VAD).

**Le domicile est entendu comme le lieu de vie des personnes, que ce soit dans le cadre d'un hébergement ou d'un logement, que les personnes soient mineures ou majeures.**

Ce guide a pour ambition de proposer un recueil de bonnes pratiques. Toutes les catégories de métiers intervenants à domicile ont collaboré pour faire émerger leurs bonnes pratiques dans l'accompagnement à l'usage d'habiter.

Les visites à domicile s'inscrivent dans la pratique de "l'aller vers", orientation forte de la Fondation de Nice car elle favorise le développement du pouvoir d'agir en décentrant le lieu de l'accompagnement social.

Les interventions hors les murs sont également un des fondamentaux des politiques publiques dont celle du logement et des approches basées sur l'empowerment et le rétablissement.

Pour tous les services concernés, il s'agit de donner la primauté à l'intervention à domicile. Pour le dire autrement "tout ce qui peut être fait au domicile" dans l'environnement propre de la personne "doit y être fait".

L'ensemble du guide vous permettra de travailler ces diverses dimensions de l'usage d'habiter. C'est un appui de pratiques professionnelles existantes qui vise à doter les travailleurs sociaux et la direction de l'immobilier d'un cadre de référence commun.

Il vise à garantir aux usagers une équité de l'accompagnement dans leur "chez-soi" et pour la Fondation de Nice à améliorer et uniformiser les pratiques de tous les salariés qui réalisent des visites à domicile.

## Comment lire ce guide ?

Ce guide est structuré autour de trois fiches pratiques

- Les indicateurs de l'usage d'habiter
- La posture en visites à domicile
- Les actions en visites à domicile

## Ce guide est votre outil. Il pourra évoluer lors d'une prochaine mise à jour.

Il a été conçu par un groupe de travail de treize salariés – travailleurs sociaux et psychologue du centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), du service migrants, du placement à domicile, de la maison d'enfants à caractère social La Guitare, du service mineurs non accompagnés (MNA), agent technique, directrice de l'immobilier, directeur du secteur Accompagnement social et médico-social, coordinateur asile – qui se sont réunis de juillet à décembre 2020.

### Merci aux treize contributeurs...

Jérôme Bardelli	Pierre-Yves Eslan
Iman Ben-Salah	Mathilde Fournioux
Olivier Brunetto	Paul Galle
Alexandre Chenaouy	Vincent Giauffret
Dominique Costa	Rachida Layouni
Jean-David Escanes	Marianne Rigante



# Évaluer l'usage d'habiter

Les indicateurs à prendre en compte dans l'analyse de l'usage d'habiter lors d'une visite à domicile

## Objectif

Déterminer des indicateurs communs concernant l'usage d'habiter. Cette fiche met en avant des anomalies observables qui permettent aux intervenants d'**objectiver un usage d'habiter "défaillant"**.



Pour être évalué "défaillant", il est entendu que l'intervenant observera plusieurs de ces indicateurs simultanément. Si plusieurs indicateurs sont présents, il est souhaité que les observations fassent l'objet d'une analyse collective en équipe.

Lors d'intervention à domicile, les intervenants veilleront à observer les différents indicateurs ci-contre : pour cela les **usagers doivent être informés** que la visite à domicile comprend des éléments de contrôle.

## Définition

Dans le cadre des visites à domiciles, l'usage d'habiter représente un **rapport "adapté"** entre la personne et son habitat dans les dimensions de l'hygiène (propreté), de l'agencement, de la sécurité, de la gestion maîtrisée des consommations et des normes sociales (relations de voisinage, nuisances sonores...).



## Les indicateurs



### Indicateurs liés à l'état général

- État des murs (souillures, trous, écritures...)
- État des meubles (cassés...)
- État des sols et plafonds (trous...)
- État de l'électroménager
- Atmosphère générale constatée (pénombre, volet fermé...)



### Les indicateurs liés à l'hygiène

- État des sols (collant, taché, présence de débris...)
- État des murs (moisissures...)
- Qualité de l'air (mauvaises odeurs, absence de ventilation...)
- Présence de nuisibles (cafards...)
- État de la literie (absence de draps, matelas tachés...)
- État des plans de travail et des tables (propreté et encombrement...)



### Indicateurs liés à l'agencement

- Encombrement (tas de linge, désordre généralisé...)
- Stockage divers (vêtements, jouets, mobilier...)
- Organisation des pièces, séparation fonctionnelle des espaces (ex : l'ensemble de la famille dort dans la même pièce...)
- Rajout des meubles dans le logement



### Les indicateurs liés à la sécurité

- Bon usage des appareils électroménagers (chauffage avec les plaques de cuissons, repérage branchement problématique...)
- Sécurité des enfants (chaises sur le balcon ou devant les fenêtres, produits dangereux accessibles...)
- Intervention technique autonome sur les installations (tableaux électriques...)



### Indicateurs liés à la consommation

- Consommation d'énergie et fluide élevée à contrôler en amont des visites à domicile (eau et électricité...)
- Chaleurs excessives du logement
- Robinets ouverts, fuite non signalée

# La posture en visites à domicile

Les savoir-être et les savoir-faire



## Objectif

Il s'agit de déterminer une vision commune et des propositions concernant la posture professionnelle à adopter lors des visites à domicile.

**L'ensemble de ces savoir-être et savoir-faire concourt à établir une relation de confiance, si besoin de désamorcer des tensions et/ou conflits, terreau favorable pour amorcer des actions plus concrètes.**

## Savoir-être

- Respect, politesse et sourire, humour
- Empathie – Essayer de comprendre ce qui pousse un usager à agir d'une certaine manière
- Franchise – Ne pas justifier/banaliser les comportements, formuler clairement aux usagers les problèmes repérés et leur intérêt à agir dessus (responsabiliser et développer le pouvoir d'agir)



## Savoir-faire

- Ne pas se positionner en sachant
- Questionner/faire parler l'usager sur son rapport à son habitat, son vécu
- Reformuler les propos de l'usager (ex : « Si je comprends bien, vous n'arrivez pas à nettoyer le sol parce que vous n'allez pas bien en ce moment »)
- Partir du réel – État des lieux, facture électricité, nuisibles...
- Faire avec
- S'appuyer sur les contrats et les règlements intérieurs
- Intervenir prioritairement sur rendez-vous
- Possibilité d'intervenir sans rendez-vous si détection d'un problème

# Les actions en visites à domicile

L'usage d'habiter et ses effets sur l'état des hébergements sont le souci de tous.

## Objectif

Permettre aux différents intervenants de disposer d'outils aux différents stades de l'intervention à domicile.

Les préconisations de cette fiche sont plus spécifiquement destinées aux **situations d'hébergement** (bail pris au nom de la Fondation de Nice) pour lesquels la Fondation a un droit de regard et doit pouvoir assurer la sécurité et le bien-vivre des personnes. Il est entendu que la Fondation de Nice a le devoir de mettre à disposition des logements décents qui répondent à des règles de sécurité. **De ce fait, l'accès d'un salarié à un hébergement ne peut être refusé par son occupant.**

Dans la situation d'un **logement** (bail pris au nom des usagers), le contexte est différent puisque le **locataire est libre de jouir de son logement dans le respect des règles légales**. Pour autant vos fonctions doivent vous conduire à inclure et à évaluer la notion d'usage d'habiter dans votre accompagnement.

**De ce fait, les préconisations de cette fiche devront faire l'objet d'adaptations au contexte de l'hébergement.**

## Préparer la visite à domicile

Quels que soient les types d'intervention, une visite à domicile se prépare en recherchant les informations nécessaires.

- Typologie du ménage, adresse, téléphone, particularité du logement
- Contexte général (ménage coopérant, conflits...)
- Services ou partenaires intervenants auprès de la famille
- Pour les techniciens et les chargé.e.s de mission hébergement, prendre l'attache du service qui suit le ménage pour préparer l'intervention
- Questionner la possibilité d'intervenir en binôme, inter équipe, inter services ou inter institutions
- Prendre rendez-vous



.../...



Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes, spanning the width of the page.

# REFUSER LA FATALITÉ DE L'EXCLUSION



## FONDATION DE NICE

Patronage Saint-Pierre Actes

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE



### PRÉSIDENTE

60, rue Gioffredo • 06000 Nice

Tél. 04 93 13 90 67 • [presidence@fondationdenice.org](mailto:presidence@fondationdenice.org)

### SIÈGE SOCIAL

Casa-Vecchia • 8, avenue Urbain-Bosio • 06300 Nice

Tél. 04 97 08 82 30 • Fax 04 93 56 88 70 • [siege@fondationdenice.org](mailto:siege@fondationdenice.org)

[www.fondationdenice.org](http://www.fondationdenice.org)



[facebook.com/pg/FondationDeNice](https://facebook.com/pg/FondationDeNice)



EN PARTENARIAT ACTIF

POUR LA MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

