

n° 8bis
REPÈRES
POLITIQUES SOCIALES

Collection Cahiers - septembre 2015 - 25 €

Le logement Hlm accompagné
Les démarches des organismes



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

Publication de l'Union sociale pour l'habitat.

COORDINATION

Juliette Furet, Béatrix Mora, Direction des politiques urbaines et sociales,
avec la contribution d'Elisabeth Gras, Direction de la communication,
L'Union sociale pour l'habitat.

RÉALISATION

Fors Recherche sociale, Juliette Baronnet, Sarah Faucheux-Leroy, Julien Van Hille
En collaboration avec Edouard Zambeaux, journaliste



Introduction

Notre mouvement s'est engagé lors du congrès de Rennes de septembre 2013 à réaliser 10 000 logements Hlm accompagnés, et l'Etat par le pacte d'objectifs a apporté son soutien à cette proposition.

Il s'agit pour les organismes de concevoir des réponses nouvelles face aux problèmes de plus en plus importants rencontrés tant par les locataires actuels que par les demandeurs de logements sociaux, qu'ils soient prioritaires au titre du DALO, sortant de structures d'hébergement ou tout simplement inscrits sur le fichier des mal-logés.

L'objectif est que les personnes ainsi logées entrent de plein droit dans le cadre du logement social, et soient assurées du maintien dans le parc, sans être ballotées entre différentes structures temporaires dans une précarité très déstabilisatrice. L'organisme Hlm propose un logement, le plus souvent en accès direct, parfois une solution transitoire, en colocation, en sous-location. Il assure un suivi rapproché à ce locataire, pour favoriser sa bonne insertion dans le logement, l'aider à dépasser les difficultés qu'il rencontre éventuellement. Dans ces projets, l'accompagnement social à proprement parler est le plus souvent assuré par des associations qui interviennent de manière coordonnée avec le bailleur. La personne est au centre de l'intervention et le bailleur lui offre la garantie d'un parcours au sein du parc, en fonction de son évolution, de son cheminement personnel. Ce parcours peut se concrétiser par un changement de statut dans le même logement, plutôt qu'un déménagement.

Cette publication présente neuf démarches de logement Hlm accompagné, menées par des organismes dans différents contextes. Le témoignage des gestionnaires ou des bénéficiaires de l'action donne un éclairage sensible sur l'intérêt de ces opérations du point de vue de l'usager. Ces démarches témoignent de la capacité d'innovation et d'adaptation du Mouvement Hlm pour apporter avec ses partenaires, des réponses à des situations complexes, nombreuses sur les territoires. Pour nos organismes, la qualité de la production, la gestion, les services de proximité sont d'abord au service de l'humain.

Marie-Noëlle Lienemann
Vice-présidente de l'Union sociale pour l'habitat

sommaire

Présence Habitat/Amlï :

le logement PLAI diffus accompagné, réponse aux difficultés des locataires en grande précarité	4
<i>« Maintenir des gens dans le logement est déjà un objectif ambitieux »</i>	9

Gironde Habitat/Emmaüs :

des logements « passerelles » pour sortir les familles de l'urgence	11
<i>« Ici c'est pas chez nous »</i>	16

Patrimoine SA Languedocienne/Parle avec Elles :

l'innovation sociale en direction des familles monoparentales au cœur de la démarche d'un bailleur	19
<i>« Ne pas être seulement des mères de famille »</i>	25

Partenord Habitat :

accompagner les parcours résidentiels des plus démunis : d'une politique active de prévention des expulsions à l'accueil des sortants de prison	27
<i>« J'ai eu peur de devenir SDF mais pas de retourner en prison »</i>	34



© GENARO STUDIO - Denis Svartz



© Pierre-Louis Douere



© Franck Toms

Ciliopée Habitat/Ciliohpaj-Avenir et Joie :
l'action envers les femmes victimes de violences 37

Est Métropole Habitat/GIE Est Habitat :
« Rue Habitat », un dispositif innovant
pour l'accès au logement des grands exclus 41
« On n'est pas dans la mise à l'abri,
on est dans une quête de sens » 48

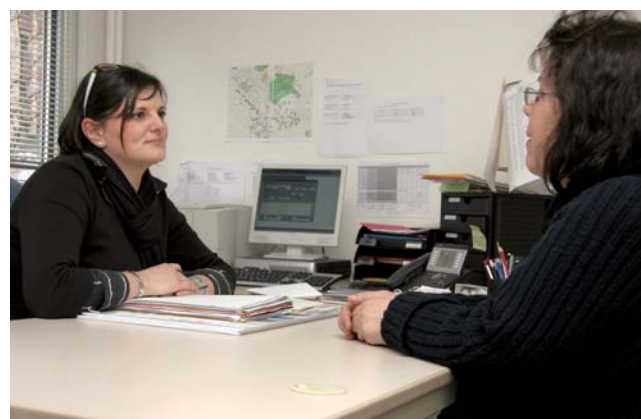
La Nantaise d'Habitations :
un accompagnement collectif individualisé
pour remobiliser les locataires en difficultés 51
« J'avais peur que ce soit mon dernier
rendez-vous avant la rue » 57

Paris Habitat/Ayyem Zamen :
développer un éventail de réponses
à des problématiques spécifiques,
le logement des vieux immigrés 60
« Un toit entre deux rives » 67

Toit et Joie/Aurore :
aller au-devant des locataires présentant
des troubles de santé mentale 70
« Willy s'est pendu » 77



© Pierre-Louis Douere



© Nicolette Humbert

Présence Habitat/Amlï

Le logement PLAI diffus accompagné, réponse aux difficultés de locataires en grande précarité

Le bailleur social **Batigère** a souhaité proposer une réponse spécifique aux besoins en logement des publics fragiles. Il s'appuie pour cela sur le parc en PLAI diffus d'une filiale dédiée, **Présence Habitat**, et sur **AMLI**, une association spécialisée dans la gestion de structures de logements accompagnés et l'accompagnement social.

Un cadre pour répondre aux enjeux des plus démunis en matière de logement

Le réseau Batigère est historiquement implanté en Lorraine, mais s'est développé vers d'autres régions (Alsace, Ile-de-France, Rhône-Alpes...). Il est constitué de plusieurs sociétés représentant plus de 100 000 logements.

Constatant une montée des phénomènes de précarité, Batigère a fait le choix de s'outiller afin de proposer :

- ▶ Un parc accessible au plan financier et adapté à des grandes familles ;
- ▶ Un suivi et un accompagnement de proximité, par l'intermédiaire d'un opérateur associatif spécialisé.

La volonté de Batigère de structurer une offre en faveur des publics très précaires

Le réseau crée au début des années 1990 une filiale, Présence Habitat, pour gérer une offre spécialisée de **logement des plus démunis** et assurer leur accompagnement. Cette ESH d'une dizaine de salariés intervient dans les départements de Moselle et de Meurthe-et-Moselle.

Deux types de biens ont été transférés par Batigère à Présence Habitat :

- ▶ Plus de 700 **logements PLAI** ou équivalent (très social de fait) localisés dans plus de 70 communes. Il s'agit de logements individuels ou de petits collectifs, souvent de grandes tailles (jusqu'au T7) et situés en milieu rural, périurbain ou urbain. Constitué à l'origine pour accueillir les situations fragiles suite à loi BESSON dans les années 1990, il loge aujourd'hui des publics vivant majoritairement sous le seuil de pauvreté : familles monoparentales mais aussi grandes familles (plus de 5 enfants), personnes issues de structures d'hébergement, gens du voyage sédentarisés, personnes aux parcours de vie chaotiques (sortants de prison, d'hôpital psychiatrique...), etc.
- ▶ L'ensemble du **patrimoine en foyer**, comprenant une trentaine de résidences sociales, FTM, CHRS, foyers pour personnes handicapées... qui représentent l'équivalent de 1 400 logements.

Une proximité forte avec le monde de l'insertion

Dans un contexte où les bailleurs prennent conscience qu'ils ne peuvent plus gérer leurs logements en masse, et qu'ils s'engagent dans des logiques plus sociales et individualisées, **Présence Habitat a souhaité que l'ensemble de ses locataires soient accompagnés de manière systématique et continue**. L'objectif est de prendre en compte finement les spécificités de populations qui se paupérisent et de s'inscrire dans une dimension partenariale.

Le bailleur s'est tourné vers AMLI, une association de 170 salariés existant depuis les années 1960, et qui assurait la gestion locative de la majeure partie des foyers et résidences sociales, CHRIS, CADA, pensions de famille propriété de Batigère en Lorraine.

AMLI et Présence Habitat ont débuté un rapprochement dans les années 2000. Ce rapprochement se concrétise depuis 2008 :

- ▶ En termes d'organisation : AMLI et Présence Habitat partagent le même Directeur général et occupent les mêmes locaux. Certains salariés sont rattachés aux deux structures ;
- ▶ A travers une dénomination interne au réseau Batigère : le « **trait social** » englobe l'ensemble des valeurs et savoir-faire liés à l'accompagnement social, au développement social, au logement accompagné et au logement très social, dans le cadre de parcours résidentiels vers le logement « ordinaire ».

En ce qui concerne la gestion de ses logements PLAI, l'originalité de ces liens se manifeste par un choix fort de Présence Habitat : plutôt que d'assurer le suivi des locataires de manière classique, via des chargés de clientèle et de mobiliser les travailleurs sociaux pour aborder des problématiques particulières comme la gestion des impayés, **le bailleur a souhaité que la relation locative soit prise en charge en grande partie (le volet technique excepté) par les travailleurs sociaux d'AMLI**¹. L'opérateur associatif a un rôle étendu et privilégié auprès des locataires de Présence Habitat, dans une logique pro-active. **Chaque locataire est rencontré au moins une fois par an**.

Un accompagnement social individualisé de l'ensemble des locataires en PLAI qui s'appuie sur une approche intégrée

Un suivi global des locataires basé sur la complémentarité des compétences sociales et en matière de logement

L'accompagnement des locataires de Présence Habitat passe par un mode de travail original, qui s'inscrit dans la durée. Au plan organisationnel, l'action en direction des locataires se décline à travers deux services.

Le **Service Action Sociale** (salariés d'AMLI) est composé d'une trentaine de travailleurs sociaux (assistantes sociales, CESF, éducateurs...), dont 4 ou 5 assurent l'accompagnement des locataires de Présence Habitat². Ces travailleurs sociaux sont sectorisés : ils organisent des permanences et des visites chez les ménages. Leur rôle consiste, dès qu'un logement se libère, à rechercher des locataires potentiels (rencontre, point sur la situation, préconisations...), à préparer les dossiers en vue des commissions d'attribution mensuelles, et à mener un accompagnement global des ménages

1. Un parcours de formation centré sur l'accès et le maintien dans le logement est proposé aux travailleurs sociaux afin d'enrichir leur palette de compétences : gestion des conflits, occupation du logement, budget, accès aux tarifs sociaux et aides diverses, écogestes,
2. L'association assure aussi des missions pour d'autres bailleurs, mais les partenariats en question sont moins aboutis : ils n'incluent pas la gestion locative par les travailleurs sociaux, et l'accompagnement social est plus ponctuel.

à partir de leur entrée dans le logement, c'est-à-dire un accompagnement qui concerne l'ensemble des difficultés sociales auxquels ils peuvent être confrontés, en lien ou non avec la problématique logement. Un contrat de confiance est mis en place, incluant des objectifs formalisés avec les familles et intégrés dans une fiche de suivi. Ce contrat prévoit par exemple le nombre de rencontres (toutes les semaines, une fois par an...) ou les sujets à travailler (santé, emploi, budget, démarches administratives, etc.). Il constitue le socle de l'**approche « sur-mesure »** souhaitée par AMLI et Présence Habitat, **dans laquelle la notion « d'aller vers » est primordiale.**

Le **Service Activité locative** (salariés rattachés à Présence Habitat et à AMLI) est composé de 6 personnes, dont 3 techniciens, qui réalisent les états des lieux et l'entretien technique courant des logements (chaudières, fenêtres...) et 1 responsable du contentieux, qui intervient quand les impayés deviennent trop problématiques à gérer pour AMLI et nécessitent d'engager une procédure juridique.

Au quotidien, **l'atout principal de ce mode de fonctionnement réside dans la complémentarité entre l'opérateur associatif et le bailleur³.** Celle-ci se manifeste très concrètement lors de visites associant un technicien et un travailleur social, dites « de courtoisie », organisées un mois environ après l'entrée du ménage dans le logement pour faire un point sur sa situation. Elle se retrouve également à travers la volonté de gérer en commun les difficultés qui peuvent survenir : impayés, sous-occupation/sur-occupation, vieillissement, troubles de voisinage, etc. La recherche de solutions passe par des échanges et des réunions (à échéances régulières) entre techniciens et travailleurs sociaux, ainsi qu'entre responsables des deux services.

Des modes de partenariats diversifiés

Un **premier niveau de partenariat, largement informel**, réside dans les échanges quotidiens du tandem Présence Habitat – AMLI avec de nombreux acteurs publics, associatifs, voire privés (entreprises de travaux). AMLI peut s'appuyer sur un réseau de partenaires dédiés à chaque aspect de l'accompagnement qu'elle mène (association Finances & Pédagogie pour le budget, médecins pour la santé, EHPAD pour le vieillissement, coiffeurs pour le bien-être et l'image de soi...). Pour les cas les plus complexes, des « réunions de synthèse » sont organisées, qui mettent autour de la table l'ensemble des acteurs potentiellement concernés. Il s'agit à la fois de résoudre les difficultés sociales du ménage, mais également, quand cela est nécessaire, de trouver de nouvelles solutions en matière de logement ou d'hébergement. A titre d'exemple, si un ménage perturbe le voisinage, AMLI demande au maire à ce qu'il soit verbalisé par la police municipale et l'accompagne en parallèle sur le volet « savoir habiter ». Lorsqu'un syndrome de Diogène est détecté chez un locataire, une association spécialisée en matière de psychiatrie et des réseaux d'aides à domicile sont mobilisés.

Un **second niveau de partenariat**, plus ciblé, peut être mis en œuvre ponctuellement. Sur le sujet de la maîtrise des consommations énergétiques, un « Kit écogestes » (ampoules économiques, jeux pédagogiques pour les enfants, etc.) a été fourni par EDF, qui a également formé les travailleurs sociaux à ses principaux enjeux. Après une réunion de démarrage, 50 familles ont été accompagnées pendant 1 an. Cette action a permis un gain moyen par ménage de 100 euros par an (auxquels se sont ajoutés 100 euros de gains supplémentaires par an lorsqu'un accès au tarif de première nécessité était possible).

3. AMLI intervient sous la forme d'une prestation pour Présence Habitat, par l'intermédiaire d'une convention pluriannuelle, qui prévoit un versement financier et un suivi de l'activité (synthèses mensuelles et rapport d'activité annuel).

Un parc de logements à faire évoluer, des problématiques sociales qui se diversifient

L'enjeu principal auquel le tandem Présence Habitat – AMLI est aujourd'hui confronté concerne l'évolution du patrimoine de Présence Habitat, acquis en urgence pour accueillir une population fragilisée par le contexte économique local. **Les logements doivent être rénovés**, ce qui est à la fois complexe et chronophage dans un contexte de parc diffus. **Leur typologie doit ensuite évoluer**, du fait d'un besoin croissant de T2/T3 pour les familles monoparentales, alors que les grandes familles sont en diminution, et les grands logements par conséquent plus difficiles à louer. La pérennité d'une partie du patrimoine, non conventionné, pose question (au regard des coûts de gestion et de rénovation). Cette réflexion stratégique constitue un véritable défi à l'heure où les financements du logement social sont toujours plus contraints, et les locataires plus fragiles et précaires.

Deux sujets majeurs émergent pour Présence Habitat et AMLI dans leur rôle d'accompagnement des locataires : **la solitude des personnes âgées** à travers l'adaptation des logements et la multiplication d'actions ponctuelles qui leur sont particulièrement destinées, comme des visites au début de la période hivernale pour s'assurer qu'elles ne rencontrent pas de soucis de chauffage (chaudière, canalisations...) ; **la sensibilisation des ménages aux questions énergétiques** que la récente inauguration d'un appartement pédagogique dédié à la performance énergétique (suivi de la consommation des « fluides », recyclage, etc.) illustre de manière emblématique.

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Une action qui favorise l'émergence de solutions sur mesure pour maintenir dans le logement des locataires en grande difficulté sociale

Alors que la gestion locative des bailleurs sociaux est en pleine évolution, l'organisation mise en place par Présence Habitat et AMLI présente plusieurs atouts :

- ▶ Elle facilite la bonne connaissance des locataires et la prise en compte de situations complexes : ce suivi individualisé apparaît comme un gage de crédibilité et d'efficacité auprès des partenaires extérieurs, comme les mairies par exemple, et la proximité qui en découle est appréciée par les locataires.

- ▶ Elle favorise la qualité de l'accompagnement des locataires grâce à une acculturation forte entre deux mondes : celui des travailleurs sociaux qui sont sensibilisés à des sujets tels que la vacance, les impayés, les travaux ; celui des techniciens qui développent une fibre sociale. A titre illustratif, si une femme avec deux enfants demande un T4, le travailleur social qui la suit va lui proposer de mettre ses enfants dans la même chambre et de l'orienter vers un T3, dont le loyer et les frais de chauffage moins élevés permettront de prévenir d'éventuels impayés.
- ▶ Elle permet d'assurer la continuité des parcours résidentiels, de l'hébergement jusqu'au logement, puisque Présence Habitat et AMLI peuvent mobiliser rapidement une palette large de solutions adaptées à une variété des situations.

Si le but reste le logement ordinaire, la diversité des parcours et les retours en arrière sont pris en compte. A ce titre, la proximité avec le réseau Batigère facilite les passerelles du PLAI vers le parc social classique. Inversement, l'éventail de ressources côté Présence Habitat permet de prévenir les expulsions. Le Trait Social est un outil mutualisé avec AMLI qui peut intervenir, à la demande de Batigère, sur des situations ponctuelles : expertise, diagnostic avec parfois, à l'issue, une préconisation pour un relogement dans le PLAI diffus ou une autre structure gérée par AMLI. Une locataire confrontée à des troubles psychiatriques graves a pu être orientée vers une pension de famille AMLI après son passage en centre médico-psychiatrique. Dans un autre contexte, elle se serait probablement retrouvée à la rue.

L'une des principales difficultés rencontrées est liée à la précarité du public logé, dont une partie peine à maîtriser les codes du « savoir habiter » : un petit nombre de familles (60-80) cumulent ainsi les problèmes et mobilisent les énergies. Les logements sont parfois rendus dans des états de délabrement très importants. De plus, le modèle économique très contraint et le manque de soutien au financement de l'accompagnement social souvent indispensable complexifient la résolution de l'équation.

A un autre niveau, la particularité du parc de Présence Habitat est de **mettre en œuvre une réelle mixité sociale** en ne rassemblant pas dans un même lieu les ménages précaires. Néanmoins, ce patrimoine majoritairement en diffus, implanté sur 75 communes de l'agglomération et en périphérie⁴ présente des contraintes fortes de gestion : pour les travailleurs sociaux et les techniciens, **les déplacements**

d'un logement à l'autre sont chronophages et nécessitent une organisation complexe. Par ailleurs les logements individuels, souvent anciens, ne sont pas toujours performants sur un plan thermique et sont coûteux à entretenir (travaux de remise en location de 3 500€ par logement contre 2 800€ en moyenne).

Présence Habitat et AMLI : une expérience singulière dont certains aspects peuvent être dupliqués

L'action menée par Présence Habitat et AMLI en matière de logement social accompagné n'est pas forcément reproductible telle quelle car le lien historique entre les deux structures est très fort. Il s'appuie sur une organisation originale complexe et une acculturation progressive entre deux structures qui s'inscrit dans la durée.

Le caractère diffus du parc de logements de Présence Habitat constitue également une particularité. Si sa gestion apparaît contraignante, il offre des solutions supplémentaires en matière de (re)logement que ne permettent pas des immeubles collectifs.

L'intégration de travailleurs sociaux chez un bailleur social ouvre en revanche de nombreuses possibilités d'innovation : un accompagnement sur des missions ponctuelles, sur une problématique donnée, ou de manière plus globale.



© Nicolette Humbert



CONTACTS

Olivier Rigault, Directeur général de Présence Habitat et d'AMLI,
Eric Greiner, Responsable de l'action sociale (AMLI),
Laurent Lett, Responsable des activités locatives (AMLI et Présence Habitat)

4. Qui ne bénéficie pas des financements de la rénovation urbaine.

« Maintenir des gens dans le logement est déjà un objectif ambitieux »

Le petit jardinet est en friche. La maison située au pied de l'ancien château d'eau Saint-Charles, transformé en logements sociaux, l'est aussi un peu. A quelques dizaines de mètres plus haut commence « Les Nations », le grand quartier de Vandœuvre lès Nancy, qui regroupe presque la moitié des habitants de cette commune qui en compte trente mille.

A l'intérieur de la maison que rien ne distingue, Catherine Bérard, 41 ans, commence à faire ses cartons. Elle va, dans le courant de l'été, déménager vers une maison du centre de Nancy.

L'arrivée de la famille Bérard dans le parc très social de Présence Habitat remonte à une dizaine d'années. Catherine, seule, a alors 7 enfants à charge et attend le huitième. La maison, avec ses 6 chambres correspond aux besoins de la famille qui occupait jusque-là un appartement de 5 pièces dans un immeuble collectif. « *On se faisait engueuler tout le temps* » se souvient Catherine qui garde encore en mémoire la question sentencieuse de voisins lui demandant combien d'enfants elle gardait alors que c'était des siens dont il était question...

Problèmes de voisinage, soucis économiques, sur-occupation, séparation conjugale ont donc poussé Batigère à orienter Catherine vers l'un des 777 logements de Présence Habitat. Un parc essentiellement diffus, réparti sur 70 communes et dont le taux de rotation avoisine les 10% par an malgré des locataires qui sont à 90% en dessous du seuil de pauvreté. Depuis 10 ans, Catherine, malgré des hauts et des bas, a gardé la tête hors de l'eau.

« *Le vrai souci, ce sont les locataires qui lâchent prise, nous on tente de les accompagner le temps nécessaire pour qu'ils restent à flot* » explique Eric Greiner, le responsable de l'action sociale à l'AMLI. Et le temps nécessaire peut atteindre voire dépasser la décennie. « *Les parcours résidentiels ne sont pas forcément*

ascendants et notre objectif est d'éviter le 115. Il vaut mieux avancer en faisant des courbes que de monter pour retomber à pic » précise cet ancien travailleur social qui gère aujourd'hui une équipe à forte dominante sociale chargée de l'ensemble du suivi locatif. « *Disons qu'on gère ces logements, mais en partant de leur dimension humaine. C'est le diagnostic social qui prédomine, c'est pour cela que nous nous déplaçons chez les gens, notre philosophie c'est d'aller vers* » résume-t-il.

Pour Catherine Bérard, le diagnostic social est encore vacillant mais les avancées sont notables. Grâce à l'aide de Gaëlle Richard qui l'accompagne, son budget est à peu près balisé. Sa dette de loyer est quasiment résorbée avec un trou de 172 €. Catherine a en outre passé son permis de conduire, suivi une formation de « coffreur-bancheur » et repris le contrôle de sa maison. Seules ombres au tableau : malgré la mobilisation du bailleur, aucun employeur du bâtiment n'a accepté de l'embaucher sur un chantier. « *Ils me disent qu'ils ne vont pas installer un vestiaire séparé pour une seule femme sur le chantier* » déplore Catherine. Et sa dette auprès des fournisseurs d'énergie reste conséquente à 2 000 €.

En ce moment, Catherine distribue des prospectus « *le matin à 5h ou le soir après 21h* », pour un revenu d'environ 500 €, grâce auquel elle arrive à économiser 50 € par mois « *pour les imprévus* ». Économiquement la situation est donc à peu près « sous contrôle ». Catherine s'attaque donc au chantier administratif de son déménagement. Là encore Gaëlle Richard la suit pas à pas. Sur le réfrigérateur une feuille à l'écriture peu assurée dresse l'inventaire à la Prévert des démarches à effectuer. Un Everest à franchir pour Catherine qui explique : « *j'ai tellement d'autres choses à gérer que parfois j'oublie des démarches ou des obligations administratives et les oublis peuvent avoir de graves conséquences* »...

Là-dessus aussi, elle insiste sur la valeur de l'accompagnement social et surtout sur le fait de n'avoir qu'une seule interlocutrice en la personne de Gaëlle. « *Raconter sa vie c'est pénible, alors devoir le faire plusieurs fois c'est dur* » résume-t-elle, pudique, avant d'ajouter que Gaëlle « *sait parler* » aux administrations avec « *les bons mots, les bons comportements* ». Pour autant, pour la travailleuse sociale, il n'est pas question de se substituer mais d'accompagner. Pas à pas.

« *On se fixe des objectifs parfois très modestes, au début ça peut être de faire le ménage dans une pièce puis d'accomplir une démarche administrative* » détaille de son côté Eric Greiner.

Ces objectifs passent évidemment également par la reprise des paiements pour les locataires en dette de loyer. C'est le cas de Madame Potier. A ses yeux elle a frôlé le pire. « *Quand vous êtes venus me voir j'avais peur que ce soit pour me demander de partir* » dit-elle à son interlocutrice de Présence Habitat.

A 52 ans, elle habite dans un pavillon de 90 m² soigneusement décoré, dans une banlieue résidentielle et arborée de Metz. Avec 1 152 € de revenus mensuels, deux enfants majeurs encore à charge et 380 € de loyer, les imprévus deviennent vite des catastrophes. « *Au-delà de 50 € de dépenses imprévues, je bascule et ma seule variable c'est de ne pas payer le loyer* » dit-elle désolée. Une pompe de machine à laver qui rend l'âme, quelques soucis annexes et en début d'année le signal d'alarme a résonné. Myriam, la travailleuse sociale qui suit l'intégralité de son dossier locatif est bien vite intervenue. Les visites à domicile qui étaient devenues annuelles en période de calme redeviennent alors mensuelles. Pour « *ne pas laisser les locataires s'enfermer* » comme le répète Eric Greiner.

Madame Potier est arrivée dans ce logement il y a 13 ans avec ses trois enfants. A la suite d'une séparation. Désespérément, elle cherche un emploi, mais « *au Pôle Emploi on me répète que je suis trop vieille* » ressasse-t-elle.

Pour s'en sortir elle rend quelques menus services aux voisins et se félicite d'habiter dans un quartier « *où les gens ont moins de problèmes que moi... et un peu plus d'argent* ».

Mais la situation reste complexe. Myriam tente de poser les jalons d'un déménagement vers un logement plus petit et moins coûteux lorsque les deux enfants seront partis. Pour l'instant, Madame Potier ne veut pas en entendre parler. « *C'est comme la maison de famille ici, nous y fêtons Noël tous ensemble, les 80 ans de mon père sont prévus ici* » se défend-elle.

Pour l'instant, un échéancier sur 19 mois a été trouvé pour combler la dette de loyer, et le FSL pourrait être mobilisé. Madame Potier espère en outre, selon ses estimations, faire 27% d'économie sur l'énergie grâce aux travaux d'isolation réalisés cette année et envisage des efforts pour rester dans ses murs. « *Le chauffage c'est 18°C quand les enfants sont là, un peu moins quand je suis seule* » explique-t-elle. Mais la situation est structurellement compliquée. Madame Potier le sait. Elle sait aussi l'importance de cette relation « *de confiance* » nouée avec ses interlocuteurs de Présence Habitat qui la poussent à ne jamais « *faire l'autruche* » car elle se sent « *comprise et pas jugée* ». Et que loin d'être une intrusion, les visites à domicile permettent de « *voir que je tiens ma maison et de me donner des conseils que je suis libre de suivre... ou pas* ».

Reste en suspens la question de sa sortie du dispositif de Présence Habitat. Après presque 15 ans d'accompagnement. Car les 777 logements même s'ils tournent régulièrement ne restent jamais inoccupés. Pour preuve, Présence Habitat avait 5 dossiers en attente pour la maison de Nancy que Catherine Bérard et ses 5 enfants encore à charge vont quitter dans l'été.

Un nombre qui illustre l'augmentation exponentielle du nombre de familles monoparentales. Elles représentent 11% de la population totale de Vandoeuvre et réunissent près de 15% des enfants de Lorraine.

Gironde Habitat/Emmaüs

Des logements « passerelles » pour sortir les familles de l'urgence

Dans le bordelais comme dans la majorité des grandes agglomérations, le déficit de places d'hébergement d'urgence et d'insertion est patent. Les métropoles doivent faire face à une massification des situations d'urgence, alimentée par deux tendances majeures : la montée globale des précarités et des situations d'instabilité résidentielle et les flux migratoires issus de l'arrivée de demandeurs d'asile pour lesquels les solutions adaptées (de type CADA) sont insuffisantes. Parmi ces populations sans abri, les familles avec enfants constituent une part de plus en plus importante et nécessitent une prise en charge à la mesure de leurs difficultés.

C'est dans ce contexte que l'Etat a souhaité mobiliser, en décembre 2012, des bâtiments publics afin de **mettre à l'abri et loger provisoirement les familles avec pour objectif de leur proposer une sortie durable vers le logement de droit commun**. L'office départemental Gironde Habitat s'est ainsi vu confié la gestion de 10 maisons (2 T3, 2 T5 et 6 T4), propriétés de la Direction Générale de l'Aviation Civile, en lien avec l'association Emmaüs, chargée d'assurer l'accompagnement des familles.

A l'origine du projet, des partenaires mobilisés face à la nécessité de trouver une réponse pour les familles en période hivernale

Dans un contexte de mobilisation nationale en faveur des mal-logés en période hivernale, et après avoir été saisi par un adjoint au maire de Mérignac sur l'existence d'un lotissement majoritairement inoccupé appartenant à la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), le préfet de Région a ainsi fait signer une convention tripartite entre la DGAC, l'office public HLM Gironde Habitat chargé de la gestion locative des logements et l'association caritative Emmaüs Gironde, chargée de l'accompagnement social des familles.

L'objectif était de trouver un relais temporaire en hébergement pour des personnes qui n'avaient pas pu se maintenir dans le logement ou qui rencontraient d'importantes difficultés d'accès au logement en raison de situations complexes, notamment sur le plan administratif. Il s'agissait alors de contribuer à désengorger le système d'hébergement sur la Communauté Urbaine de Bordeaux en proposant une formule temporaire à des familles en capacité d'intégrer rapidement un logement autonome.

Pour Gironde Habitat, cette opération a coïncidé avec la volonté de diversifier ses interventions et d'innover au service d'une réponse mieux adaptée à l'accueil de publics de plus en plus fragilisés. « *Il s'agit de créer des passerelles entre un traitement unitaire et un traitement de masse, entre l'hébergement et le logement* » résume ainsi la directrice générale. Pour accompagner ces réflexions, une cellule « innovation sociale » est en cours de création. Rattachée directement à la Direction générale, elle est chargée de piloter les projets spécifiques.

Un sas vers un relogement durable

Un hébergement pour des familles proches du logement autonome

Le dispositif cible des familles avec enfant en situation d'urgence, et une autonomie quasiment acquise avec une perspective d'accès au logement autonome à court terme (un dossier de demande de logement est déjà déposé). « *On est sur des situations intermédiaires. Ce n'est pas la grande précarité ou la rue, ce sont des familles qui sont en ordre administrativement mais qui sont dans une urgence de logement* » précise le directeur d'Emmaüs 33. « *Il y a aujourd'hui des gens en squat qui travaillent, qui ont des rapports sociaux avec les autres, des enfants et qui sont en situation d'urgence au regard du logement* ».

Des modalités d'admission spécifiques ont été mises en place avec la tenue d'une commission d'admission ad hoc, pilotée par la DDCS, en présence du SIAO, du CCAS de Mérignac, de la Maison Départementale des Solidarités et de l'Insertion (MDSI), d'Emmaüs et de Gironde Habitat. Chacun des participants peut présenter un dossier, lequel fait l'objet d'un examen et d'une décision collégiale (à l'exception des dossiers présentés en urgence par le préfet). Les situations sont pour la plupart orientées par le SIAO ou la MDSI. « *Ce sont toujours des situations d'urgence de logement mais dans la mesure du possible, les situations nécessitant un accompagnement plus important sont réorientées, car la perspective reste une sortie rapide vers le logement autonome* ». Un autre critère consiste à veiller à ne pas trop déplacer la famille d'un territoire où elle aurait ses attaches (familiales, professionnelles, etc.) de manière à s'assurer de sa bonne intégration sur le territoire.

Répartis au sein d'un lotissement calme et verdoyant, les logements sont meublés très sommairement : 1 table, 4 chaises, de la vaisselle, des lits et des couettes jetables, une gazinière, un réfrigérateur, une machine à laver, un micro-onde et une cafetière. A l'entrée dans les lieux, Emmaüs procède à un état des lieux et une caution de 150€ est demandée aux familles (non encaissée), ce qui permet souvent de constater que certaines d'entre elles ne disposent pas de compte bancaire et d'amorcer les premières démarches pour stabiliser leur situation administrative et budgétaire. Les familles participent ensuite à hauteur de 100€ pour l'hébergement. « *Les familles paient mais en cas de difficultés, il est possible de trouver un arrangement. On les incite à nous dire les choses en cas de problème, à ne pas les cacher* ». C'est ainsi que s'instaure progressivement un rapport de confiance avec les familles.

A l'issue de la période d'hébergement, les familles sont orientées le plus rapidement possible vers du logement social de droit commun (sur le contingent préfectoral). « *L'idéal, c'est un hébergement qui dure 6 mois. En théorie le contingent du bailleur et le contingent DALO ont déjà été saisis* ».

Un suivi de proximité assuré conjointement par Gironde Habitat et Emmaüs

L'accompagnement social est réalisé par Emmaüs, missionné par la DDCS dans le cadre d'une convention. Cet accompagnement dit « de proximité » est proposé en complément du suivi social assuré par le travailleur social référent de la famille. Concrètement, Emmaüs se rend sur le site au moins trois fois par semaine pour rendre visite aux familles et reste constamment en veille : « *au moindre incident, on intervient. Les parcours de vie sont difficiles, on les rencontre, on parle avec eux. On n'est pas dans la même approche qu'un travailleur social classique. On est plutôt dans la discussion, la médiation. Il n'est pas rare que les familles nous invitent à manger. L'ambiance est très souvent conviviale* ». Ces visites fréquentes et parfois réalisées à l'improviste peuvent néanmoins être vécues comme relativement intrusives par les familles. Emmaüs comme Gironde Habitat disposent en effet d'un double des clés. « *Ils le savent. C'est indiqué dans le contrat d'hébergement*⁵ ».

Si Emmaüs intervient sur l'ensemble des problématiques, dans une approche globale – accès aux droits, mode de vie, insertion professionnelle – en partenariat avec Gironde Habitat, il s'assure de la bonne tenue du logement, d'une consommation modérée des fluides, de l'entretien des espaces extérieurs. Il veille au respect du voisinage, en vue de préparer les familles à un relogement. Emmaüs fait également le lien avec le travailleur social référent de la famille et joue un rôle essentiel de mobilisation des partenaires et d'activation des leviers...

Le dispositif bénéficie également d'un suivi régulier par deux chargés de mission de Gironde Habitat qui interviennent sur la gestion locative (social/attribution) et la gestion technique des logements. Ces derniers se rendent également régulièrement sur le site. C'est ainsi que la première année, alors que les consommations de fluide avaient explosé, un important travail de sensibilisation a été mené auprès des occupants alors que dans le même temps, des solutions techniques étaient mise en place : bridage des thermostats et mise en place d'un enregistreur de température, relève des compteurs pour calculer une consommation théorique.

La chargée de mission de Gironde Habitat assure plus généralement un suivi des familles et veille à garder le contact après leur relogement pour s'assurer de leur bonne intégration. Cette dernière

suit de près ces nouveaux locataires et fait le lien avec les agences de Gironde Habitat. Autant que possible, des visites à domicile sont réalisées quelques mois après le relogement. En cas de difficulté, Gironde Habitat peut aussi revenir vers Emmaüs pour tenter une médiation, une clause de « non abandon » prévoyant que l'association assure l'accompagnement et la veille de ces familles autant que nécessaire après leur relogement.



© DR Gironde Habitat

5. « Les visites des référents de L'Association EMMAÛS 33 URGENGE-SOCIALE sont programmées avec les personnes hébergées. Cependant, lorsqu'ils l'estiment nécessaire, les référents se réservent le droit de se présenter à l'appartement à l'improviste »

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Un dispositif fluide assurant une sortie rapide vers le logement de droit commun

À l'origine temporaire, le projet devait contribuer à renforcer le dispositif d'urgence hivernale. Rapidement cependant, chacun des partenaires a émis la volonté de ne pas réduire le dispositif aux situations d'urgence mais d'en faire un véritable sas d'accès au logement dans la philosophie du Logement d'abord. La convention avec l'Etat a ainsi été renouvelée à 5 reprises pour des périodes de six mois.

Depuis décembre 2012, 26 familles sont entrées dans les logements représentant 95 personnes au total (44 adultes et 51 enfants). Sur les 26 familles : 9 vivaient à l'hôtel, 6 vivaient en squat ou à la rue, 5 étaient hébergées chez un tiers, 3 étaient hébergées sur un site qui a fermé, 1 vivait dans un logement insalubre, 1 était en difficulté de maintien dans un logement en raison d'une situation de surendettement important et 1 venait d'arriver en France...

Sur 15 familles sorties du dispositif, 11 ont été relogées dans le parc social dont 8 par Gironde Habitat. 2 sont réparties en hébergement précaire proche de leur travail, 1 a été relogée sur Bordeaux dans le parc privé et une seule famille s'est vue mettre fin à son hébergement pour non respect du contrat d'occupation.

Relativement souple et réactif, le dispositif a permis de résoudre des situations complexes qui n'auraient sans doute pas trouvé de réponse

adaptée par ailleurs : « *chaque situation amène sa part de problèmes et de nouvelles questions à résoudre. On règle les choses au coup par coup (...)* Il y a des situations où on bricole pour réussir l'accès au logement autonome ». Ainsi en est-il d'une fratrie sortant de squat qui ne souhaitait pas être séparée. Les deux frères, majeurs, disposaient d'un emploi et de ressources stables mais leurs deux sœurs, ne pouvant être considérées comme ayant droit de leurs frères par la CAF, ne bénéficiaient pas de l'APL. Gironde Habitat et Emmaüs ont alors pensé à solliciter l'ALT pour assurer leur relogement.

En outre, beaucoup de ces familles ont connu des parcours migratoires et sont demandeuses d'asile (sortants de CADA, réfugiés politique en voie de régularisation). Dans ce contexte, l'accompagnement par le travailleur social est plus difficile et contraint par le temps administratif, parfois très long, de la régularisation.

Pour les familles, un temps limité mais nécessaire pour se reconstruire

Pour ces familles ayant connu parfois des parcours chaotiques, l'arrivée dans ces maisons disposant chacune d'un petit jardin et réparties dans un cadre verdoyant, est vécue comme un véritable soulagement. Les familles se posent, (ré)investissent peu à peu un quotidien, ce qui leur permet d'amorcer les démarches nécessaires à leur (ré)insertion. Pourtant, les volets restent la plupart du temps fermés comme pour se pro-

téger du regard des autres et préserver son intimité. L'entraide entre les familles existe cependant. Récemment, Emmaüs a acheté deux tondeuses à gazon que les familles sont chargées de se partager pour l'entretien de leur jardin. Peu à peu des liens se tissent, y compris avec les employés de la DGAC occupant encore plusieurs maisons du site. Il n'est d'ailleurs pas rare que lors du départ de l'une des familles, des meubles soient laissés pour la suivante. **Par sa présence, Emmaüs veille à entretenir cette cohabitation sereine.** « *La cohabitation avec les maisons occupées par des employés de la DGAC se passe bien parce que l'on est très présent sur le site et parce que ce n'est pas du collectif* ». Un certain nombre des maisons accueillent d'ailleurs ponctuellement des colocations de mères isolées avec enfants. « *Cela est très aidant en termes d'accompagnement et de sortie vers le logement car elles se sentent moins chez elles* ». Mais cela n'est pas sans poser de problèmes de cohabitation, notamment lorsque les parcours et les différences culturelles se font trop importantes.

Dans le même temps, **c'est un chez soi temporaire et limité qui est proposé aux familles, ce à quoi veillent constamment les différents partenaires.** Car si tous se félicitent de pouvoir offrir un tel cadre de vie à des familles ayant connu des parcours de vie souvent très difficiles, l'objectif reste l'accès à un logement autonome. Or, il n'est pas toujours aisé de faire accepter aux familles de partir pour un logement situé dans une autre commune, dans du collectif... C'est

sans doute l'un des défis majeurs pour Emmaüs et Gironde Habitat pour qui l'objectif est bien de mettre les familles dans un contexte porteur. Certaines ont cependant eu la possibilité d'être relogées dans un programme de logements sociaux neufs livrés récemment par Gironde Habitat sur la commune. Mais la principale difficulté réside dans la mobilisation du parc de logements de droit commun et ce d'autant plus lorsqu'il s'agit de grandes typologies (T4 et T5).

Une évolution programmée

La réussite du dispositif repose en premier lieu sur un partenariat qui fonctionne bien, un montage financier adapté et un portage politique efficace. « *Pour nous bailleur, l'expérience est intéressante. On est amené à aller plus loin que ce que l'on fait d'habitude. A faire évoluer nos pratiques. Le travail partenarial ouvre d'autres perspectives* » précise ainsi la directrice générale.

Actuellement, le dispositif est entièrement financé par l'Etat sur la ligne hébergement d'urgence, couvrant les frais d'accompagnement d'Emmaüs, et l'ensemble des dépenses relatives au fonctionnement des 10 maisons (fluides, entretien, assurance), dont l'avance est faite par Gironde Habitat. Cet entretien des logements revient à 3 000 €/mois.

L'expérimentation nécessite cependant une attention aux moindres détails et une adaptation permanente. Il a par exemple été très difficile d'assurer les logements car le bailleur n'en est pas encore propriétaire. Cette acquisition programmée soulève, elle aussi, des obstacles juridiques et administratifs. Les maisons devraient finalement être acquises par Gironde Habitat après rachat par la CUB. Sur le projet de 10 maisons, Gironde Habitat va en plus créer 4 studios complémentaires (2 T3, 2T5, 6 T4 et 4 studios). Le projet a été validé dans le cadre de l'appel à projet PLAI adapté, programme de logements très sociaux à bas niveau de quittance.

Le financement global du dispositif devrait lui aussi évoluer vers l'intermédiation locative. Emmaüs percevra une subvention de 50 000 €/an pour l'accompagnement social, et 60 000 €/an pour le loyer qu'il reversera annuellement à Gironde Habitat, dans une optique de logement passerelle avec le souci, toujours constant, de mobiliser le droit commun en termes d'accompagnement social et de sortie rapide vers le logement. Cela devrait cependant sensiblement faire évoluer le profil des familles avec la nécessité d'accueillir des personnes en situation régulière et laisser, plus globalement, moins de souplesse dans l'accueil de profils divers... Le fonctionnement actuel de la commission d'admission ne devrait cependant pas changer.

La montée en puissance du dispositif nécessitera néanmoins la mobilisation de l'ensemble des bailleurs sociaux de l'agglomération pour assurer le relogement des familles dans le cadre du contingent prioritaire.



© DR Gironde Habitat



CONTACTS

Sigrid Monnier, Directrice générale de Gironde Habitat
Corinne Fossat, Chargée de mission, Gironde Habitat
Pierre Lanneluc, Chargé de mission, Gironde Habitat
Jean Pierre Garnier, Directeur d'Emmaüs 33 – Urgence sociale
Laetitia Casas, Accompagnatrice sociale, Emmaüs 33

ÉDOUARD ZAMBEAUX RACONTE...

« Ici c'est pas chez nous »

« Ici ce n'est pas chez nous. Il me le répète tout le temps le directeur d'Emmaüs ». Dans son intérieur dépouillé, Sandra a bien compris le statut de son logement. « *Temporaire* », répète-t-elle à l'envi. A 25 ans la jeune femme, mère de jumelles de 20 mois, a débarqué à Mérignac en urgence le 31 décembre dernier. Originaires de la côte d'Azur, elle s'est réfugiée avec ses deux filles chez sa tante qui habite la commune. Un mois plus tard, elle faisait son entrée dans l'une des dix maisons de la résidence Adrienne Bolland autrefois occupées par des cadres de l'aviation civile. Les quatre pièces du logement, maintenu dans la pénombre à cause des stores mi clos, sont spacieuses mais restent dénudées. Dans le grand salon du rez-de-chaussée, un canapé offert par une voisine, une table, deux chaises, une minuscule télé hors d'âge et une banquette sont les uniques éléments d'ameublement. Les jouets d'enfants rassemblés dans un coin montrent, seuls, avec le tancarville posé dehors devant la porte d'entrée que la maison est habitée. Sandra est de passage depuis 5 mois dans « *cette grande maison* », tellement trop grande pour elle qu'elle dort sur la banquette du salon, « *avec la télé allumée* » pour se sentir moins seule. Sa chambre, elle n'y va que pour s'habiller. La jeune femme qui a des postures de rescapée affirme pourtant la chance qui est la sienne d'avoir obtenu si vite ce logement qui ne lui coûte que 100€, énergie incluse. « *C'est trop swag ici* » dit-elle dans un langage qui rappelle son âge.

La résidence d'une douzaine de maisons qui encercle une grande prairie arborée était destinée aux personnels d'astreinte de la DGAC. Bien vite, à l'exception de trois maisons encore habitées, les cadres de l'aviation civile sont allés se loger ailleurs et les maisons peu à peu se sont vidées. « *Certaines étaient inoccupées depuis presque dix ans* » rappelle Pierre Lanneluc, chargé de mission à Gironde Habitat qui s'est occupé de leur remise en état lorsqu'il a fallu les rouvrir en 2012 pour un plan hivernal d'urgence.

C'est évidemment le chauffage qui a nécessité le plus de travaux, raconte ce spécialiste des questions techniques qui a hérité, avec sa collègue Corinne Fossat, d'un dossier à haut risque. « *Le préfet nous a demandé d'ouvrir des logements d'urgence dans cette résidence* » explique Sigrid Monnier la directrice générale de Gironde habitat qui rappelle le contexte de cet hiver particulier. « *Quinze jours avant, on avait découvert une maman vivant avec son bébé dans un local poubelles et les demandes de mises à l'abri pour des cas réels et dramatiques affluaient de la part des élus. On mesurait vraiment l'effet de la crise* ». Il fallait faire, et faire vite. En moins d'un mois, le 24 décembre la première famille s'installait dans ce havre pour cadres supérieurs. « *Autant vous dire qu'il ne fallait aucun problème de voisinage, qu'il y avait beaucoup de pression sur le dossier et que quand j'ai signé je n'avais visité qu'une seule des dix maisons* » ajoute sans ambages la directrice. « *Je me suis dit qu'il fallait mettre sur ce projet une équipe commando* ». Ce sont donc les deux chargés de mission de la direction générale qui ont hérité du bébé, en association avec Emmaüs. Depuis ces premiers pas un peu chaotiques, la convention avec l'Etat a été renouvelée à 5 reprises pour des périodes de six mois. La cohabitation avec les habitants de la DGAC s'est faite sans problème. « *Ils sont même devenus les meilleurs alliés du projet simplement en disant qu'il ne se passe rien de spécial* » s'amuse Sigrid Monnier, qui raconte qu'une des locataires de l'aviation civile a laissé, lors de son départ, des meubles et de la décoration pour une famille relogée dans l'urgence. La destination des maisons, elle, n'a que peu évolué. « *Répondre à des situations d'urgence en matière de logement. Mais attention, il ne faut pas confondre urgence de logement et urgence sociale* » précise Jean Pierre Garnier le directeur du pôle urgence sociale d'Emmaüs en Gironde. « *On est sur des situations intermédiaires. Ce n'est pas la grande précarité ou la rue, ce sont des familles qui sont en ordre administrativement mais qui pourraient basculer pour une*

urgence de logement» précise-t-il. « Il y a aujourd'hui des gens en squat qui travaillent, qui ont des rapports sociaux avec les autres, des enfants et qui sont en situation d'urgence au regard du logement ». « Ils sont tombés, ça ne veut pas dire qu'ils ne savent pas marcher » renchérit Sigrid Monnier.

Le projet consiste donc à accueillir très vite ces familles en attendant un relogement dans le parc social. Et, sur 16 familles déjà sorties du dispositif, 12 se sont vues attribuer un logement social dont 9 par Gironde Habitat qui assure donc l'essentiel de « l'après-vente ». Deux sont réparties dans de l'hébergement précaire, une s'est relogée par ses propres moyens et une a été exclue du dispositif pour non respect du contrat d'occupation. Tous les partenaires insistent d'ailleurs sur les obligations « non négociables » des occupants. « Nous leur répétons qu'ils ne sont pas chez eux, nous avons une clé et nous faisons des visites parfois impromptues » dit clairement Jean-Pierre Garnier qui assume clairement cette « ingérence ». « Je leur dit qu'ils n'ont pas le droit d'héberger des gens, qu'ils n'ont pas de choix de la température du chauffage, qu'il faut tondre la pelouse, qu'il faut ranger la maison... Je passe parfois tôt le matin, parfois tard le soir pour vérifier que la situation familiale déclarée est conforme à ce qui se passe et je rentre dans toutes les pièces ». C'est d'ailleurs parce qu'elle hébergeait son compagnon qu'une mère célibataire a été expulsée.

Cet aspect tatillon et intrusif gêne parfois les occupants. Sandra se souvient de son premier rendez-vous avec Jean-Pierre Garnier. « Il me demandait tout le temps où était le papa des jumelles. J'avais l'impression qu'il me soupçonnait de mentir, de vouloir gratter » Elle est persuadée aujourd'hui qu'Emmaüs vient faire des inspections quand elle n'est pas là et cela la perturbe. Mais elle sait aussi qu'elle n'est pas chez elle et *in fine* cette situation la motive pour rebondir dans un logement qui, cette fois, sera le sien.

Cette affirmation du caractère temporaire du logement a été un moment un peu déstabilisant pour Pierre Lanneluc et Corinne Fossat. « C'est un métier qu'on découvre un peu, parce que nous, d'habitude on travaille à ce que nos locataires s'approprient leur logement et se sentent bien chez eux » disent-ils. Mais le cadre est tellement exceptionnel que, sans cette instabilité entretenue, les occupants voudraient certainement rester sur place, mettant à mal cette nouvelle capacité de réaction rapide qu'a développée le bailleur. Une capacité de réaction qui a permis d'accueillir une fratrie isolée de quatre enfants expulsée d'un squat et qui voulaient rester ensemble. Sans la résidence Adrienne Bolland cela aurait été un casse-tête social.

Les profils sont ainsi très variés. Les Seban sont également un cas particulier, loin des canons habituels de l'hébergement d'urgence. Arrivés avec leurs quatre enfants âgés de 8 à 22 ans, le 6 juillet 2013, Delphine et Ludovic Seban sont aujourd'hui dans les cartons, en partance pour une autre maison du parc de Gironde Habitat. Il y a un an encore, ce couple payait 1 600 € de loyer mensuel pour une jolie maison, « et ce n'était pas du tout un problème » souligne Delphine Seban. Un revers de fortune est passé par là. Le père, chef d'entreprise, a accumulé les dettes, en particulier fiscales et la famille s'est retrouvée dans une situation périlleuse avec quelques mois d'arriérés de loyers. Il fallait trouver une solution pour cette famille qui n'était pas (encore) en grande précarité mais pour laquelle il y avait une urgence de logement. « L'urgence, là, c'était les enfants qui étaient tous en étude et qui risquaient d'y perdre beaucoup » dit Jean-Pierre Garnier. Dans la résidence pour cadres de l'aviation civile ils ne se sont pas sentis dépaysés. Ils ont même pris possession de leur maison un peu plus que ne le stipule le règlement. Pourtant, Clara, la fille aînée qui achève ses études d'infirmière se souvient de son arrivée : « c'était meublé, on avait l'impression qu'on

venait squatter chez des gens » dit-elle aujourd'hui avec l'effroi d'une enfant de famille privilégiée.

Emmaüs les a autorisés à installer leurs meubles alors que normalement ces logements sont meublés. « On a mis de côté les lits et le mobilier qui était là, on va tout réinstaller en partant » dit Delphine Seban reconnaissante. Chez eux, l'intérieur exhale donc leur niveau de vie passé. Les meubles, la décoration soignée et l'équipement plutôt luxueux illustrent un certain « standing ». Cette maison a donc offert une certaine continuité à la famille désargentée qui ne règle aujourd'hui que 150 euros de loyer par mois. « On a pu continuer à vivre, à recevoir des amis, les enfants à voir leurs copains » précise la mère de famille. Même si elle ajoute que cette dégradation de leur situation financière a opéré un tri dans leurs relations. Le logement social, pour eux et pour bon nombre de leurs proches, c'était forcément « des cages à lapin, des cités ». Mais ces a priori sont tombés. Comme ceux liés à l'accompagnement opéré par Emmaüs. « On imaginait que cela allait être infantilisant, mais ce fut un très grand soutien psychologique et évidemment le fait d'avoir un toit sur la tête nous a permis de repartir » résume Delphine Seban. Repartir à zéro ou presque. Pendant plusieurs mois, Ludovic âgé de 49 ans, a déchargé des camions entre 3 heures et 9 heures du matin. Aujourd'hui, il est commercial itinérant dans une entreprise de sanitaires.

Bien sûr il reste encore en épée de Damoclès une très lourde dette fiscale pour laquelle la famille a obtenu, grâce aux travailleurs sociaux, un moratoire de deux ans. Mais un jour il faudra bien y faire face. Delphine Seban le sait, même si le sujet est encore

délicat. Quoiqu'il en soit, la famille a profondément évolué dans sa vision de la société. « Cette expérience nous a humanisés » n'hésitent pas à dire de concert la mère et sa fille aînée. « Avant, on était généreux mais avec des gens comme nous qui avaient de l'argent. Maintenant, on a découvert des gens qui ont de réelles difficultés » précise Delphine Seban qui avait, il y a peu de temps encore, « honte » de solliciter une assistante sociale. Et pourtant, au début Emmaüs venait deux fois par semaine, mais cela n'a jamais été vécu par la famille comme une contrainte ou une surveillance. « Cette maison, même si j'y serais bien restée plus longtemps, c'est un prêt donc il y a des contreparties » résume Delphine Seban qui trouve même normal qu'on lui impose la température de chauffage. « Ils nous ont dit 19°C c'est suffisant et ils avaient raison » précise-t-elle. Il est vrai qu'Emmaüs avance à l'Etat les factures de fluides et d'énergie et que le montant de la première facture les a obligés à reprendre les choses en main sur ce terrain.

De toute façon, cette expérimentation nécessite une attention aux moindres détails et une adaptation permanente. Il a par exemple été très difficile d'assurer les logements car le bailleur n'en est pas encore propriétaire. Cette acquisition programmée soulève, elle aussi, des obstacles juridiques et administratifs. Pour les locataires aussi, il faut s'adapter aux règles, aux contraintes et parfois également ne pas perdre le contact avec la réalité. Ainsi, mi amusé mi interloqué Jean-Pierre Garnier raconte que Ludovic Seban a, dans un premier temps, refusé la maison avec jardin que Gironde Habitat lui proposait après le logement d'urgence car... elle ne possédait qu'une seule salle de bain. On ne se refait pas !

Patrimoine SA Languedocienne

L'innovation sociale en direction des familles monoparentales au cœur de la démarche d'un bailleur

Dans une logique de prise en compte des nouvelles fragilités et de la diversité des trajectoires de ses locataires, le bailleur **Patrimoine SA Languedocienne** a décidé de s'investir dans des démarches d'innovation sociale. Celles-ci portent notamment sur l'accompagnement des familles monoparentales en difficulté, qui constituent une part croissante de sa clientèle.

La création d'une direction dédiée à l'innovation sociale, visant à mieux répondre aux besoins des locataires

ESH associée au Crédit Immobilier de France (la SACICAP Tarn/Tarn-et-Garonne est son actionnaire de référence), **Patrimoine SA Languedocienne** a été créée il y a plus de **80 ans**. Elle emploie aujourd'hui 125 collaborateurs. Son parc est composé de 9 500 logements (objectif de 10 000 fin 2015), situés en majorité sur le territoire du Grand Toulouse, en Haute-Garonne, mais également dans les départements du Tarn et du Tarn-et-Garonne.

L'évolution de sa clientèle (vieillesse, monoparentalité, précarisation...) a amené **Patrimoine SA** à mettre en œuvre des moyens et une organisation particulière pour structurer son action sociale. Dès juin 2008, le bailleur a recruté une cheffe de projet action sociale chargée de l'amélioration du cadre et des conditions de vie des locataires, par le biais d'actions ponctuelles, souvent en partenariat, et de financements dédiés. Des initiatives destinées à rompre l'isolement des seniors, à assurer une médiation sociale nocturne auprès des jeunes notamment, ou à animer un « snack de l'amitié », ont ainsi été impulsées. Afin de répondre à des besoins d'accompagnement croissants, une **direction « Innovations, Services et Partenariats »** a été créée en 2012. Elle est composée aujourd'hui, d'une chargée de mission, d'une chargée des études/marketing en alternance. La responsable de l'action est devenue directrice du service. Le terme « innovation sociale » utilisé pour désigner les initiatives menées a été retenu pour éviter toute confusion avec l'action sociale des Conseils départementaux et des CCAS. L'objectif est de consolider la connaissance des locataires du parc, de mettre les acteurs locaux en synergie, et de bénéficier d'une enveloppe de fonds propres (250 000 à 300 000 € par an sont dédiés à l'innovation sociale), afin de maintenir durablement dans le logement les ménages en situation de précarité.

Dans cette perspective, plusieurs outils d'analyse ont été mis en place : un observatoire de la clientèle et des futurs locataires, des études de marketing social, un journal interne (*Le Petit Journal de l'Echoscope*), etc. Ils permettent d'étudier plusieurs types de données et de tendances comme les profils des locataires ou l'évolution des modes de vie, et ce à différentes échelles (territoire, région, quartier, résidence), afin d'adapter les logements et de répondre aux besoins des locataires.

Des actions multiples et complémentaires pour accompagner les parents isolés

La Direction Innovations met en œuvre des démarches opérationnelles visant à prendre en compte les difficultés sociales de ses locataires. C'est dans ce cadre que **le conseil d'administration de Patrimoine SA a souhaité répondre à la problématique émergente de la monoparentalité** :

- ▶ Une étude quantitative a été réalisée pour mesurer la présence des familles monoparentales dans le parc de Patrimoine SA et dans la demande. Cette analyse a donné lieu à la réalisation de 60 entretiens auprès de ménages locataires et demandeurs, pour formaliser leurs difficultés, leurs besoins et des axes d'intervention prioritaires.
- ▶ Un appel à projet a été lancé : 3 lauréats ont été sélectionnés parmi une dizaine de structures. Le bailleur a privilégié des associations locales connues, dont le projet correspondait aux problématiques des familles monoparentales identifiées dans l'étude :
 - ▶ L'association Parle avec Elles et son projet d'accompagnement des femmes isolées pour renforcer leurs capacités à traiter l'ensemble des problématiques sociales et culturelles auxquelles elles doivent faire face (voir ci-après) ;
 - ▶ L'association Reflet et le projet « Prévenir pour aider à grandir » qui permet aux locataires de Patrimoine SA de bénéficier d'une part, d'un coaching à domicile pour réhabiliter l'espace de travail des enfants et d'autre part, des ateliers permettant aux parents d'accompagner les enfants tout au long de leur scolarité ;
 - ▶ La coopérative Egalité avec sa démarche expérimentale de mobilisation collective en organisant des réunions de locataires pour qu'ensemble ils trouvent des solutions. Le but est de permettre à des mères isolées d'accéder à une autonomie financière et sociale.
- ▶ En parallèle à l'appel à projet, d'autres structures se sont manifestées pour travailler sur la problématique en partenariat avec Patrimoine SA, à l'instar de l'Union française des centres de vacances (UFCV) qui a souhaité développer un projet de micro-crèche (voir ci-après).

De la lutte contre l'isolement à l'accès au droit : l'action de l'association Parle avec Elles

A La Reynerie (quartier d'habitat social majoritairement situé à Toulouse), l'association Parle avec Elles, qui existe depuis 2010, intervient dans plusieurs résidences dont Satie. Les quatre travailleurs sociaux qui la composent vont à la rencontre des parents isolés (souvent des femmes), dont le degré d'autonomie est parfois très faible – les sorties pouvant se limiter à aller chercher les enfants à l'école – et les accueillent au sein de locaux en partie mis à disposition par Patrimoine SA.

L'association Parle avec Elles met en place un accompagnement social et culturel portant sur :

- ▶ insertion dans leur environnement : statut dans l'espace public (résidence, quartier), stratégies de sorties (recherche de modes de garde, etc.),
- ▶ accès aux droits (divorce, pension alimentaire), et lutte contre le phénomène de non recours aux différentes aides et prestations sociales,
- ▶ devoirs liés à la parentalité,
- ▶ etc.

Si cet accompagnement est largement informel, des réunions collectives (« conférences citoyennes ») sont régulièrement organisées par l'association et le bailleur sur différents thèmes (prévention des accidents domestiques, place des femmes dans la société, etc.), et donnent lieu à des présentations (film d'animation...) et des échanges.

Une microcrèche pour faciliter l'insertion économique des parents

Dans le quartier de Tabar, « Tabarbouille » a ouvert ses portes en 2011 au rez-de-chaussée d'un bâtiment appartenant à Patrimoine SA. Cette microcrèche⁶ est gérée par l'Union française des centres de vacances (UFCV), qui a porté le projet et a sollicité le bailleur pour le mettre en œuvre. Soucieuse de contribuer au développement d'une nouvelle offre de services au sein d'un quartier relativement dépourvu en équipements mais en pleine mutation, Patrimoine SA soutient le projet grâce à la mise à disposition du local pour un loyer symbolique avec en retour, des places dédiées à ses locataires, et notamment aux mères seules. Le financement du fonctionnement de la microcrèche est assuré par le droit commun (CAF, ville de Toulouse, etc.)

Outre le temps libre induit qui favorise leur insertion professionnelle, le partenariat prévoit un accompagnement spécifique des parents sur cette question : conseils (formation, emploi), mises en relation (Missions locales, Pôle Emploi...), propositions d'aides (CV...). Cet accompagnement se caractérise par la souplesse des horaires d'accueil (tous les enfants ne sont pas à temps plein), par la mobilisation d'une coordinatrice insertion dédiée, et par un suivi régulier (bilan tous les 6 mois) permettant d'échanger avec le parent sur ses besoins et de faire évoluer la situation de garde de l'enfant le cas échéant.

La construction d'une logique partenariale au service d'une logique de quartier

Il est possible d'identifier trois niveaux de partenariats dans l'action menée par la Direction Innovations, l'UFCV et Parle avec Elles :

- ▶ **Les relations internes au bailleur** : les autres services de Patrimoine SA fournissent des données à la Direction Innovations, tandis que les agences locatives qui connaissent le parc, font remonter les besoins. En retour, dans la mesure où ces dernières sont sur le terrain, elles ont besoin d'un soutien en termes de communication, financements, montage de projet que leur assure la Direction.

6. Une microcrèche accueille un petit nombre d'enfants (une dizaine de places) et les impératifs en termes de personnel d'encadrement y sont un peu plus souples que dans une crèche classique (4 salariés).

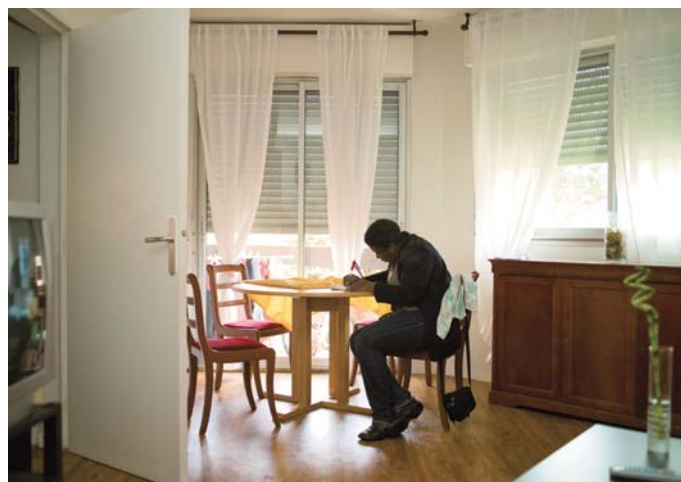
- ▀ **Le lien avec les acteurs institutionnels** (Mairie, Conseil départemental, DDT, CAF, USH...) : ceux-ci participent largement au financement des actions décrites. La microcrèche de l'UFCV a bénéficié de crédits issus du Plan Espoir Banlieues (30 000 € par an environ), de la mairie de Toulouse, de la CAF (80% de l'investissement). Parle avec Elles est en partie financée sur des fonds politique de la Ville.
- ▀ **Le rapprochement entre le bailleur et les acteurs associatifs** : les financements directs (4 000€ par an versés à Parle avec Elles dans le cadre de l'appel à projet et 6 000€ depuis 2014 pour 3 ans) et indirects (mise à disposition de locaux), ainsi que le suivi (comités de pilotage, réunions et bilans semestriels) sont organisés par des conventions pluriannuelles. Patrimoine SA assure également un rôle de support (communication, logistique, etc.), pour que les associations puissent se concentrer sur leur cœur de métier. Alors que Parle avec Elles a réalisé des magnets avec des enfants sur la prévention des accidents domestiques, le bailleur a co-produit des calendriers et des petits blocs notes diffusés aux locataires en porte à porte ou au local de l'association. Cette continuité de l'action sur la prévention des risques domestiques permet à chaque locataire de rester attentif et sensibilisé, tout au long de l'année.

Le travail mené par Patrimoine SA avec l'UFCV et Parle avec Elles a eu des impacts plus larges. Dans la mesure où les notions de quartier et de site sont au cœur des démarches du bailleur, l'**implication de nombreux partenaires apparaît indissociable du projet porté à une échelle globale.** Il s'agit, dans des zones souvent enclavées, dont le bâti est dégradé, de mettre en œuvre un ensemble d'initiatives visant la requalification des espaces, la qualité de service, l'amélioration de l'ambiance résidentielle. Ces actions permettent d'impulser une nouvelle dynamique partenariale au service des habitants.

A **Tabar**, l'espace entourant la microcrèche a été requalifié et réaménagé par le biais d'un « city stade », d'une aire de jeux pour les enfants, de jardins en rez-de-chaussée des immeubles. A **La Reynerie**, la logique est similaire. Dans un quartier en pleine restructuration urbaine (ravalements, privatisation d'espaces autrefois ouverts...), le bailleur dispose de partenaires associatifs dans de nombreux domaines : APSEM (emploi), Reflets (socio-éducatif), ASEC (soutien scolaire), Régie de quartier, associations de locataires, etc., qui co-organisent des moments de convivialité comme des repas d'immeubles, par exemple. Dans les deux cas, le maillage historique entre les acteurs institutionnels, les associations et les habitants (SA Patrimoine est pionnier dans la mise en place de conseils de résidents dès les années 1980) est essentiel.



© Franck Tomps



© Franck Tomps

Des interventions appelées à se développer et s'enrichir

L'action de Patrimoine SA en direction des familles monoparentales a vocation à perdurer, voire à se développer, puisque deux autres micro-crèches devraient voir le jour à Toulouse : l'une gérée par l'UFCV, l'autre par une autre association.

Dans la lignée de ces initiatives, le bailleur a décidé d'étendre les innovations sociales à l'ensemble de sa clientèle : **la problématique du vieillissement a notamment émergé** et fait aujourd'hui l'objet de réflexions et d'actions spécifiques (cf. encadré).

Le développement de résidences « passerelle intergénérationnelle »

Patrimoine SA est confrontée au vieillissement de ses locataires. Or ces derniers ont des besoins particuliers en matière de logement : des T2 et T3 compacts (pour qu'ils puissent conserver leurs meubles et/ou accueillir une tierce personne quand survient une perte d'autonomie), la présence de commerces et services à proximité du domicile, une ambiance calme accompagnée de temps d'animation.

L'ensemble de ces éléments est pris en compte par Patrimoine SA, par l'intermédiaire d'un référentiel précis, en amont de la conception des résidences « passerelle intergénérationnelle ». Ils font l'objet d'un cahier des charges, adapté en fonction des opportunités foncières et des objectifs de la commune d'implantation. Pour cela, une méthode innovante est développée dès l'origine du projet, incluant les élus et services des communes (CCAS), de même que leurs partenaires, notamment associatifs.

À Saint-Orens, la dimension intergénérationnelle de la résidence en cours de construction est pensée par les acteurs à plusieurs niveaux :

- ▶ Mixité et caractère évolutif des logements : logements Vivalib (évolutifs et adaptés à la perte d'autonomie), logements senior, logements destinés à des familles, avec l'idée de pouvoir passer de l'un à l'autre ;
- ▶ Agencement des logements : pièces à vivre donnant sur un espace d'animation, chambres de l'autre côté ; regroupement vertical des logements destinés aux personnes âgées afin d'éviter le bruit des familles ;
- ▶ Conception des logements : balisage nocturne, salles de bains adaptées, assistance médicalisée, via des boutons d'alerte positionnés à des endroits stratégiques, etc. ;
- ▶ Espaces d'animation : jardin partagé favorisant les rencontres ; local collectif au rez-de-chaussée, à usage évolutif (le CCAS prévoit dans un premier temps d'y organiser des ateliers mémoire et des repas en commun) ;
- ▶ Accompagnement et services : possibilité pour Patrimoine SA d'intervenir sur des problèmes techniques (bricolage, changement d'ampoules, etc.).

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Une offre cohérente pour les familles monoparentales, une expertise consolidée pour le bailleur

Parle avec Elles accompagne environ 80 personnes tous les ans, tandis qu'une trentaine de familles ont pu être suivies par l'UFCV dans le cadre de la micro-crèche depuis sa création. Dans les deux cas, les actions bénéficient à des mères seules. Elles ont **des répercussions très concrètes en termes d'insertion sociale** : retour à l'emploi, accès à des formations, meilleure éducation des enfants, passage du permis de conduire, sortie de l'isolement, etc.

Ces résultats sont positifs pour les quartiers car ils rejouent sur l'ambiance résidentielle. En général, un enfant qui a participé à une réhabilitation a un rapport plus respectueux à son environnement spatial. Le travail sur la parentalité peut participer à limiter les phénomènes de squats en pied d'immeuble. Patrimoine SA, par son ancrage ancien, est un vecteur d'intégration : avant l'installation de la micro-crèche à Tabar, il a organisé des réunions de concertation, et fait connaître le projet auprès des familles du quartier.

La proximité entre bailleur et associations facilite aussi la gestion locative. Les associations, par leur rôle de médiation, sont pour Patrimoine SA un relais de terrain important. Elles sont souvent bien perçues par les habitants, ce qui facilite les relations dans le quartier. Cela permet à

Patrimoine SA de maintenir un contact avec des locataires auxquels il a traditionnellement du mal à accéder. Les associations peuvent également faire remonter au bailleur les problèmes d'inadaptation des logements aux besoins et/ou aux capacités financières des locataires, afin d'envisager une mutation. D'après Patrimoine SA, ces interactions ont des effets sur la maîtrise des impayés de loyer.

Ces innovations sociales constituent des atouts majeurs : la **meilleure connaissance des locataires**, permet de proposer des analyses fines et de lutter contre les préjugés que peuvent avoir certains partenaires ; elles **consolident la position du bailleur**, désormais identifié comme un porteur de projet référent que les acteurs locaux, n'hésitent pas à solliciter.

Un enjeu important : légitimer l'action au sein du bailleur

Les actions et études réalisées par la Direction Innovations ont fait évoluer la culture interne au sein de l'organisme. Il demeure important de valoriser ces actions et leur plus-value en termes de gestion locative, afin de **démontrer aux autres services et au conseil d'administration que Patrimoine SA reste dans son cœur de métier en réalisant ces missions.**

En ce qui concerne **Parle avec Elles**, les principaux points de vigilance sont de deux ordres. D'abord, la souplesse et la variété des modes de contact avec les familles semblent indispensables : à ce titre, la possi-

bilité d'assurer des permanences en bas d'immeuble favorise la visibilité et l'intégration de l'association dans l'espace public. Ensuite, la présence d'un réseau large de partenaires associatifs apparaît déterminante pour accompagner des personnes dans des situations sociales parfois délicates et qui peuvent avoir besoin de conseils spécifiques (aide juridique, psychologique, etc.).

La création d'une **micro-crèche** doit remplir différentes conditions :

- ▶ Le local doit respecter certaines règles d'organisation spatiale (séparation des « espaces propres » et des « espaces sales », présence de cuisine et de sanitaires, etc.) ;
- ▶ Une capacité à assurer la pérennité économique de la structure via un financement de droit commun : l'équilibre économique d'une micro-crèche est en effet fragile. Si « Tabarbouille » a pu bénéficier de crédits particuliers, comme ceux du Plan Espoir Banlieues, à sa création, ceux-ci n'ont pas vocation à être maintenus au delà des premières années de mise en service ;
- ▶ Une définition claire des rôles et responsabilités de chacun des partenaires (quelle procédure en cas de travaux ?) ;
- ▶ Une capacité à répondre aux demandes des acteurs institutionnels : le Conseil départemental de Haute-Garonne a par exemple imposé un niveau de qualification du personnel plus élevé que celui prévu par les textes (obligation d'embaucher une auxiliaire de puériculture).



CONTACTS

Fella Allal, Directrice Innovations, services et partenariats, Patrimoine SA
Sophie Baudriller, Directrice territoriale Sud-Ouest, UFCV
Laure Gonçalves, Directrice, Parle avec Elles

Toulouse SA Patrimoine / UFCV / Parle avec elles

« Ne pas être seulement des mères de famille »

« A quatre mois de grossesse, j'ai pris la liste de toutes les crèches de Toulouse et j'ai téléphoné... sans trouver une place bien sûr, car j'étais au chômage. Je n'étais donc pas prioritaire ». Plus de deux ans après son accouchement, madame K. se souvient de cette période de galère et de stress avec une pointe d'inquiétude qui renaît rétrospectivement. Coïncée chez elle avec un enfant en bas âge, ses perspectives de retrouver un emploi étaient minces, et c'est un euphémisme. « La première question que me posaient les employeurs c'était pour savoir si j'avais une solution de garde. Ils savent bien que les parents qui galèrent avec ça ne peuvent faire autrement que d'arriver en retard ou d'être absents dès qu'il y a un problème » détaille madame K. dont le mari travaille en horaires décalés. La situation était bloquée. Sans crèche, pas de perspective d'emploi, et sans emploi, pas de place en crèche...

C'est devant ce constat qui tourne au cercle vicieux, qu'il y a quatre ans l'association UFCV a répondu à un appel d'offre dans le cadre du plan « Espoir Banlieue ». L'idée était simple : installer en pied d'immeuble des micro-crèches d'une dizaine de places pour permettre aux mères de (re) prendre le chemin de l'insertion. Un projet imaginé en partenariat avec SA Patrimoine. « Il manque 2 000 places sur Toulouse » attaque Sophie Baudriller, la directrice territoriale du sud-ouest de cette association, pour planter le décor. « Evidemment, les familles les plus en difficulté pour trouver une place sont souvent celles qui sont le plus éloignées de l'emploi. On s'est aperçu que des gens devaient parfois même renoncer à se former pour garder leurs enfants », complète-t-elle.

Deux structures ont donc été ouvertes, Tabarbouille dans le quartier enclavé de Tabar et Carabistouille dans la barre du Tintoret qui compte 282 logements dans le quartier Bellefontaine. Au début, la totalité des familles accueillies étaient en « insertion » mais très vite l'équipe s'est rendue compte qu'il fallait mélanger les profils. Le ratio est maintenant d'environ la moitié.

C'est donc à la crèche Tabarbouille que madame K. a obtenu une place pour son fils Noah. Dans cette structure, sur les 10 familles inscrites, la moitié a des revenus inférieurs à 800€ mensuels et une seule dispose de ressources supérieures à 2 200 €.

Le projet est de mettre au point une sorte de contrat autour du projet d'insertion en même temps que la garde. Les familles sont reçues successivement par la directrice de la crèche et par un travailleur social. « C'est bien que les mamans aient du temps, mais le temps qu'on leur permet d'avoir doit les aider à se réinsérer » précise la directrice de la crèche Tabarbouille.

« Le contrat de garde est donc passé pour des périodes de 6 mois renouvelables afin de vérifier que le processus d'insertion est enclenché » explique Sophie Baudriller, tout en précisant que ce processus peut prendre de multiples formes : « passer le permis de conduire, entrer en formation, passer d'un temps partiel à un temps plein, rechercher un emploi, parfois même permettre à une maman de sortir de chez elle sont autant de parcours d'insertion ».

C'est le cas de madame B. A la naissance de sa fille, cette jeune mère vivait seule et était au chômage. « La directrice de la crèche m'a dit que je correspondais au profil car j'avais un projet professionnel ». Locataire dans le quartier à l'époque, cette jeune femme a déménagé depuis, mais très attachée à cette micro structure, elle continue à conduire Kloé chaque matin à Tabarbouille. Grâce à cette disponibilité offerte par la crèche, son projet de développer une activité en « auto-entrepreneur » s'est mis en marche. « En septembre, mon projet s'est concrétisé sur le papier, en janvier j'ai commencé mon activité et aujourd'hui je suis débordée... même si question revenus c'est pas encore génial avec environ 1 000 € par mois » détaille-t-elle.

Preuve de cette amélioration : sa contribution financière à la crèche est passée de 175 à 225 € couverts presque intégralement par les 180 € du versement de la CAF.

D'ailleurs Sophie Baudriller constate que globalement la part réglée par les familles est en constante évolution. Un signe tangible de l'augmentation de leurs revenus. Aujourd'hui, la famille qui paie le moins cher acquitte 20,06 € par mois de frais de garde, la plus aisée verse 360 €. Un écart qui illustre une certaine mixité sociale même si une maman tempère en disant que tous les parents qu'elle rencontre à la crèche sont quand même « *un peu dans la galère* ».

Mais c'est surtout une liberté retrouvée que racontent les mères concernées. « *On a l'impression que tout est fait pour que les mamans soient obligées de s'occuper de leurs enfants à temps plein* » regrette madame B. « *Sans cette opportunité, j'étais condamnée à trouver un petit boulot et à consacrer la moitié de mes revenus pour faire garder Kloé* » complète-t-elle. Madame K., elle, rappelle les faits. « *Deux mois après l'entrée de Noah à la crèche j'ai trouvé un boulot dans un service de lutte contre l'échec scolaire. Mon contrat s'arrête bientôt, mais j'ai pu faire une formation pour passer des concours* ».

C'est également à cette promotion de l'autonomie que travaille l'association « Parle avec elles ». Installée elle aussi en rez-de-chaussée d'immeuble au quartier du Mirail, cette structure accompagne essentiellement des femmes « mais pas que » insiste Laure Goncalves, sa directrice, qui au passage souligne qu'il y a « *de plus en plus de pères seuls avec des enfants* ». La directrice d'association estime que 25% des familles du quartier sont monoparentales, sans compter celles « *qui sont en situation de monoparentalité, parce que le père, bien souvent, est absent* ».

Pour l'instant, « Parle avec Elles » créée il y a quatre ans occupe des locaux au pied de la barre Satie et de la barre Jean Gilles, une troisième installation au Gluck est en projet et l'association aimerait disposer d'un lieu central permettant d'accueillir du monde. Cette dispersion dans différents endroits du quartier

est essentielle aux yeux de Laure Goncalves pour que « *les habitants puissent pousser la porte pour un oui ou pour un non* ». « *L'informel est notre base de travail, les habitants veulent sortir d'une logique de demande dans laquelle ils se sentent souvent enfermés* », renchérit Laure Goncalves. « *On formalise ensuite quand il s'agit d'engager des démarches* » conclue-t-elle. Très vite l'association est devenue un acteur privilégié de la vie sociale au Mirail. On en pousse la porte pour demander un stage, pour trouver de l'aide dans l'organisation d'une fête de voisinage, pour y dénicher des propositions de sorties ludiques ou culturelles gratuites ou à petits prix et bien sûr, pour y exposer des soucis plus fondamentaux. « *Pour certains on est une maison de quartier, pour d'autres des assistantes sociales ou des éducatrices, voire un centre administratif. Parfois même on est des fées* » s'amuse Laure Goncalves qui affirme le côté hybride d'une action tous azimuts et parfois volontairement « *intrusive* ».

« *Le bouche à oreilles fonctionne bien, les gens viennent, on a rarement besoin d'aller frapper aux portes car il y a encore peu d'habitants du quartier qui ne connaissent personne, donc la veille sociale fonctionne assez bien. On est vite alerté sur les situations complexes* » se félicite-t-elle en précisant que l'association « *suit* » une centaine de familles.

« Parle avec Elles » est financée par le bailleur mais l'autonomie de l'action associative est clairement portée en sautoir par sa directrice au caractère ombrageux. « *Nous sommes dans le principe de réalité, notre première urgence est évidemment de protéger le logement mais il faut aussi dire aux habitants que ce n'est pas extraordinaire de payer son électricité. Nous défendons l'accès aux droits mais aussi aux devoirs* » étaye-t-elle. En ligne de mire, l'accès ou la consolidation de l'autonomie des femmes, même si l'association ne revendique pas ouvertement un positionnement féministe. « *Ce serait contre-productif. On deviendrait aux yeux de certains un truc qui pousse les femmes à divorcer* »...

Partenord Habitat

Accompagner les parcours résidentiels des plus démunis : d'une politique active de prévention des expulsions à l'accueil des sortants de prison

Office départemental du Nord, Partenord Habitat développe, depuis près de 20 ans, une politique active d'accompagnement des ménages fragiles pour favoriser leur accès et leur maintien dans le logement. Fondée sur un partenariat original avec les associations du département dans le cadre d'une structure associative *ad hoc*, l'Association Economique et Sociale du Nord, sa politique est en constante évolution et régulièrement réinterrogée au regard de l'évolution des besoins dans un contexte d'incertitudes économiques et d'instabilité professionnelle et familiale accrue.

Dans le même temps, en réponse aux besoins exprimés par les associations ou certains partenaires, Partenord Habitat continue d'initier des actions visant à accompagner des publics dits « spécifiques », à l'instar des populations Roms, des sortants d'hôpitaux psychiatriques ou des sortants de prison.

Une politique ancienne en faveur de l'accès et du maintien dans le logement des publics fragiles

L'Association économique et sociale du Nord, cheville ouvrière de l'accompagnement des ménages

Pour mettre en œuvre sa politique sociale, Partenord Habitat s'appuie, depuis 1996, sur un réseau d'une soixantaine d'associations et d'établissements publics, regroupés au sein de l'Association d'Economie Sociale du Nord⁷ (AES), pour accompagner le parcours résidentiel des plus démunis.

L'AES poursuit aujourd'hui quatre objectifs :

- ▶ Favoriser l'accès au logement des personnes en situation d'exclusion⁸ par le biais de conventions signées avec des associations (mise à disposition de logements pour de l'hébergement, baux glissants...).
- ▶ Prévenir les expulsions en externalisant l'accompagnement des ménages repérés via les impayés de loyer. Plus de 400 ménages font aujourd'hui l'objet de ce type de suivi au travers de conventions signées avec une soixantaine d'associations.

7. Créée à l'issue d'une réflexion conjointe entre Partenord Habitat, la FNARS Nord-Pas-de-Calais et l'Union Régionale des PACT

8. Ce travail est notamment mené dans le cadre de l'AVDL financé par l'Etat.

- ▶ Favoriser la création de produits adaptés en réponse aux besoins repérés par les associations et/ou par Partenord (voir encadré ci-après).
- ▶ Favoriser la participation des habitants dans le cadre des PRU et assurer le pilotage social des projets urbains. L'AES confie aux associations un mandat de mission sociale d'accompagnement (MSA) avec pour objectifs, l'insertion, la médiation locataire/bailleur, l'action collective...

Le développement de produits adaptés à des besoins particuliers

Partenord Habitat s'appuie, depuis 1998, sur une direction dédiée au développement et à la gestion pour tout ce qui ne relève pas du logement traditionnel et bénéficie d'une gestion par un tiers. Ces produits ont été développés dès le début des années 90 par Partenord Habitat en vue de diversifier l'activité et la réponse aux besoins. Sous le vocable d'immobilier spécifique est regroupée une offre diverse composée de casernes de gendarmerie, de foyers ou d'Ehpad pour personnes âgées, de foyers médicalisés pour handicapés mentaux et moteurs, de foyers pour psychotiques stabilisés, de résidences pour jeunes ou pour étudiants, d'établissements publics départementaux ASE et enfin de 11 structures d'accueil des SDF dont deux maisons relais, des CHRS, et des logements d'urgence disséminés dans tout le patrimoine.

En créant l'AES, Partenord souhaitait également être en mesure d'apprécier et de s'assurer du professionnalisme des associations avec lesquelles il travaille. L'AES s'est progressivement imposée comme un lieu ressource pour les associations auxquelles elle apporte conseils et avis. L'AES contribue en outre à forger une culture commune entre bailleurs et associations grâce à des séminaires qui regroupent les travailleurs sociaux et les agents de gestion locative de Partenord. Ces séminaires ont permis d'adopter progressivement un langage et des objectifs communs et contribué à désacraliser les différences et méfiances entre conseillères sociales des bailleurs et travailleurs sociaux des associations.



© DR Partenord Habitat

Des modalités d'action et d'organisation qui évoluent au regard des problématiques rencontrées

La création, en 2000, d'une cellule d'action sociale rattachée à la Direction Générale a consacré la reconnaissance de la problématique de l'accompagnement au sein de l'entreprise. Aujourd'hui, elle contribue activement à la réflexion et au développement de nouvelles pratiques.

Vers accompagnement mieux adapté aux spécificités des situations

Face au constat d'une multiplication et d'une diversification des problématiques rencontrées par les locataires, Partenord a récemment modifié les modalités d'intervention des associations. L'objectif est désormais **d'opérer une dichotomie entre le diagnostic et la mesure d'accompagnement, de manière à diversifier les spécialités et compétences de chacun des opérateurs et d'être en capacité de répondre à une diversité de problématiques** (insertion professionnelle, parentalité, santé, etc.).

De 300 000 €/an consacrés aux mesures de maintien dans le logement, Partenord devrait désormais budgéter 500 000 € en procédant par appel d'offre avec trois marchés différents, et pour chaque marché, 1 lot par territoire (au nombre de 10). Les trois marchés concernent :

- ▶ La réalisation de diagnostics sociaux et la proposition d'axes de travail pour répondre aux besoins sociaux identifiés (environ 3 prestataires retenus par territoire) ;
- ▶ L'accompagnement « *dans la bonne gestion sur les plans des impayés de loyers, de l'appropriation du logement et du bien vivre ensemble, en cohérence avec la lutte contre les exclusions* » (6 à 8 prestataires) ;
- ▶ La prise en charge des locataires présentant des troubles psychiques dans une logique de généralisation à tout le département suite à une expérimentation menée depuis 2012 sur Lille Métropole (environ 4 prestataires).

Les conventions engageront les associations sur une durée de 4 ans, sur la base de bons de commandes. Les mesures d'accompagnement social seront menées sur une base annuelle et celles sur l'accompagnement psychologique sur une base semestrielle (avec un bilan tous les deux mois).

Développer la formation et la sensibilisation des agents de proximité aux difficultés rencontrées par les locataires

Partenord souhaite développer la formation et la sensibilisation de ses agents sur le repérage des difficultés des locataires. Ces formations doivent **aider les équipes à mieux diagnostiquer et comprendre, à travers la première demande formulée, les besoins réels des locataires, dans une logique de prévention des expulsions** : « *parfois, certains agents ont des conclusions hâtives qui les amène à proposer des solutions qui ne sont pas les bonnes* ». L'enjeu est de les habituer à se saisir des mesures existantes et à proposer une solution adaptée au client en difficulté. « *Accompagner le client c'est d'abord le comprendre. On ne peut répondre à sa situation qu'à condition de reformuler les besoins* ».

Ce type de formation répond également à la nécessité de prévenir les risques psycho-sociaux. Les professionnels sont parfois peu sensibilisés à la rencontre d'un public différent et sont confrontés à une montée de l'agressivité face à laquelle ils se montrent le plus souvent démunis jusqu'à se mettre en retrait. Signe de ces évolutions, les agents sociaux n'effectuent plus de visites à domicile seuls, mais s'y rendent accompagnés d'un autre professionnel.

Pour répondre à ces enjeux et faire monter en compétence les équipes de proximité, **plusieurs formations sont engagées visant à améliorer l'accueil et la compréhension des situations et des besoins exprimés (on non) de personnes présentant des troubles de santé mentale, de personnes handicapées physique et autour des problématiques de tranquillité publique**⁹.

9. Ce dernier axe de formation vise plus spécifiquement à prévenir les risques professionnels. Dispensée par le GIPN, la formation vise à apprendre aux agents de proximité à adopter un comportement susceptible de dédramatiser les situations.

Des logements « passerelle » pour favoriser l'accès au logement autonome des sortants de prison

A Maubeuge, le contexte économique et la précarisation croissante des locataires conduisent le bailleur à multiplier les partenariats avec les associations



Depuis quelques années, la montée des impayés sur l'ensemble du patrimoine de Partenord Habitat constitue une préoccupation majeure. A Maubeuge¹⁰, le montant global des impayés atteint 311 000€ de dettes pour 600 dossiers. Nombre de ces dettes témoignent des contraintes budgétaires qui pèsent de plus en plus fortement sur les habitants, frappés de plein fouet par la crise économique et la montée du chômage¹¹. Dans ce contexte, nombreux sont les ménages à avoir recours aux crédits à la consommation, ce que constate avec inquiétude l'agence de Maubeuge confrontée à l'augmentation des dossiers de surendettement Banque de France. Mais les difficultés budgétaires ne sont pas les

seules conséquences. Bien souvent, elles entraînent des troubles de santé mentale – dépression, repli sur soi, découragement – et des addictions, notamment à l'alcool. Ces phénomènes sont perceptibles au travers de la montée des troubles de voisinage et de difficultés d'appropriation et d'entretien du logement, souvent récupérés en très mauvais état par l'agence. Fort de ces constats, l'agence a souhaité s'appuyer pleinement sur le dispositif et les outils d'accompagnement développés dans le cadre de l'Association Economique et Sociale du Nord pour développer :

- Des mesures d'accompagnement social lié au maintien dans le logement : quatre associations (CAL PACT, AFEJI, Association régionale pour l'insertion professionnelle des publics spécifiques (ARIPPS), Accueil et Promotion) accompagnent à ce jour 91 familles dans le cadre des mesures de maintien dans le logement ;
- Des locations de logement à des fins d'hébergement (4 associations : Etablissement public départemental de soins, d'adaptation et d'éducation (EPDSAE), EPDSAE « accueil mères et enfants », l'ARIPPS, La Sauvegarde du Nord) ;
- Des baux glissants (3 associations : EPDSAE « accueil mères et enfants », l'ARIPPS, le CAL PACT).

La mobilisation de ces trois types d'outil et les contacts noués avec les associations¹² ont permis à l'agence de développer des actions plus spécifiques. Par exemple, l'agence a conventionné avec l'EPDSAE pour développer un accueil mère enfant avec pour objectif de proposer une sortie vers le logement autonome.

10. L'agence Partenord de Maubeuge couvre l'arrondissement de l'Avesnois et gère un patrimoine de 3860 logements répartis sur 76 communes et selon 5 secteurs, dont celui des Provinces Françaises à Maubeuge, composé de 720 logements collectifs. Chargés du recouvrement des impayés, deux agents sociaux interviennent sur l'ensemble du patrimoine de l'agence.

11. La part des ménages concernés par une allocation chômage en 2009 sur la ZUS des Provinces Françaises a augmenté de 16,7% entre 2007 et 2009 (pour atteindre 32%). Dans le même temps, le premier quartile de revenu par unité de consommation diminuait de 20,4% (le revenu médian par unité de consommation s'élevait quant à lui à 5156€ en 2009).

12. Partenord héberge ainsi 47 structures en pied d'immeuble au sein des Provinces Françaises.

Des colocations accompagnées, pour préparer les sortants de prison à l'accès à un logement autonome

C'est en réponse à la sollicitation d'une association que Partenord Habitat s'est engagé, à Maubeuge, dans une action auprès des sortants de prison, autre public rencontrant de très importantes difficultés d'accès au logement. Qu'ils aient perdu leur logement du fait de la détention ou qu'ils aient été sans domicile avant leur incarcération, 10 % n'ont nulle part où aller à la sortie de prison. En effet, l'accès direct au logement n'est pas toujours possible, notamment pour des questions de ressources. C'est dans cette optique que 9 logements ont été mis à disposition de l'Association régionale pour l'insertion professionnelle des publics spécifiques (ARIPPS – voir encadré ci-après) dans le cadre de convention d'hébergement avec l'agence de Partenord à Maubeuge.

L'Association régionale pour l'insertion professionnelle des publics spécifiques

Créée en 2007, l'ARIPS œuvre pour l'insertion et la réinsertion sociale, professionnelles des personnes placées sous main de justice, incarcérées ou sortantes de prison. Ses missions sont de 5 ordres :

- ▶ S'impliquer dans la lutte contre la récidive
- ▶ Contribuer aux actions de préparation à la sortie
- ▶ Renforcer la préparation à la sortie et le suivi post carcéral en favorisant le recours aux dispositifs de droit commun
- ▶ Développer les partenariats avec les associations, les collectivités territoriales, les institutions et les entreprises
- ▶ Consolider les dispositifs d'accompagnement et de suivi post-carcéral.

L'équipe est composée d'1 directeur, d'1 secrétaire, d'1 référente solidarités (CESF), d'1 conseiller en insertion professionnelle et d'1 coordinateur logement chargé du dispositif des logements passerelles.

Pour la mise en œuvre de son action, l'association bénéficie de financements du Conseil départemental, de la Fondation Abbé Pierre, de la Fondation Caritas et du Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP). D'abord expérimentée sur le valenciennois, l'action a véritablement débuté sur l'Avesnois en 2008 en lien étroit avec les partenaires privilégiés que sont le SPIP et le juge d'application des peines.

Le SPIP repère les personnes sans solution de logement à la sortie de prison et les oriente vers l'association, chargée de réaliser un diagnostic social des besoins. L'ARIPPS dispose d'un accès au centre pénitentiaire de Maubeuge au sein de laquelle elle tient une permanence tous les jeudi et vendredi après-midi pour préparer la sortie de détention (accès au logement, aux soins, ouverture des droits, etc). En 2013, l'association a traité 217 demandes émanant de détenus ou d'anciens détenus en majorité pour des questions liées au logement.

Tous les mois, une commission d'admission se réunit et étudie les candidatures sur la base des critères suivants :

- ▶ Etre sans domicile à la sortie de prison (fin de peine ou avec bracelet électronique) ;
- ▶ La motivation des personnes ;
- ▶ Ne pas présenter des problèmes de santé trop importants;
- ▶ Avoir plus de 25 ans pour pouvoir bénéficier de prestations telles le RSA.

Les 10 logements mis à disposition par Partenord Habitat sont répartis dans l'arrondissement de Maubeuge dans des immeubles collectifs ou des maisons individuelles, avec une capacité d'accueil de 17 personnes, sept logements étant aménagés pour accueillir deux occupants en colocation. Ces derniers disposent d'une pièce commune et de 2 chambres, fermées à clé. Tous les logements sont meublés à l'identique. Après versement des APL, le reste à charge pour les résidents est de 80€/mois (charges électricité et eau comprises).

Pour répartir les personnes au sein de ces différents logements et composer les différentes colocations, l'association, lors du diagnostic, prend en compte le motif de l'incarcération, l'existence de problèmes de santé, la capacité à vivre de manière autonome ou en colocation : *« on veille aussi aux caractères des uns et des autres. Mais cela est déjà arrivé que l'on change les personnes de colocation »*. Le profil des publics accueillis est varié avec des personnes qui ont connu 6 mois de peine et d'autres 15 ans : *« pour elles, c'est souvent beaucoup plus difficile d'intégrer un logement, de découvrir des meubles neufs, de s'approprier leur espace »*. On comprend, dès lors, que la cohabitation ne soit pas toujours aisée ni naturelle entre des personnes aux parcours de vie parfois bien différents. En règle générale, l'association privilégie, dans la mesure du possible l'auto-gestion : *« on les laisse s'organiser et s'ils n'y arrivent pas, je mets en place un planning mais c'est rare car ils n'aiment pas se sentir infantilisés »*.

La durée d'hébergement et d'accompagnement est de 6 mois renouvelable 1 fois avec pour objectif l'accès au logement autonome. Dans cette optique, un dossier de demande de logement social est constitué et déposé chez Partenord par l'association, dès l'entrée dans le dispositif des logements passerelles. L'accompagnement consiste en une visite à domicile au moins tous les 15 jours et porte sur les dimensions professionnelles, administratives et de santé. L'association bénéficie pour cela d'un conseiller en insertion professionnelle et s'est rapprochée d'associations spécialisées comme l'ETAPE, pour intervenir sur les problématiques de santé et d'addiction. Des ateliers CV, lettre de motivation, accès aux droits sont proposés aux bénéficiaires ainsi que des groupes de parole. La dimension logement est fortement investie par la CESF : *« l'objectif est de leur apprendre à payer les factures, à s'approprier les lieux, entretenir leur logement. Mais sans faire à leur place. Il faut les préparer à entrer dans un logement autonome »*.

Les intervenants entretiennent une certaine proximité relationnelle avec les bénéficiaires : *« on les tutoie et eux nous tutoient également. Il ne faut pas que l'un se sente supérieur à l'autre »*. Néanmoins, ce qui contribue à la réussite du dispositif et au bon déroulement de l'accompagnement réside dans le fait que les sortants de prison ont conscience qu'au moindre problème, un rapport sera fait au SPIP au risque d'être à nouveau incarcéré.

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Une sortie vers le logement autonome réussie

Depuis 2008 et jusqu'à la fin de l'année 2013, 39 sortants de prison ont accédé à un logement passerelle. Si 24% ont été orientés sur le dispositif directement par le SPIP, la majorité (63%) l'a été par le bouche à oreille. Les durées d'occupation varient majoritairement entre moins de 6 mois (31%) et 6 mois-1 an (43%). Cependant, 23% sont restés entre 1 à 2 ans et 3% plus de deux ans, bien souvent pour attendre la levée de l'interdiction de réintégration du domicile conjugal.

L'association et le bailleur se félicitent du nombre relativement important de sorties positives à l'issue de la période d'hébergement en logements passerelles. 45% des hébergés ont accédé à un logement autonome, très majoritairement au sein du patrimoine de Partenord qui veille à assurer un parcours résidentiel dès lors qu'il dispose du logement adéquat (parfois dans le cadre d'un bail glissant). Le parc privé est mobilisé ponctuellement. L'attribution des logements est facilitée par le travail

de sensibilisation des élus mené en amont par le bailleur : « *si vous expliquez bien et démontrez par A+B l'intérêt du dispositif, généralement, cela fonctionne* ».

Situation des bénéficiaires à la sortie du dispositif

Sortie vers le logement autonome	45%
Hébergement chez un tiers	14%
Hébergement en structure	14%
Récidive	14%
Domicile conjugal	10%

Le risque de récidive est toujours présent (14% des bénéficiaires de l'action), notamment après l'intégration d'un logement autonome. Pour minimiser ce risque, Partenord Habitat souligne la veille à mettre en place une fois la personne entrée dans le logement, grâce à la relation de confiance établie avec l'association : « *dès qu'il y a un problème, on sait que l'association va nous alerter. C'est un travail d'équipe. Si on travaille tous ensemble, on finit toujours par trouver des solutions. C'est pour ça qu'on y arrive. Ce n'est pas une personne seule dans son coin qui intervient* ».

La bonne intégration dans le logement et dans l'environnement est en outre conditionnée par le choix de l'immeuble : « *il faut bien cibler le produit logement et les personnes pour que cela se passe bien. Il faut veiller à la mixité sociale, mettre les personnes au bon endroit. Pour elles, c'est souvent important de nouer de bonnes relations de voisinage et de fait, nous n'avons jamais eu d'écho négatif de ce côté là* ».

Malgré la réussite globale du dispositif, l'association et le bailleur soulignent deux difficultés majeures qui contribuent à exclure un certain nombre de bénéficiaires potentiels du dispositif : l'absence de ressources, à l'instar des jeunes de moins de 26 ans qui, à leur sortie, ne bénéficient d'aucune source de revenu à part l'Allocation temporaire d'attente de 320€¹³. En outre, l'ARIPPS comme Partenord déplorent l'absence d'une association intervenant sur le champ de la santé mentale même si des relations partenariales informelles ont pu se nouer avec le Centre médico psycho pédagogique qui dispose de locaux au sein du patrimoine de Partenord.

CONTACTS

Michel Macorps, directeur du développement social
Isabelle Peleriaux, responsable gestion locative, Partenord

13. L'expérience a pourtant été tentée avec un jeune de 20 ans non pris en charge par le 115 car il avait des problèmes d'addiction à l'alcool. Dès l'entrée dans le logement, le jeune était en impayé. Accompagné entre autres par la Mission locale, ce dernier a finalement trouvé une formation et intégré un foyer de jeune travailleur.

ÉDOUARD ZAMBEAUX RACONTE...

« J'ai eu peur de devenir SDF mais pas de retourner en prison »

C'était le 17 mai 2013 devant le centre pénitentiaire de Bapaume. Alain, 55 ans, franchissait dans le bon sens la porte de sa prison. Il y était entré le 9 novembre 2001. Onze ans et demi plus tôt. Il avait en poche 112 €, son interdiction judiciaire de retourner à Lens sa ville d'origine, et un sac plastique pour tout bagage. Sa seule perspective : prendre un train pour Maubeuge et aller toquer à la porte des travailleurs sociaux de l'ARRIPS avec lesquels il était en contact depuis que, deux ans auparavant, il leur avait écrit pour commencer à préparer sa sortie. C'est donc ce qu'a fait Alain. Ce 17 mai, « *c'était un vendredi* » se souvient-il, il a poussé la porte de l'association qui s'est spécialisée dans la réinsertion des anciens détenus. « *Avant, j'avais téléphoné au 115 mais il n'y avait pas de place* » ajoute l'homme qui se souvient de tous les détails de sa première journée de liberté. Les quatre jours suivants Alain les a passés à l'hôtel. Ensuite, l'ARRIPS lui a trouvé un logement passerelle dans la commune de Louvroil grâce au partenariat signé avec Partenord. L'association dispose en effet actuellement de neuf logements pour « ses » sortants de prison, 4 sont individuels et 5 aménagés pour deux occupants, ce qui fait 14 bénéficiaires pour une période de 6 mois renouvelable. Alain s'est retrouvé dans une des cinq colocations.

La première rencontre entre Alain et les travailleurs sociaux de l'ARRIPS s'était faite derrière les barreaux. L'association intervient en effet dans l'ensemble des établissements pénitentiaires de la région. « *Les détenus nous contactent par l'intermédiaire des services sociaux de la prison et nous tenons des permanences les jeudi et vendredi après-midi sur place* » précise Tiphaine, l'une des travailleuses

sociale de cette structure. L'association intervient évidemment sur les questions de logement mais aussi de manière générale sur les aspects d'accès au droit. « *J'ai fait par exemple la semaine dernière un dossier de surendettement pour un détenu libérable en... 2027* » explique la jeune femme qui reçoit les détenus au parloir avocat. L'année dernière, l'association a traité 217 demandes émanant de détenus ou d'anciens détenus en majorité pour des questions liées au logement.

Alain était donc l'un d'eux. Après son bref passage à l'hôtel, il a pris ses quartiers dans un premier appartement qu'il a quitté précipitamment après y avoir été agressé. Aujourd'hui, il occupe en colocation l'un des 729 logements du quartier des Provinces françaises à Maubeuge. Un trois pièces spacieux situé au quatrième étage d'une des barres de cet ensemble construit en 1962. Les locaux de l'ARRIPS sont, eux, au rez-de-chaussée du même immeuble, dans la même cage d'escalier. Partenord a, en effet, multiplié les partenariats avec le monde associatif et héberge 47 structures en pied d'immeuble dans ce quartier. Cela permet à Alain de passer une tête à l'association pour un oui ou pour un non. Contrairement à d'autres bénéficiaires du dispositif qui se montrent plus rétifs, il sollicite très fréquemment Tiphaine, Stephen et Aoumar les trois travailleurs sociaux. « *Il a de très grandes difficultés pour lire et écrire. Il vient nous voir dès qu'il reçoit un courrier ou même pour consulter son compte en banque sur Internet ce qui nous a permis de constater qu'il avait été prélevé par erreur d'une somme de 120€* » précise Tiphaine. Elle possède une clé des appartements du dispositif et les visite au moins une fois par quinzaine, parfois de manière impromptu.

tue, ce qui peut provoquer des situations « *un peu tendues, notamment lorsque je les reprends sur la propriété de l'appartement* ». Mais l'association défend cette approche intrusive. Ce sont des logements passerelles, temporaires, et il arrive que le mobilier soit volé. « *Un canapé, la télé...* » détaille Tiphaine qui se doit donc, de temps en temps, d'aller vérifier que tout est là... Y compris les locataires car « *une fois par an en moyenne il y en a un qui disparaît du jour au lendemain, mais c'est normal. Au début ils disent oui à tout, la rébellion vient un peu plus tard* ». Pas de révolte du côté d'Alain, même si la cohabitation avec son colocataire est souvent tendue. « *En sortant j'ai eu peur de devenir SDF mais pas de retourner en prison* », répète-il souvent. Il accepte donc les conditions et profite de cet espace inespéré... quand son colocataire âgé de 42 ans n'est pas là. Le reste du temps il est retiré dans sa chambre dont l'aménagement n'est pas sans rappeler une cellule. Un lit, une cafetière, un tancarville, un lecteur DVD, un cendrier et la télé qu'il s'est offerte sont les seuls éléments de mobilier. Il possède également un chariot pour ses courses qui, lui, est rangé dans le cellier. C'est son seul objet dans les parties communes. Les deux locataires ont d'ailleurs ajouté à la serrure de leur porte un cadenas personnel. Dans le réfrigérateur c'est chacun son étagère et dans le salon aux murs égaillés par une photo de rue new yorkaise et une pendule en forme de... bouée de sauvetage, comme un signe, rien ne traîne. La table en verre est vide et la télé installée par l'ARRIPS concentre les problèmes de cohabitation dès qu'il s'agit de choisir le programme. Ce qui explique qu'Alain se soit décidé à descendre voir Tiphaine pour consulter le solde de son compte et filer chez Conforama s'en acheter une bien à lui.

Cette dépense n'était pas insensée, loin de là. Alain a commencé à travailler en mars dans un chantier d'insertion de culture bio. Il gagne 833 € par mois plus un peu de RSA activité. Ce qui lui permet d'économiser 300 € par mois pour préparer son futur déménagement qu'il attend avec impatience car « *maintenant* » il se sent prêt. Même partiellement, il a recommencé à habiter quelque part. « *Se lever le matin et pouvoir marcher, ça fait drôle. En sortant de prison vous êtes perdu, par exemple moi je me demandais pourquoi les gens parlaient tout seul dans la rue. Je n'avais jamais vu d'oreillettes pour les téléphones* » dit-il. D'autant plus qu'au cours de sa détention de plus de onze ans, Alain n'a reçu aucune visite de sa famille. Les liens se retissent peu à peu. Il est allé passer Noël chez une de ses sœurs et l'un de ses neveux lui rend parfois visite aujourd'hui. Tout ce processus est évidemment accompagné par les travailleurs sociaux de l'ARRIPS et le suivi se poursuivra au moins six mois après le départ d'Alain de son appartement passerelle. Mais ce n'est pas certain qu'Alain déménage. Son logement pourrait changer de statut. A priori, ce ne sera pas le cas car l'homme souhaite changer de quartier. Mais Michel Macorps, responsable du développement social chez Partenord insiste sur le fait qu'il ne « *faut pas obliger les gens à se reconstruire encore une sociabilité ailleurs. Ils ont construit une histoire ici, il ne faut pas repartir sans cesse de la page blanche sinon on les perd* ». La convention qui lie Partenord et l'ARRIPS porte donc sur 10 logements mais non identifiés. Cela évite de stigmatiser les occupants au regard du voisinage et assure la dissémination des appartements passerelles aujourd'hui répartis sur 8 quartiers différents. « *Je pense que même en passerelle il faut que les occupants soient titulaires du bail, c'est*

l'accompagnement qui fait le statut du logement, pas l'inverse » ajoute le responsable du développement social qui insiste sur l'intitulé de son poste « développement » pour signifier que le social est un terrain mouvant par définition et que « *les problématiques évoluent* ». Le budget social de Partenord est ainsi de 500 000 € par an pour un parc départemental de 44 000 logements.

Il est vrai également qu'à Maubeuge le marché est loin d'être tendu. Dans le parc social le taux de vacance est de l'ordre de 6% et le taux de rotation atteint les 17%. « *Il est fréquent de voir des jeunes qui nous rendent leurs clés pour retourner habiter chez leurs parents, nos locataires se précarisent beaucoup* » se désole Jean Michel de Ré le directeur territorial de Partenord. « *On a autant de mal à louer un T4 aujourd'hui qu'un T6 il y a 10 ans. On propose des T5 au prix du T6 mais les gens refusent à cause des charges. Et pourtant on a gelé les prix des loyers entre 2001 à 2008 et depuis cette date l'augmentation est d'un demi-point par an* » précise-t-il.

A Maubeuge, le bailleur accepte même des baisses de loyer pour solvabiliser ses locataires et leur laisser un reste à vivre fixé à 6 € par jour et par personne. Des efforts colossaux sont faits sur l'ensemble du parc dans le cadre du plan stratégique pour l'économie d'énergie qui représente un investisse-

ment de 400 millions d'euros. « *C'est deux ans de chiffre d'affaires* », précise Michel Macorps. « *Mais cela ne sert pas à grand chose de faire baisser les consommations de 30% si le prix de l'énergie augmente de 10% par an. Les économies seront vite effacées* » précise-t-il.

Cette question du coût de l'énergie commence d'ailleurs à inquiéter Alain. Depuis un moment il travaille sur son budget avec Tiphaine. Elle détaille l'ordre des priorités avec lui : « *ce sont le logement, l'énergie et le fonds de garantie des parties civiles, le reste vient ensuite* ».

Pour cette raison, Alain qui a aujourd'hui un reste à payer de 73 €, insiste sur le fait que pour lui « *c'est important d'avoir un appartement tout compris, de ne pas être obligé de payer plein de factures différentes pour le gaz, l'électricité et le reste* ». Pour le bailleur le souci est autre. Il n'est jamais très populaire d'installer des « *ex-taulards* » sur une commune. « *Les réticences des élus sont nombreuses* » dit sans fard Michel Macorps. « *Ils nous répondent toujours que ces gens ne sont pas d'ici. Mais cela s'arrange parfois. Nous avons un ancien bénéficiaire qui n'était pas attendu à bras ouverts par une commune. Il est aujourd'hui salarié par la municipalité. Comme quoi ça sert de s'entêter* ».

Ciliopée Habitat Ciliohpaj Avenir et Joie

L'action envers les femmes victimes de violences

CILIOHPAJ-Avenir et Joie, association intégrée du Groupe Ciliopée, mène en partenariat une action en direction des femmes victimes de violences conjugales dans le Lot-et-Garonne. Celle-ci se décline en deux volets : le premier concerne leur mise à l'abri en urgence par une Equipe Mobile d'Aide (EMA) ; le second, leur orientation vers l'hébergement ou le logement.

La prise en compte des violences conjugales par un acteur du logement social

CILIOHPAJ-Avenir et Joie, association intégrée de Ciliopée au service des publics fragiles du Lot-et-Garonne

Le Groupe Ciliopée dispose d'un parc aujourd'hui constitué de 3 500 logements et 175 places en hébergement ou logement accompagné (CHRS, Maisons Relais, etc.), sur tout le territoire du Lot-et-Garonne.

Ses 130 collaborateurs se répartissent au sein de plusieurs entreprises et associations qui interviennent dans le champ de l'habitat et du logement (Ciliopée Habitat, Ciliopée Jeunes, etc.). Parmi celles-ci, **CILIOHPAJ-Avenir et Joie est une association créée en 2010**, après le rapprochement de 3 structures locales : L'Hermitage, La Pergola, Avenir et Joie. Elle gère 4 maisons relais (62 places), un foyer pour personnes âgées, deux CHRS (51 places) dont l'un dédié aux femmes, accompagnées d'enfants, victimes de violences. Elle a pour objectif principal d'accueillir des populations fragiles et de les accompagner de l'hébergement vers le logement autonome ou accompagné. CILIOHPAJ-Avenir et Joie est également gestionnaire du numéro départemental d'urgence 115 et membre du SIAO 47.



© DR Citiopée

Une volonté politique de traiter les violences intrafamiliales

Le Lot-et-Garonne est un département rural et pauvre : 18% des ménages qu'il accueille se situent en dessous du seuil de pauvreté, ce qui en fait le 9^e département le plus pauvre de France.

Depuis quelques années, le territoire connaît une augmentation significative des faits révélés de violences intrafamiliales : ceux-ci ont ainsi crû de 44% entre 2012 et 2013 ; environ 500 plaintes ont été déposées en 2013, alors que selon les acteurs locaux, seules 10% des femmes victimes de violences s'engageraient dans une telle démarche. Par ailleurs, de plus en plus de victimes sollicitent les structures d'hébergement. Par son ampleur, le sujet s'est donc progressivement imposé comme une priorité en termes de politique publique.

Portée par la Délégation aux droits des femmes sous l'autorité du Préfet, l'action en faveur des femmes recouvre un spectre large d'ambitions, allant de la lutte contre les stéréotypes sexués, à l'emploi, en passant par la lutte contre les violences domestiques. Ces travaux s'inscrivent dans une perspective partenariale, autour d'une multitude d'acteurs : les associations du Réseau d'Entraide 47 qui accompagne les femmes, la justice, la gendarmerie, la CAF, le Conseil départemental, etc.

Sur la question spécifique des violences conjugales, l'enjeu de la mobilité des victimes (transport des femmes et de leurs enfants, mise à l'abri en urgence, etc.), dans un contexte rural, au moment où elles émettent le souhait de quitter leur conjoint, constituait pour les acteurs locaux un sujet de préoccupation. En effet, alors que le Lot-et-Garonne apparaît plutôt bien pourvu en places d'accueil et d'hébergement pour les femmes victimes de violences, il n'existait pas de dispositif de prise en charge de l'urgence.

En avril 2013, CILIOHPAJ-Avenir et Joie a répondu à un appel à projet de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL), qui souhaitait promouvoir une action innovante en direction des victimes de violences. L'objectif de l'appel à projet consistait à soutenir des actions complémentaires des dispositifs existants et dont la mise en œuvre mobilise le partenariat associatif et institutionnel d'un territoire.

Un dispositif partenarial d'aide aux victimes innovant et complet

Organiser la mise à l'abri et contribuer à l'insertion des femmes

Depuis novembre 2013 et pour une durée de 18 mois, une **Equipe Mobile d'Aide (EMA)**¹⁴, animée par 3 travailleurs sociaux, intervient en urgence tous les matins, y compris le samedi et le dimanche, de 8 heures à 12 heures, et tous les vendredis de 16 heures à 20 heures (les veilles de week-end constituent une plage sensible) auprès des femmes qui émettent le souhait de quitter leur domicile. L'Equipe n'est pas sollicitée directement par les victimes, mais via le 115 par les partenaires (police, pompiers, hôpitaux, associations, services sociaux, gendarmerie...). Le rôle d'EMA consiste à se rendre au domicile de la personne, à l'assister dans ses premières démarches (constat médical,

14. EMA est également cofinancée par la DDCS dans le cadre d'un protocole départemental triennal contre les violences faites aux femmes signé en juillet 2013.

dépôt de main courante, etc.) et à la mettre à l'abri soit chez un proche, soit dans le réseau de l'hébergement et du logement par l'intermédiaire du SIAO 47.

CILIOHPAJ-Avenir et Joie contribue à proposer des solutions d'hébergement et d'insertion adaptées puisque **l'accompagnement des victimes se caractérise par des temps d'écoute et un travail progressif vers l'autonomie**. Il s'agit d'une population souvent isolée, éloignée de l'emploi, éventuellement confrontée à des problèmes culturels (non maîtrise de la langue). Les axes de progrès portent aussi bien sur le couple (rencontre du conjoint violent, entretiens de couple, droits de visite médiatisés, etc.) que la garde des enfants, le rétablissement des droits administratifs, l'insertion professionnelle, la gestion du budget, etc.

Une fois la période d'hébergement achevée, **plusieurs solutions de sortie sont possibles** : retour au domicile, changement de région, mais aussi sortie vers le logement social (Ciliopée Habitat accueille prioritairement les femmes orientées par le réseau associatif), le parc privé...

Une intervention en réseau qui s'appuie sur une réactivité forte, un dialogue permanent, et une confiance mutuelle

L'action en faveur des femmes victimes de violences intrafamiliales nécessite **un important travail en réseau** :

- ▶ avec les acteurs associatifs,
- ▶ avec les acteurs de l'urgence : police, gendarmerie, pompiers, hôpitaux, etc.,
- ▶ avec les acteurs de l'accompagnement social : psychologues, structures spécialisées dans l'orientation professionnelle, etc.,
- ▶ avec les acteurs institutionnels : Conseil général, CAF, etc.

CILIOHPAJ-Avenir et Joie est ainsi membre du Réseau d'Entraide 47, un groupement d'associations mobilisées pour accompagner les femmes victimes de violences. Des réunions de coordination ont lieu une fois par mois, impliquant l'ensemble des acteurs concernés.

Les acteurs associés au projet EMA se rassemblent tous les 2 ou 3 mois, lors d'un comité de pilotage. Ces moments d'échange sont l'occasion de traiter les éventuels dysfonctionnements, de redéfinir les rôles et les périmètres d'intervention de chacun, et d'assurer le suivi et l'évaluation de l'action, grâce à un tableau de reporting. Ce dernier aspect est complété par un suivi national de la DIHAL qui met à disposition un correspondant par type de publics et qui organise un comité de pilotage à Paris une fois par trimestre, pour échanger sur les différentes expérimentations en cours.

Un besoin réel, mais une action au devenir incertain

Le dispositif fait l'objet, pour une période de 18 mois, d'un financement qui couvre principalement les ressources humaines. Le devenir de cette action au-delà du cadre expérimental demeure incertain.

Plus généralement, dans la mesure où les femmes qui décident de quitter le domicile conjugal nécessitent un suivi particulier, afin de ne pas être tentées d'y retourner, **la construction d'une résidence de logements sociaux pour cette population pourrait s'avérer opportune**, sous réserve de trouver une solution juridique à l'absence de fléchage de l'attribution des logements sociaux en droit français.

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

L'Equipe Mobile d'Aide : un outil qui contribue à structurer la chaîne de prise en charge des victimes de violences intrafamiliales

Depuis sa mise en place en novembre 2013, EMA traite une situation par semaine en moyenne, avec des pics d'activité observés (à l'approche des vacances, ou en fin de semaine) et d'autres plus difficiles à expliquer (entre mi-novembre et mi-décembre par exemple). A ce jour, une dizaine de femmes a été orientée vers un logement social, dans certains cas après un passage par l'hébergement. Il s'agit de personnes souvent jeunes (moins de 30 ans), sans activité professionnelle et accompagnées d'enfants.

Pour les acteurs du territoire, EMA est un maillon dans le parcours de prise en charge des femmes victimes de violences conjugales. L'hébergement collectif, impliquant une cohabitation avec un public venant de la rue, n'est pas adapté à des personnes avec enfants. Une solution d'urgence consistait à les orienter vers des hôtels et à les accompagner dans le cadre de l'accueil de jour. Lorsque les travailleurs sociaux comprenaient qu'elles avaient subi des violences, elles étaient orientées vers un des

CHRS du département. Aujourd'hui, grâce à EMA qui assure un premier diagnostic, les femmes et leurs enfants sont accueillis directement dans des places d'hébergement dédiées, sans forcément passer par le dispositif d'urgence.

Globalement, le lien existant entre les structures du groupe Ciliopée facilite les parcours résidentiels, de l'accueil d'urgence au logement autonome. Selon leur situation, les femmes victimes de violence et leurs enfants peuvent être orientées vers un logement, une maison relais ou encore des logements en ALT (3 leur sont réservés sur la dizaine que compte CILIOHPAJ-Avenir et Joie).

Un service simple et facilement duplicable dans un projet local, complexe et multipartenarial

Pour les différents acteurs, ce type d'expérimentation a le mérite de faire avancer les réflexions locales et de favoriser l'innovation.

EMA est un dispositif souple, reproductible sur d'autres territoires. Sa mise en œuvre suppose la concointance de différents attendus :

- ▶ Un tour de table partenarial permettant de réunir les moyens nécessaires à son fonctionnement pérenne, en fonction du contexte local. A titre d'exemple, dans le Lot-et-Garonne, une équipe de 3 personnes permet de couvrir l'ensemble du département. Dans ce département, le besoin de financement pour initier le dispositif et le faire fonctionner sur 18 mois a été évalué à 160 000 €.
- ▶ Un maillage opérationnel entre différents dispositifs, notamment ceux de l'hébergement et du logement : la prise en charge des faits de violences intrafamiliales dépasse la seule urgence et doit permettre un parcours cohérent des victimes vers l'autonomie, en mettant à leur disposition un panel de solutions variées.
- ▶ Un enjeu national : la volonté politique de l'Etat au plan national de faire de la lutte contre les violences conjugales une priorité politique, s'est traduite au plan local par une forte implication des services déconcentrés de l'Etat qui ont coproduit le projet et facilité le dialogue et la mobilisation de partenaires issus de culture professionnelles différentes.



CONTACTS

Emmanuelle Gauville, Secrétaire générale de CILIOHPAJ-Avenir et Joie

Géraldine Loret, Déléguee aux droits des femmes, DDSC 47

Béatrice Brugidou, Chef de service du CHRS La Roseraie

Sylvie Ouchène, Chargée de direction du pôle hébergement de CILIOHPAJ-Avenir et Joie

Est Métropole Habitat et le GIE Est Habitat

« Rue-Habitat », un dispositif innovant pour l'accès au logement de grands exclus

Le projet « Rue-Habitat » est né de la conviction qu'il est possible, en proposant une forme d'habitat alternative et peu normée, de proposer un logement à des personnes ayant connu un long parcours à la rue. De grands logements appartenant au bailleur Est Métropole Habitat ont été proposés en colocation à de « grands exclus ».

Proposer une réponse adaptée et innovante pour loger les grands exclus

Des réponses institutionnelles inadaptées à ce public

Les « grands exclus », ayant connu un long parcours de rue, expriment parfois leur fatigue et leur désir de mettre fin à cette vie d'errance, notamment après avoir été victimes de problèmes de santé et expérimenté le passage en structure de soins. Malheureusement, les réponses institutionnelles qui peuvent leur être proposées sont souvent inadaptées aux besoins et attentes de ce public, leur passage dans ces structures se concluant dans la majorité des cas par un retour à la rue : structures d'hébergement aux règlements de vie collective très contraignants, pensions de famille inadaptées à leurs problématiques, mesures d'accompagnement social insuffisantes pour envisager l'intégration dans un logement autonome, etc.

Une réflexion portée par le GIE Est Habitat, « compétent sur toute la chaîne du logement »

Créé il y a plus de 10 ans à l'initiative d'organismes de logement social du territoire de l'agglomération lyonnaise, le GIE Est Habitat a vocation à diversifier les réponses, consolider les savoir-faire et croiser les compétences de ses adhérents. Convaincus de la nécessité de penser globalement la chaîne du logement pour proposer à chaque ménage la solution la plus adaptée, **les bailleurs sociaux fondateurs du GIE¹⁵ ont souhaité renforcer leur partenariat autour des enjeux de mobilité, de parcours résidentiel et d'accompagnement social.** En 2013, les associations Aralis et Alynéa ont intégré le GIE, le dotant de compétences, d'une expertise et de moyens d'action nouveaux en matière d'accompagnement social et d'hébergement.

15. Villeurbanne Est Habitat, Porte des Alpes Habitat et Rhône Saône Habitat.

L'action « Rue-Habitat », dont relèvent les colocations pour les grands exclus, n'est qu'un « bienfait collatéral » d'une démarche globale menée par le GIE. Partageant la préoccupation de trouver une réponse adaptée au public des grands exclus, un groupe de travail, réunissant les membres du GIE Est Habitat, la Villa d'Hestia en charge de LHSS¹⁶, le SAMU social et l'accueil de jour du CAO, a mené une réflexion sur la définition et la création de nouveaux lieux de vie qui permettraient la « sortie de rue » de ces personnes, « cabossées par la vie ». Après avoir envisagé diverses possibilités d'accueil, le GIE et ses partenaires ont fait le choix d'expérimenter des colocations pour offrir un premier logement à des personnes ayant eu un parcours à la rue. Cette expérimentation née d'une opportunité immobilière a été formalisée et développée via un appel à projet de la DIHAL. Dans ce cadre, le groupement a proposé le dispositif « Rue-Habitat » visant à développer des colocations, mais également des formules d'habitat modulaire en lien avec la Villa d'Hestia (en charge de Lits Halte Soins Santé), afin d'accueillir des personnes à la rue ou sortant d'une structure de soins (grands exclus ayant un long parcours d'errance, personnes isolées à la rue depuis plus de dix ans).

Le dispositif « Rue-Habitat », un premier logement « sur mesure » pour des SDF

Alors que des réflexions avaient été entamées sur les possibilités de proposer un lieu de vie adapté à des personnes vivant à la rue afin qu'elles remettent un pied dans le logement, l'opportunité de disposer d'un pavillon à « durée de vie limitée » a permis la concrétisation du projet. Cette opportunité immobilière s'est faite jour consécutivement à l'acquisition par Est Métropole Habitat¹⁷ d'un tènement foncier en vue de la réalisation d'une opération de logement social. Le temps que le projet de construction se concrétise (dans un délai de deux à trois ans), il a été décidé de mettre ce pavillon à disposition d'Alynéa.

En juin 2013, une première colocation était proposée dans cette maison à des personnes sortant d'un parcours à la rue. Aujourd'hui trois colocations sont ouvertes et des évolutions ont été apportées au projet initial.

Des colocations, première étape pour s'engager dans un parcours résidentiel



©GENARO STUDIO - Denis Svartz

L'ambition de ce dispositif est d'accompagner les personnes qui souhaitent s'engager dans le difficile passage du « dehors au dedans ». Constatant que les structures et modalités d'accompagnement ne sont aujourd'hui pas conçues pour répondre aux publics des grands exclus (infantilisation, contraintes de vie en structures collectives, etc.), le choix a été fait de développer une forme d'habitat et un nouveau statut pour permettre à ces personnes de s'engager dans un parcours résidentiel. S'inspirant du modèle « *Housing first* », l'idée est de proposer un logement « sans enjeu » avec un accompagnement souple et léger et des

modalités de fonctionnement flexibles, aptes à s'adapter aux éventuelles difficultés et « déboires » de ses occupants...

16. Lits Halte Soins Santé.

17. Depuis le 1^{er} janvier 2014, les deux offices publics de l'habitat (OPH) Villeurbanne Est Habitat et Porte des Alpes Habitat ont fusionné pour devenir Est Métropole Habitat.

L'idée initiale de proposer des logements en colocation est née de la conviction que la vie en groupe peut être une aide au quotidien. Par ailleurs, Est Métropole Habitat disposait de logements (appartements et maisons), voués à être démolis dans les 2 à 3 années dans la perspective de développement de nouvelles opérations de logement social, et offrant la possibilité de créer de petites unités de vie (3 à 5 personnes) en diffus dans les centres urbains. Il a été décidé de louer temporairement ces logements à l'association Alynéa pour qu'elle y accueille, dans le cadre d'une sous-location, des personnes ayant connu un long parcours de rue. Chacun y dispose d'une chambre personnelle et partage, avec les autres locataires, les pièces communes.

Ces colocations accueillent, pour une durée de 6 mois renouvelable, de « grands exclus » qui y expérimentent, parfois pour la première fois, le statut de locataire et y entament un parcours d'insertion fondé sur quelques objectifs tels que : prendre soin de soi, respecter son lieu de vie et son entourage, payer un loyer (environ 50 € + APL), etc. Ce sas constitue une première étape vers un logement plus « normé ».

Ces logements s'adressent à toute personne sans domicile, ayant connu un long parcours d'errance. Si au lancement, un critère d'âge avait été introduit (45 ans et plus), il est aujourd'hui admis que c'est avant tout le parcours de rue qui compte. Le choix a été de limiter au minimum les critères d'admission. Comme le souligne un membre de l'équipe d'Alynéa « *il ne faut pas nécessairement être prêt, et remplir tous les critères car cela ne serait pas possible, il faut simplement en avoir envie* ». L'objectif a été notamment de **se démarquer de la notion de « capacité à habiter »**, souvent utilisée par les travailleurs sociaux (injonction à « payer un loyer », « savoir habiter », ne pas avoir d'addiction, etc.). Les seuls motifs de refus concernent les troubles psychiques aigus qui peuvent mettre en péril la vie en collectivité (violences, etc.) ou les situations administratives complexes ou incertaines qui pourraient mettre à mal l'ouverture des droits...

Si ces lieux, voués à la démolition, et les contrats de sous-locations, sont temporaires, ils facilitent les tentatives de projection dans un logement, ainsi que le travail et la réflexion sur ce qui s'avère être un nouveau projet de vie. Conçu comme une première étape dans le parcours résidentiel, le dispositif prévoit qu'une proposition adaptée aux besoins et aux aspirations de la personne lui soit transmise à sa sortie de la colocation. Pour cela, l'organisation en GIE est un véritable atout car elle permet en effet de mobiliser toute une gamme de réponses, de l'hébergement au logement social : place en structure d'hébergement, en résidence sociale ou maison relais, bail glissant, PLAI adapté, logement social de droit commun, voire inscription dans un autre lieu de vie, etc.

Un fonctionnement souple et un accompagnement social bienveillant

En parallèle, il est prévu que les locataires soient accompagnés par l'association Alynéa. Les modalités d'accompagnement proposées reposent sur la volonté de « dés-institutionnaliser » autant que possible le dispositif et de s'appuyer sur le droit commun. Ainsi, aucune présence institutionnelle n'est assurée dans les logements. Les travailleurs sociaux y réalisent des visites régulières et informelles dans une logique d'accompagnement bienveillant. Outre ces visites à domicile, l'accompagnement consiste à travailler au fil de l'eau, à l'occasion d'évènements et d'activités, sur la capacité à habiter et à se resocialiser. Le principe est de proposer, et en aucun cas d'imposer, des activités communes

(partage de repas, activités autour du jardin) afin d'amener les personnes à s'approprier leur logement. L'enjeu de l'accompagnement porte principalement sur la santé (somatique et psychique), les droits administratifs et les besoins matériels.

Une équipe de deux travailleurs sociaux s'occupe du projet à temps plein. Leur expérience passée auprès de ce public, notamment au sein du SAMU social, leur assure une connaissance de ses besoins et pathologies, ainsi que des habitudes de travail avec le réseau partenarial intervenant sur ce sujet, facilitant grandement leur mission. En complément de leur intervention, un infirmier (40% d'ETP) et un médecin (10% d'ETP) ont été récemment recrutés afin d'assurer le suivi de la santé de ces personnes. Ce dispositif initié dans le cadre de l'appel à projet « Hébergement-logement » porté par la DIHAL s'inscrit aujourd'hui dans le droit commun et fait l'objet d'un financement par l'Agence régionale de santé et la Direction départementale de la cohésion sociale.

Pour faciliter la vie au sein de la colocation, il est prévu qu'une charte de vie en collectif soit co-élaborée avec les personnes y résidant. Par ailleurs, les règles de fonctionnement de la colocation sont peu nombreuses et souples afin de favoriser l'intégration et l'appropriation, par ces « grands exclus », de leur nouveau milieu et mode de vie. A l'occasion de la signature du contrat de sous-location d'une durée de 6 mois, les locataires s'engagent néanmoins à respecter le règlement intérieur qui consiste principalement à :

- ▶ Respecter son voisinage ainsi que ses colocataires (toute violence physique est proscrite) ;
- ▶ Payer son loyer et ne pas sous-louer sa chambre ;
- ▶ Participer au repas collectif hebdomadaire, avec l'ensemble des colocataires et l'équipe de travailleurs sociaux.

Mis à part ces impératifs, les « allers-retours » sont autorisés, il n'existe aucune règle sur la présence d'animaux et sur les comportements et addictions (l'objectif est de travailler à la réduction des risques des comportements des bénéficiaires).

Un partenariat très formalisé, des sources de financement variées

Cette action repose sur un partenariat extrêmement fort entre bailleurs et structures associatives, facilité par leur regroupement au sein d'un GIE. La démarche a été élaborée par l'ensemble des partenaires, et les instances de suivi communes participent à maintenir la dynamique et à ajuster le projet :

- ▶ Un comité opérationnel mensuel, réunissant les travailleurs sociaux et les partenaires du terrain (Samu social, la villa d'Hestia, le MAS, le Centre d'accueil et d'orientation, etc.) a pour objectif d'évoquer les situations,
- ▶ Un comité de technique qui réunit notamment le GIE, la DDCS, Alynéa, la Maison de la veille sociale (MVS), se réunit une fois tous les deux mois pour échanger sur les difficultés de mise en œuvre du dispositif,
- ▶ Enfin le comité de pilotage semestriel a vocation à prendre les décisions sur les orientations et les évolutions du dispositif.

Chacun a sa place dans le dispositif et participe, à sa hauteur et selon ses compétences, à sa mise en œuvre : le bailleur EMH met à disposition les logements (contre une contrepartie financière d'environ 500 € pour la maison), Alynéa réalise la sous-location et l'accompagnement social.

Si ce type d'action ne peut pas, à proprement parler, être considéré comme « rentable », EMH souligne néanmoins qu'« il ne serait pas raisonnable de ne rien faire ». Par ailleurs, chacun s'accorde aujourd'hui à penser qu'un tel dispositif reste moins coûteux socialement que les allers-retour entre les dispositifs d'hébergement, la rue et l'hôpital par exemple. Alors que la première colocation était déjà en phase d'expérimentation, il a été décidé de soumettre le dispositif « Rue-habitat » à un appel à projet de la DIHAL afin de prolonger l'expérimentation. Lauréat, le dispositif est aujourd'hui financé majoritairement par la DIHAL dans le cadre d'une expérimentation d'un an (2013/2014) ainsi que par des subventions complémentaires de la Fondation Abbé Pierre et des petits frères des Pauvres. Soulignons que la montée en charge du dispositif le rendra moins coûteux : il s'agirait notamment de créer une équipe mobile, amenée à intervenir sur plusieurs sites (les différentes colocations mais également sur des formules d'habitat modulaire qui pourraient être mis en place à la villa d'Hestia). A terme, la DDCS pourrait également s'impliquer dans le projet, notamment pour financer l'accompagnement pluridisciplinaire.

Une expérimentation en constante évolution...

Le financement de la DIHAL dans le cadre de l'expérimentation du projet « Rue-habitat » prévoit que celui-ci soit évalué. Un sociologue a ainsi été chargé de suivre le projet et d'en faire une première analyse. Un tableau statistique de reporting a également été mis en place pour faciliter le suivi de sa mise en œuvre.

Le caractère expérimental de cette action a nécessité que le dispositif soit non seulement évalué mais également ajusté afin de prendre en compte les difficultés rencontrées dans sa mise en œuvre. Ainsi, la difficulté à « recruter » des personnes pour intégrer les colocations, le départ des locataires, et la réticence de certains travailleurs sociaux, ont amené les partenaires du projet à revoir certaines de ses modalités : les actions de communication auprès des travailleurs sociaux du territoire ont été renforcées, les critères d'admission ont été limités et ajustés (ouverture du dispositif aux grands exclus en CHU et pas uniquement à la rue), une équipe mobile est en cours de structuration, notamment pour améliorer l'accompagnement de ces personnes en matière de santé et d'addiction. L'équipe d'Alynéa souhaite aujourd'hui développer les activités dans les colocations afin de favoriser la naissance d'une vie en collectivité

Le temps long du montage du projet aux plans financier et administratif, puis celui de son appropriation par l'ensemble des partenaires présents sur le territoire, et enfin des ajustements nécessaires dans les premiers mois de sa mise en œuvre semble parfois contradictoire avec l'impératif de résultats, rapides et probants, exigés dans le cadre d'expérimentation financée sur un temps restreint.

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Si l'initiative est saluée par l'ensemble des partenaires, les premiers mois de sa mise en œuvre ont été l'occasion d'identifier de premières difficultés. Le projet a déjà considérablement évolué depuis son lancement et continue à être adapté et amélioré chemin faisant.

Premiers résultats et effets induits

Un an après l'ouverture de la première colocation (première entrée en juin 2013), deux logements sont habités sur les trois colocataires mises à disposition par le bailleur et certains des locataires viennent tout juste d'entrer dans les lieux. Le dispositif n'en est qu'à ses débuts et il est sans doute encore prématuré d'évaluer sa capacité à accompagner ces personnes à la sortie des colocataires et les bénéfices produits par l'expérience sur les personnes accueillies.

Du côté institutionnel, bien que conscients des ajustements nécessaires et des marges d'amélioration de l'expérimentation, il semble que les acteurs engagés soient satisfaits des débuts du dispositif : le bailleur optimise un bien immobilier qui aurait été vacant et limite ainsi le risque de squat, les associations qui travaillent avec les grands exclus trouvent dans cette action une proposition innovante pour ce public qui ne rentre plus dans les cases

traditionnelles du secteur. Enfin, cela renforce les liens entre les membres du GIE dont les actions sont complémentaires.

De cette expérience et du bouillonnement permanent qui existe au sein du GIE, naissent de nouvelles préoccupations (les jeunes, les migrants) avec la constante volonté de leur trouver des réponses adaptées, tant en termes de production de logement que de gestion et d'accompagnement des ménages.

Principaux enseignements et conditions de reproductibilité

Cette action n'aurait pu naître sans le fort partenariat, formalisé et renforcé par le GIE, entre Est Métropole Habitat qui a mis à disposition les logements et l'association Alynéa en charge de l'accompagnement des personnes. Derrière le constat de la difficulté à attribuer les places des colocataires et à lancer le dispositif, alors même que de nombreuses personnes sont à la rue depuis de nombreuses années, plusieurs enseignements peuvent être tirés :

► **La difficile implication des acteurs de terrain dans le dispositif, nécessitant un temps de sensibilisation et d'appropriation.** Du fait de l'originalité du dispositif, du caractère innovant des modalités d'accompagnement proposées, de l'incertitude concernant le devenir de la

personne et d'une certaine réticence aux changements de la part des travailleurs sociaux, alimentée par de premières erreurs dans les orientations réalisées et le recrutement tardif de l'équipe soignante, les travailleurs sociaux du territoire ont mis du temps à s'approprier le dispositif et à accepter d'y orienter des personnes à la rue. Pour cela, le porteur de projet a dû s'investir dans la communication sur le dispositif afin de rassurer les partenaires. « *On n'imaginait pas qu'il faudrait déployer autant d'énergie pour convaincre et sensibiliser les professionnels* » précise-t-il. Par ailleurs, le temps est également nécessaire dans le cadre d'une telle expérimentation afin que chacun « *trouve et prenne ses marques* » et puisse commencer à prendre conscience de sa plus-value et ses retombées.

► **La difficile définition des critères d'admission :** sans doute est-il nécessaire d'ouvrir au maximum ces critères afin de disposer de marges de manœuvre pour orienter le plus de personnes possibles, sur le seul principe de leur volonté de sortie de la rue. A l'inverse, toute erreur d'orientation induisant une mauvaise expérience peut avoir de lourdes retombées, en premier lieu pour la personne pour laquelle il s'agit d'un échec supplémentaire, mais également pour les travailleurs sociaux à l'origine de l'orientation.

▮ **La nécessité d'accompagner en amont les personnes et de ne pas précipiter l'entrée dans les colocations.** Les premiers mois de mise en œuvre ont permis de constater l'importance du temps de préparation des personnes, en amont de leur entrée dans le logement : il est important pour ces dernières de pouvoir se faire à l'idée, de se projeter dans leur futur logement, de préparer leur installation et de travailler à l'appropriation du lieu, mais également d'anticiper sur la vie collective qui les attend. Par ailleurs, il est nécessaire dans le cadre de cet accompagnement préalable de disposer de suffisamment de temps pour ouvrir les droits minimums (Caf et APL). Pour cela il s'agit de ne pas parachuter les personnes dans les colocations et de prendre le temps suffisant afin de les y préparer. C'est le début de la prise en charge qui doit être pris en compte comme « entrée dans le dispositif » et non l'arrivée dans la colocation.

▮ **La singularité de chaque situation appelle des réponses sur mesure.** Partant de l'opportunité de disposer de grands logements vacants, il a été proposé des colocations à ces personnes sans domicile fixe. Aujourd'hui, porteurs du projet et partenaires s'interrogent sur la pertinence de cette réponse pour ce public. Les petits logements individuels modulaires en bois, que le GIE et la Villa d'Hestia souhaitent développer pour accompagner les sortants du dispositif Lits Halte Soins Santé, pourraient s'avérer mieux adaptés au regard des aspirations et besoins des personnes accompagnées pour sortir de la rue. Il est ainsi indispensable de partir en premier lieu des attentes et besoins exprimés par la personne pour ensuite construire avec elle son projet et lui proposer une première étape dans son parcours résidentiel.

Par ailleurs, l'intégration dans un logement de publics ayant vécu de tel parcours à la rue exige que les pratiques de l'accompagnement social soient repensées, en favorisant une pluridisciplinarité. De ce point de vue, l'accompagnement et l'accès aux soins sont primordiaux et nécessitent que l'équipe qui en a la charge intègre des professionnels de la santé.



©GENARO STUDIO - Denis Svartz



©GENARO STUDIO - Denis Svartz



CONTACTS

Etienne FABRIS, Responsable
mobilité résidentielle,
GIE Est Habitat

ÉDOUARD ZAMBEAUX RACONTE...

« On n'est pas dans la mise à l'abri, on est dans une quête de sens »

« On le met où le canapé » ?

Romuald et Martial, un peu perdus dans la maison, les bras chargés par le meuble encombrant interrogent Jean-Baptiste, leur travailleur social.

« Où vous voulez, vous êtes chez vous ! » leur répond-il, les laissant à leur perplexité.

Au 277 de la rue du 4 août à Villeurbanne, c'est jour de déménagement. D'emménagement plutôt. Lundi matin Romuald, Martial et Manu les trois locataires de la maison bourgeoise signeront leur bail après quinze, voire vingt ans de rue. Pour l'instant, ils commencent à prendre possession des lieux en compagnie de l'équipe d'Alynéa et du représentant d'Est Métropole Habitat, les deux partenaires de cette opération. Chacun a déjà repéré sa chambre, il y en a trois à l'étage, et une au rez-de-chaussée qui dans un premier temps restera inoccupée. Un grand salon et une spacieuse cuisine complètent la maison située à deux pas d'un métro, au milieu d'un jardin de trois ou quatre cents mètres carrés.

De la camionnette sortent rapidement quelques chaises, une table, un peu de vaisselle et une table basse, le tout acheté ce matin à « l'Artillerie », une boutique solidaire, pour 40 Euros. La machine à laver et la cuisinière neuves, elles, sont déjà installées. C'est l'association qui fournit l'équipement électro-ménager.

Tout est en ordre ou presque.

Il restera à équiper les chambres. Une prochaine session de courses est prévue la semaine prochaine deux jours après la signature du bail. En attendant, Martial ira récupérer « dans une impasse » le matelas qu'il utilisait à la rue. Romuald, lui, attendra les deux jours en « se débrouillant ». Après deux décennies

d'errance ces deux nuits là, sous son toit, seront de toute façon faciles.

La rue du 4 août c'est la seconde maison qu'Est Métropole Habitat (EMH) met en colocation pour accompagner des sorties de rue. A terme, une opération de construction est prévue sur ce lot, mais il reste encore des parcelles voisines à acquérir. Cette maison serait restée vide pendant des mois, voire des années. « On s'est demandé ce qu'on pouvait en faire et on s'est dit qu'il ne fallait pas la laisser inoccupée, alors on tente des trucs » résume Etienne Fabris, responsable de la mobilité résidentielle au sein du GIE créé par ce bailleur et des associations locales, pour apporter des réponses à la question du mal logement qui explose dans l'agglomération lyonnaise. Il y a 4 ans, il y avait pour l'hiver 200 places d'hébergement à Lyon et 100 personnes à la rue, aujourd'hui il y a presque 1 000 places et 600 personnes sans solution... déclarait il y a peu de temps le président du Samu social du Rhône.

Cette maison de la rue du 4 août a été achetée 360 000 € à sa propriétaire occupante. Au prix du marché elle devrait se louer aux environs de 1 000 €. Elle sera, dans les faits, mise à disposition d'Alynéa pour 500 € mensuels. L'association facturera, elle, une centaine d'euros à chaque occupant. Ils signeront des baux de 6 mois renouvelables.

Martial est au courant de son installation depuis 3 semaines. Il est déjà venu dans la maison la semaine dernière partager un repas avec ses deux colocataires. Ils ont fait connaissance et commencé à discuter des règles de vie. La conversation se poursuit au cours du déménagement et du déjeuner

qui suit. Romuald, 38 ans dont 21 à la rue, prend les devants. « *Le matin, il ne faut pas trop me parler* » prévient-il pour essayer d'anticiper les conflits. Il est vrai que les questions tournent beaucoup autour des horaires, des visites et des repas dans un premiers temps. « *Je viens pour me reposer de la fatigue de la rue et me soigner* » lâche Romuald. Martial lui, insiste sur le fait qu'il a des « *projets d'avenir* ». Particulièrement celui de voir Aurore, sa fille âgée de 9 ans qu'il pourra recevoir ici.

Les questions de santé sont effectivement très prégnantes. Pour y apporter des réponses, le dispositif dispose en plus des deux travailleurs sociaux, d'un médecin le mercredi matin et d'un infirmier à 40%. Pierre Alain l'infirmier précise : « *à la rue, la problématique santé est différente. Dehors, la douleur c'est un peu abstrait. En arrivant ici, ils libèrent des douleurs qu'ils taisaient ou étouffaient. Le paradoxe c'est qu'ils peuvent aller moins bien alors que leur situation s'améliore. Il faut donc accompagner cette reprise en main de leurs corps* ».

Ces accompagnements complémentaires ont été imaginés grâce au retour d'expérience de la première maison, ouverte également à Villeurbanne. Autant du côté d'Alynéa que d'EMH, on insiste sur le « *work in progress* » qui gouverne ce projet. Seule règle intangible, ne pas installer de familles. « *Elles risqueraient d'être trop déçues en repartant* » explique Etienne Fabris. Pour le reste, les adaptations sont nombreuses. « *Au début on avait instauré un critère d'âge, 45 ans minimum, ce n'était pas pertinent, on y a renoncé* » explique par exemple Magali Canard d'Alynéa. « *On a fait des erreurs* », explique sans détour Etienne Fabris. « *On a compris à l'usage qu'il*

faut installer tous les occupants en même temps pour que le dernier arrivé ne soit pas mis à l'amende par les autres » détaille-t-il. Cette « *erreur* », René 52 ans, dont dix de rue, en a fait les frais. Il est l'un des occupants de l'autre maison partagée. Un pavillon avec un immense jardin de 4 000 mètres carrés plantés d'arbres fruitiers et d'espaces potagers. « *Lorsque je suis arrivé, un des autres occupants m'a dit : 'ici c'est chez moi', il voulait m'imposer ses règles* » raconte-t-il. La cohabitation est parfois délicate soulignent Jean-Baptiste et Sarah, les travailleurs sociaux, tous deux des anciens du Samu social.

Pourtant le pari social clairement affiché est celui de la « *responsabilisation* ». « *Bien sûr, nous avons une clé des logements mais nous sonnons et si les occupants ne nous ouvrent pas, nous n'entrons pas* » précisent les travailleurs sociaux. Pour Sarah, il s'agit de faire naître chez les occupants « *un sentiment de propriété* » par rapport à ce logement pourtant temporaire. « *La maison c'est un outil. Notre priorité c'est une vie normée, qu'ils dorment dans un lit, qu'ils passent un coup de balai. Pour le reste, le premier de leur projet peut être légitimement de se reposer. Simple-ment* » renchérit Jean-Baptiste. Le processus d'installation peut être parfois très long. Dans la première des maisons, le dernier arrivé a mis plus d'une semaine avant d'y passer sa première nuit. Un autre locataire paye son loyer mais ne vient que très peu. La liberté maximale est laissée aux occupants dans leur conduite personnelle. « *C'est parce qu'ils ont les clés et que c'est chez eux qu'ils viennent* » insiste Jean-Baptiste. Il n'est pas rare d'ailleurs que certains d'entre eux reçoivent d'anciens compagnons de galère. Pour un repas souvent, « *parfois pour une nuit ou deux* » ajoute Alain. « *On culpabilise un peu*

par rapport à ceux qui sont restés dehors, au début je me sentais tellement pas chez moi que j'oubliais toujours de verrouiller la porte d'entrée mais maintenant ça a changé je suis même capable de dire à des gens de partir », précise-t-il.

« On n'est pas dans la mise à l'abri, on est dans une quête de sens » conclut Jean-Baptiste. C'est pour cela une fois encore qu'Alynéa réfléchit à une nouvelle évolution du dispositif. Tous se demandent aujourd'hui s'il ne serait pas plus judicieux de tenir une permanence fixe tous les jours dans ces lieux. D'autant plus que les occupants semblent le demander. Un moyen de réguler peut-être un peu les excès car René le reconnaît « même si c'est un lieu où le calme est possible, on a tendance à s'entraîner un peu dans l'alcool ».

Les partenaires s'emploient également à proposer dans ces lieux un atelier à un artiste ou à un artisan et à développer des projets autour du jardin. C'est une activité qui marche bien. Alain espère d'ailleurs entamer une formation spécialisée dans les herbes aromatiques. « Pour un jour habiter seul ».

Cette question de la sortie taraude tous les acteurs. Sarah et Jean-Baptiste disent que pour l'instant ils n'ont pas beaucoup de visibilité. « Pour nous la question de l'après reste floue, c'est difficile de la présenter. Les locataires savent que le bailleur nous loue une maison qui sera détruite... et c'est tout » Etienne Fabris y met lui des interrogations plus organisationnelles. Avec la réorganisation d'EMH, les services

concernés par l'innovation sociale ont été séparés. « Avec mon collègue chargé des acquisitions on avait des bureaux voisins, on se parlait en permanence. Maintenant, dans le nouveau siège, elle est au 4^e étage et moi au rez-de-chaussée, c'est plus dur pour être réactif »...

Malgré ces incertitudes tous restent optimistes. Magali Canard rappelle que lorsque le projet a été imaginé, il n'était « pas rassurant, ni pour les partenaires, ni même pour les travailleurs sociaux ». Ils trouveront donc une solution à condition de « décloisonner » dit Etienne Fabris car « la frontière entre logement et hébergement n'a plus lieu d'être ».

En attendant, Martial et Romuald continuent de poser les premiers meubles de ce qui sera leur « petit château », probablement pour une année au moins.

Et, s'ils hésitaient sur la place du canapé, ils ont des idées plus claires pour leur chambre. L'un sait qu'il y accrochera les factures de la chambre du Formule 1 qu'il occupe depuis un mois et qu'il paye 35 € la nuit grâce à la manche. « La 110 » précise-t-il. L'autre aimerait une table pour dessiner et rêve d'une étagère avec des livres.

Puis au moment de repartir, le camion déchargé et le rendez-vous pris pour la signature du bail et l'installation le lundi suivant, Martial se tourne vers Jean-Baptiste. « Au fait, c'est quoi l'adresse ici ? »

La Nantaise d'Habitations

Un accompagnement collectif individualisé pour remobiliser les locataires en difficultés

Logeant des ménages en situation d'impayés et éloignés des institutions, le bailleur social La Nantaise d'Habitations (lnh) a proposé un dispositif innovant d'accompagnement social individuel et collectif, en partenariat avec l'ANEF Ferrer, visant à remobiliser ses locataires.

Une mobilisation partenariale pour accompagner les locataires en situation d'impayés

ESH gérant actuellement plus de 9100 logements familiaux, La Nantaise d'Habitations est confrontée, à l'image de nombreux autres organismes Hlm, à la hausse et la complexité des situations d'impayés. Ainsi, en 2008, le taux d'impayés était de 2,50% pour les locataires présents et ce phénomène n'a cessé de s'amplifier ces dernières années.¹⁸

Si cela constitue un manque à gagner non négligeable pour le bailleur, cela représente surtout pour les équipes en charge de la gestion locative, des situations très complexes à gérer et à accompagner sur le plan humain et social. Certains de ces locataires, bien qu'en grande difficulté, ne font l'objet d'aucun accompagnement social dans le cadre du droit commun. Or, les conseillères en charge du suivi et de la maîtrise des impayés ne sont pas en mesure de mettre en place un suivi fin de ces ménages isolés, en rupture avec les institutions et parfois submergés par les dettes. Face à ces constats, La Nantaise d'Habitations s'est interrogée sur les moyens à mettre en œuvre pour intervenir auprès de ces personnes rencontrant d'importantes difficultés et pourtant non accompagnées.

Considérant que son métier de base n'est pas l'accompagnement social et préférant s'appuyer sur les compétences existantes chez ses partenaires, La Nantaise d'Habitations a fait le choix de mener cette réflexion avec l'ANEF Ferrer, acteur associatif local avec lequel le bailleur collabore de longue date, notamment dans le cadre d'un dispositif de sous-location, et des mesures d'accompagnement¹⁹. Ensemble, convaincus de la plus-value des groupes collectifs, ils ont imaginé un dispositif d'aide innovant destiné à aller vers ces ménages rencontrant des difficultés financières mais également sociales et à leur proposer un accompagnement adapté.

18. En 2014, le taux d'impayés est de plus de 4%

19. Née de la fusion en 2008 des associations ANEF et Francisco Ferrer, l'ANEF Ferrer est une association qui pratique la sous-location et l'ASLL, dans le cadre d'agrément du FSL mais elle gère également deux maisons relais, un CHRS et intervient dans le dispositif de veille sociale.

Un dispositif innovant d'accompagnement collectif individualisé

En 2008, sous l'impulsion de La Nantaise d'Habitations, en étroite collaboration avec l'ANEF Ferrer, a été lancée l'expérimentation dénommée « Accompagnement collectif individualisé ».

Un accompagnement global pour des ménages cumulant des difficultés, à la fois financières et sociales, et en rupture avec les institutions

Si les situations d'impayés de loyer sont l'occasion d'entrer en contact avec les locataires, les ménages à qui cette action est proposée cumulent souvent les difficultés. En effet, comme le souligne la directrice du patrimoine de La Nantaise d'Habitations, « *les impayés ne sont que la face émergée de l'iceberg : les difficultés rencontrées par ces ménages sont souvent nombreuses* ». Si la lutte contre les impayés et les expulsions est un des objectifs de cette démarche, il n'est pas le seul. L'accompagnement proposé doit être global et s'attacher à l'ensemble des problèmes : il s'agit de travailler sur les causes de l'impayé et pas seulement sur l'impayé lui-même.

L'action s'adresse à des locataires qui peuvent être en rupture ou sans contact avec les services sociaux, en situation de déséquilibre financier, en situation d'isolement, ou encore en difficulté d'appropriation de leur logement ou de leur environnement. Chaque année, ce sont entre 25 et 35 ménages qui sont accompagnés par l'ANEF Ferrer.

L'innovation de l'intervention réside dans la complémentarité de l'action individuelle et de l'approche collective

L'accompagnement collectif individualisé se déroule en moyenne sur un peu plus d'un an. La première étape consiste en le repérage et l'orientation par les conseillères clientèles de La Nantaise d'Habitations de ménages en difficultés et répondant aux critères présentés précédemment : absence d'accompagnement ou rupture de suivi avec les services sociaux, situation d'impayés de loyer, situation forte d'isolement (toute problématique de santé mentale est exclue de l'action). Lorsque le locataire accepte d'intégrer la démarche, il se voit proposer un accompagnement à deux niveaux :

- ▶ **L'accompagnement individualisé** : à l'entrée du dispositif, une rencontre préalable est proposée au locataire par sa conseillère afin d'échanger sur les problématiques rencontrées. Par la suite, un entretien tripartite est organisé entre le locataire, un travailleur social de l'ANEF Ferrer et une conseillère La Nantaise d'Habitations. L'action vise à obtenir l'adhésion du locataire, signifier les difficultés et fixer les objectifs. Enfin tout le long du processus d'accompagnement, le locataire rencontre régulièrement un travailleur social de l'ANEF dans cadre du suivi personnalisé. Ces entretiens individuels (à domicile ou dans les locaux de l'association) ont pour objectif de traiter les problématiques du locataire. D'autres rendez-vous tripartites peuvent être organisés en cas de difficulté pour rappeler les engagements de chacun ou pour faire le point à mi-parcours.
- ▶ **L'action collective** : des rencontres collectives sont organisées une à trois fois par trimestre. Ces réunions commencent par l'intervention d'un professionnel sur un thème, décidé collectivement en amont. Le deuxième temps de ces rencontres est dédié à un échange entre les locataires sur leurs expériences et leurs savoirs acquis sur le thème de la séance. Ces séances collectives ont ainsi pu porter sur les thématiques du budget et du logement (mutation, charges locatives, surendettement, FSL, gestion du budget, etc.) mais également sur des thèmes plus larges, tels l'accès à la culture et aux loisirs, permettant de travailler aux questions d'autonomie, d'ouverture, de bien être, etc. Si la participation à chaque réunion n'est pas obligatoire, il est attendu un investissement et une régularité dans leur participation, ce qui n'est pas aisé à obtenir.

C'est dans la complémentarité de ces deux modes d'accompagnement que cette action trouve toute sa pertinence. « *Dans l'accompagnement individuel, on résout les problématiques lourdes qui empêchent de dormir. Dans le groupe, ils trouvent l'énergie pour sortir de l'impasse* », souligne la chef de service en charge de l'accompagnement social de l'ANEF. Par ailleurs, la plus-value de l'accompagnement réside dans sa souplesse d'organisation et son caractère individualisé. A ce titre, le temps d'accompagnement initialement fixé entre 6 et 12 mois a été revu à la hausse et est aujourd'hui adapté et prolongé selon les besoins des locataires.

L'ANEF Ferrer, partenaire privilégié de La Nantaise d'Habitations pour la mise en œuvre de l'accompagnement

La Nantaise d'Habitations a fait le choix de se reposer sur l'expérience de l'ANEF Ferrer pour réaliser l'accompagnement de ses locataires. Pour ce faire, une convention annuelle, mais reconductible, a été signée entre les deux structures. La pertinence et l'efficacité de cet étroit partenariat repose sur une répartition des rôles et un respect des champs de compétences de chacun. Durant le temps de l'accompagnement, le bailleur est en retrait et le suivi du locataire est assuré par les travailleurs sociaux de l'ANEF. Pour autant, « *prestation ne signifie pas décharge* », et l'implication du bailleur reste très importante. Si La Nantaise d'Habitations est très active dans le pilotage de la démarche pour s'assurer du maintien de la dynamique et de son ajustement permanent, les conseillères jouent un rôle clef dans le choix et l'orientation des ménages et interviennent en cas de difficulté. Des échanges réguliers ont lieu entre les deux équipes.

Cette répartition des rôles présente plusieurs avantages. La position de tiers de l'association permet de décentrer le locataire de ces difficultés de paiement et des soucis relationnels avec le bailleur, et d'aborder d'autres problèmes que les seuls impayés. Elle permet également au bailleur de se mettre en retrait quand les relations sont conflictuelles et de bénéficier de l'expertise des travailleurs sociaux sur les problématiques rencontrées par les locataires.

Cette étroite collaboration, reposant sur une relation de confiance entre les professionnels de La Nantaise d'Habitations et de l'ANEF, a été facilitée par la participation à une formation commune au lancement du projet. Ces temps d'échanges ont permis de travailler sur le travail de groupe et l'approche participative et de construire des outils communs mais également d'apprendre à se connaître, à lever certains a priori et craintes, notamment sur la prise en compte du secret professionnel.

D'autres partenaires institutionnels et financiers ont été sollicités pour accompagner ce projet

La concrétisation du projet de La Nantaise d'Habitations a été facilitée en 2008 par le soutien financier du Fonds d'Innovation Sociale (FIS) du réseau des ESH. Depuis 2011, le bailleur finance intégralement la démarche pour un budget qui oscille entre 30 000€ et 50 000€ par an selon le nombre de ménages suivis (135€ par mois et par ménage). Il est toutefois important de souligner que celui-ci récupère généralement l'intégralité des fonds investis, grâce à la reprise de paiement des locataires (certaines années ont même été excédentaires grâce aux plans d'apurement et à la sollicitation des aides comme le FSL).

Le Conseil départemental est également partie prenante de la démarche. L'objectif étant, non de se substituer aux dispositifs existants mais de s'appuyer sur les acteurs de l'action sociale, de et de garantir la prise de relais à la fin de la période d'accompagnement, les travailleurs sociaux du

Conseil départemental sont sollicités pour assurer l'accompagnement du locataire dans le cadre du droit commun (FSL maintien, suivi des démarches, etc.). D'autres partenaires sont sollicités pour intervenir dans le cadre des groupes d'échanges (associations, service social de secteur, juriste, diététicien, etc.).

Au lancement du projet, un comité de pilotage a été mis en place pour suivre l'expérimentation auquel participent : La Nantaise d'Habitations, l'ANEF Ferrer, le Conseil départemental, Nantes Métropole, la FNARS et l'USH. Par ailleurs, une fois tous les deux mois, un groupe technique de suivi se rencontre pour échanger sur les difficultés, les cas individuels, l'orientation de l'action, les actions à mettre en place, etc.

Expérimentée, régulièrement évaluée, cette action est amenée à évoluer pour s'adapter aux évolutions des besoins des ménages

Les deux premières années de mise en œuvre ont été conçues comme expérimentales. Ainsi, des outils ont été développés sur cette période (formation, plaquette d'information, etc.) et l'action a été régulièrement évaluée. Ces bilans annuels ont permis de faire évoluer au cours de ces 5 années la démarche, de re-questionner les pratiques des professionnels et de réorienter l'action au vu de ses résultats quantitatifs mais également qualitatifs.

Plusieurs évolutions sont intervenues depuis 2008 : les critères de sélection ont été adaptés (pas de problèmes psychiatrique, pas de procédures d'expulsion trop avancées), le temps d'accompagnement a été revu à la hausse, etc. Aujourd'hui, bailleur et associations réfléchissent à faire évoluer l'action sur les points suivants :

- ▶ Travailler sur le lien avec les quartiers et l'insertion des habitants dans leur environnement en sectorisant les groupes collectifs ;
- ▶ Développer de nouveaux outils pour faciliter l'accompagnement des locataires (création d'un livret d'accueil pour formaliser les objectifs que se fixe le locataire, mise en place d'une charte d'engagement dans la démarche ainsi que d'un questionnaire pour faciliter l'évaluation sur le plan qualitatif les impacts de la démarche) ;
- ▶ Améliorer la mobilisation des locataires, aujourd'hui fluctuante du fait d'entrées et sorties permanentes dans le dispositif ne permettant pas de s'appuyer sur un noyau dur de personnes et de créer une dynamique de groupe.

Témoignant de la réussite de la démarche, celle-ci a été transférée sur d'autres territoires avec d'autres bailleurs, tel que sur la Commune de Trigniac, en association avec les bailleurs Logi-Ouest et Harmonie Habitat.

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Les 5 premières années de mise en œuvre permettent aujourd'hui de dresser un bilan de ce dispositif nantais et d'identifier ses différents impacts : ses avantages sont non seulement économiques mais également sociaux et organisationnels.

Des locataires qui reprennent la main sur différents aspects de leur vie

L'impact premier et le plus facilement observable concerne l'amélioration de la situation financière des locataires : reprise du paiement des loyers, démarches administratives pour apurer leur dettes (contact avec créancier, plan d'apurement, assainissement de la situation administrative, etc.), ouverture de leurs droits (CAF, FSL, RSA, etc.). Pour certains locataires, une mutation économique vers un logement plus adapté à leur situation a également été négociée avec le bailleur.

Les effets sur la situation économique des locataires sont loin d'être isolés. Ces temps d'échange partagés avec d'autres locataires permettent de les sortir de leur isolement (en nouant des contacts avec les autres participants, en reprenant leurs démarches auprès des institutions, en les ouvrant sur leur environnement, etc.), de prendre conscience de leurs capacités et savoir-faire et de leur donner envie de reprendre leur vie en main. Ces échanges collectifs entre locataires sur leurs expériences peuvent également provo-

quer des prises de décision sur le plan individuel, expliquant ainsi des résultats plus inattendus : démarches de recherche d'emploi, voire retour à l'emploi, changements physiques, démarches d'accès aux soins, etc. Un locataire a ainsi confié à un travailleur social : *« ça devrait être obligatoire, j'aurais eu besoin d'un coup de pied au derrière plus tôt ».*

Enfin, l'inscription dans cette démarche innovante change leur regard sur le bailleur. A l'issue de l'action, les relations sont apaisées, le dialogue est rétabli et le locataire n'hésite plus à solliciter le conseiller clientèle en cas de difficulté. L'amélioration des relations se vérifie également pour les différents intervenants de l'action sociale.

Une évolution des pratiques professionnelles permettant une meilleure prise en charge des problématiques du locataire

La démarche d'accompagnement collectif a incité les professionnels, en premier lieu les travailleurs sociaux, à faire évoluer leurs pratiques professionnelles. *« On sort de la relation soigneur-soigné »*, l'impératif de proximité et d'« aller vers » induisant un changement de posture des travailleurs sociaux qui développent une relation différente avec l'usager. Cette action favorise un partage de connaissance entre association et bailleur, permettant une meilleure compréhension, et une meilleure

prise en charge du locataire : *« on se nourrit mutuellement du regard de l'autre ».* L'accompagnement par l'ANEF apporte au bailleur de nouvelles clefs de compréhension des problématiques de ses locataires, et lui permettent d'ajuster et personnaliser son approche. Pour l'ANEF, l'approche du bailleur est complémentaire et constitue une porte d'entrée pertinente pour toucher des publics « hors dispositifs ». L'habitude de travailler ensemble, la compréhension des missions de chacun (des a priori tels que *« le bailleur n'est pas un cabinet de recouvrement de loyer »* ont été levés) et la confiance réciproque facilitent le partenariat, qu'il s'agisse d'échanger sur des cas particuliers ou de monter de nouveaux projets (maison-relais, etc.). *« Depuis cette expérience, on hésite moins à solliciter les bailleurs »*, témoigne un salarié de l'association.

La réussite de la démarche a facilité l'évolution de l'organisation et des missions des deux structures

- ▶ Du côté de La Nantaise d'Habitations, l'expérimentation a permis de mettre l'accent sur la nécessité de développer des projets sociaux innovants qui sont désormais incontournables dans l'organisme. *« Si construire fait partie du développement de la société, la gestion sociale des locataires est la mission première de l'organisme... ».*
- ▶ Du côté de l'ANEF Ferrer, du fait de l'originalité et du succès de cette démarche, la mission d'accompagnement social liée au logement a

été valorisée au sein de l'association. L'ensemble des équipes et travailleurs sociaux est à présent convaincu de la plus-value à faire de l'accompagnement collectif (réflexions sur les pratiques professionnelles, formations aux techniques du travail de groupe, etc.). Cette façon de travailler a ainsi été transposée au travail réalisé auprès des résidents de foyers Adoma.

Un portage fort et un investissement des équipes pour prévenir les difficultés de mise en œuvre

Le portage institutionnel par le bailleur et par l'association est particulièrement important pour faciliter la mise en œuvre de l'action. Certaines difficultés et enjeux doivent être levés et pris en compte :

► **Le recours à un prestataire extérieur** pour réaliser l'accompagnement des locataires exige de partager avec lui objectifs et attendus. La participation à des temps de formation et d'échange favorise le développement de relations de confiance et le fait de s'entendre sur les compétences et le rôle de chacun dans le dispositif.

► **Ce type de démarche nécessite du temps avant d'obtenir des résultats.** Il faut donc accepter de prendre le temps pour que la démarche soit appropriée puis que les problématiques individuelles les plus lourdes soient abordées lors des entretiens individuels, préalables pour certains locataires à leur participation aux groupes collectifs. À l'issue du dispositif, l'accompagnement doit bien souvent être poursuivi dans le cadre du droit commun (FSL, accompagnement par le Conseil départemental, etc.).

► **La mobilisation et la participation des locataires aux ateliers collectifs ne sont pas aisées à maintenir dans la durée.** La co-élaboration du programme d'intervention garantit un certain intérêt des locataires par rapport aux thèmes abordés. Par ailleurs, une réflexion doit être menée sur la localisation des réunions, au regard des capacités et de la mobilité des locataires.

► **L'évaluation de l'action représente un enjeu fort, tant pour conforter le bailleur dans l'intérêt de la démarche que pour pouvoir réorienter l'action en cas de besoin.** Si la reprise de paiement du loyer est un indicateur de réussite, l'amélioration

de la situation sociale du locataire (effets en matière d'emploi, formation, santé, etc.), bien que plus difficile à mesurer, doit également être évaluée.

► Enfin, ce type de démarche exige une remise en cause permanente des modes de fonctionnement de l'action et des postures des différents acteurs impliqués dans la démarche.

C'est bien la complémentarité des temps de rencontres individuels et collectifs qui porte ses fruits sur le long terme. En effet, les premiers sont indispensables pour traiter les lourdes difficultés de ces locataires.



© DR La Nantaise d'Habitations



CONTACTS

Charlotte de Surville, Directeur du patrimoine de La Nantaise d'Habitations
Franck Charreau, directeur adjoint de l'ANEF Ferrer

« J'avais peur que ce soit mon dernier rendez-vous avant la rue... »

« Tout a commencé au commissariat lorsque je suis allée porter plainte pour des violences conjugales » explique Naouel Mouelhi. La jeune femme à peine mariée se rend compte à ce moment là que le bail est au nom de son compagnon et qu'elle risque de finir à la rue. « Dans la foulée, je me suis déplacée chez Inh pour faire inscrire mon nom sur le contrat de location. C'est la première fois que j'ai été en contact avec eux ». Après une séparation houleuse, émaillée par des visites de la police, la jeune femme se retrouve finalement seule dans le logement avec un loyer de 300 €... et 200 € alloués par ses parents comme seules ressources.

« Je m'efforçais de payer chaque mois une part du loyer, entre 50 et 150 €, mais bien sûr, ma dette se creusait », raconte-t-elle aujourd'hui. La jeune femme se tourne d'abord vers les services sociaux de secteur et se souvient du travailleur social qui lui a conseillé de s'adresser au Secours Populaire et d'arrêter de payer le loyer.

Devant l'ampleur de ses impayés, la jeune femme est « convoquée » chez La Nantaise d'Habitations. « Les cinq premières minutes je me demandais ce qu'ils me voulaient. J'avais peur que ce soit mon dernier rendez-vous avant la rue... mais en fait ça a été le premier d'une longue série » se souvient-elle. « J'ai tout raconté » dit-elle simplement.

Immédiatement, sa gestionnaire lui propose de s'inscrire dans le dispositif de l'ANEF Ferrer qui accompagne les locataires en dette de loyer. Dans les jours qui suivent, une première rencontre est organisée au domicile de Naouel pour lui présenter le dispositif alliant suivi individuel et échanges col-

lectifs réunissant une dizaine de locataires dans la même situation. « Ils sont venus chez moi, c'est important. C'est la première fois que j'ai rouvert les volets. Depuis des semaines j'avais tellement peur que je vivais dans le noir et que je mettais une table pour bloquer la porte le soir ». Peu à peu, Naouel s'inscrit dans le dispositif et se rend aux réunions collectives. Elle y remporte sa première victoire symbolique « ils ont réussi à me faire sortir de chez moi et ce n'était pas gagné » avoue-t-elle.

Le processus se met en marche. Les réunions collectives permettent de sortir de l'isolement, de se rendre compte « qu'on est pas seul dans cette situation ». Elles permettent également d'aborder des questions diverses avec comme point central « le moyen de faire des économies », tout en évitant soigneusement de révéler des informations personnelles.

Aujourd'hui, après 18 mois d'accompagnement, Naouel est sortie du dispositif. Elle a enfin ouvert ses droits, elle est titulaire de son bail et elle touche le RSA, ce qui lui paraît beaucoup au regard des 200€ d'autrefois. A ses 120€ de loyer, s'ajoutent 30€ de remboursement pour combler ses 1900 € de dettes, mais elle voit le bout du tunnel. Elle se sent « sortie d'affaires ». Reste à trouver un emploi.

Incrédule, elle s'étonne même, rétrospectivement, que son bailleur soit prêt à payer pour cet accompagnement dont elle a bénéficié. Encore plus enthousiaste, elle en vient à dire que finalement ces impayés ont été le signal d'alarme, l'alerte grâce à laquelle elle a été repérée, aidée pour se sortir d'une situation bien plus grave que des « simples » impayés.

Isabelle Le Sommeur, travailleuse sociale à l'ANEF Ferrer, tout en chiffrant l'intervention à 135€ par mois et par foyer, ne dit pas autre chose. Pour elle, les impayés sont souvent la partie émergée de l'iceberg, celle qui permet d'enclencher quelque chose en même temps qu'une possible procédure d'expulsion qui fait forcément réagir. En ce moment l'ANEF Ferrer accompagne 23 locataires de La Nantaise d'Habitations pour des retards de paiement qui vont de 1 000 à 7 000€. Et depuis la création du dispositif, une centaine d'habitants du parc ont été épaulés. Non sans difficultés parfois car ce dispositif a, au début, éveillé la méfiance voire l'hostilité de certains travailleurs sociaux. Isabelle Le Sommeur n'a pas eu ces réticences. Même si elle admet que cela a obligé son service à « *inventer des pratiques nouvelles* ». Elle résume l'action en expliquant : « *on inverse juste le parcours. Au lieu de partir du signalement d'une assistante sociale, on part du signalement du bailleur* ». Bien sûr, précise-t-elle, « *on dit aux locataires que c'est le bailleur qui nous paye, mais on insiste sur le secret professionnel qui n'est en rien mis en cause* ». D'ailleurs, pour Isabelle Le Sommeur le fait que les locataires ouvrent leurs portes est le signe que la confiance n'est pas entamée. C'est aussi un gage d'efficacité car les travailleurs sociaux sont assurés d'avoir sous la main la totalité des papiers éventuellement nécessaires. En outre un travailleur social ne gère « que » 32 dossiers.

En revanche concède Isabelle Le Sommeur : « *une fois par an on se demande si on n'est pas un peu un service de recouvrement... Mais ça n'est qu'une fois par an, au moment du bilan chiffré où l'on sait préci-*

sément ce que l'on coûte à lnh et ce qu'on rapporte en rattrapage de loyers en retard ». Il faut préciser que La Nantaise d'Habitations n'attend pas de résultats à court terme.

« *Ils ne nous disent pas, ça fait 3 mois et on attend encore tel remboursement. La responsable voit plus loin que ses comptes. Elle mesure aussi le bénéfice social de manière plus générale car elle connaît ses locataires. Mais cela durera-t-il ?* »

C'est cet équilibre entre deux métiers qui fait l'efficacité du dispositif. Il a d'ailleurs débuté par une formation commune entre les salariés du bailleur et ceux de l'association. Une tentative de duplication à Saint-Nazaire a échoué, faute de cette formation commune.

Pour Isabelle Le Sommeur l'autre élément déterminant est le passage par les réunions collectives. Elles ont de nombreuses vertus cachées. Elles signent pour beaucoup le premier retour à une socialisation. « *On a vu des gens constamment habillés en survêtement, qui n'ouvraient pas les volets et qui soudain arrivaient à la réunion coiffés, apprêtés, voire maquillées* » se félicite-t-elle. « *Le risque en revanche existe, poursuit-elle, qu'ils aient l'impression d'être tirés vers le bas lors des réunions collectives. Je me souviens d'une dame très choquée de se retrouver à côté d'un monsieur alcoolisé lors d'une réunion. Etre dans le même groupe lui paraissait dégradant* ».

Du côté du bailleur, même si on reconnaît également les vertus sociales de ces réunions, on souligne que ce dispositif effraie beaucoup de loca-

taires, tétanisés à l'idée que « ça se sache ». Ainsi Farida Rwoland qui gère les 2 000 logements du quartier de la Beaujoire rappelle qu'un locataire sur deux à qui elle propose de bénéficier du dispositif le refuse. Selon elle, ces réunions collectives font, aux yeux des locataires rétifs, figure d'épouvantail. « *La peur d'y rencontrer des voisins, d'être identifié comme en difficulté* » résume-t-elle.

Cette réserve, Madame Turpin l'a surmontée. Sa plus grande crainte était que ses enfants soient informés de ses problèmes. A 88 ans, elle vit depuis 50 ans dans son trois pièces au 3^e étage sans ascenseur. Elle traîne depuis des mois une dette structurelle d'environ 1 000 €, l'équivalent de ses revenus mensuels. Les réunions collectives étaient devenues pour elle « *une sortie* ». Elle devait pourtant prendre le tram avec un changement pour se rendre dans la salle de réunion de l'ANEF Ferrer qui les accueille. Mais ce moment de convivialité valait le déplacement. Coté individuel, l'examen de son budget avec les travailleurs sociaux a permis d'identifier deux points noirs dans la gestion de ses comptes. Le premier d'ordre administratif, car sa complémentaire lui était versée par trimestre ce qui compliquait beaucoup sa gestion en fin de période. Elle est désormais mensualisée. Le second a permis d'identifier une très forte propension de Madame Turpin à l'automédication avec des dépenses conséquentes en « *produits bio et en médecine douce* » comme elle les qualifie. « *Je devais mal gérer* » dit-elle aujourd'hui laconique en précisant qu'elle a renoncé à faire des chèques car c'est « *la solution de facilité* ». Pour être sûre de tenir son budget elle retire 50€ par semaine et fait avec...

Henri Daniel, lui, a trouvé dans ces réunions collectives le goût pour s'engager dans des associations de quartiers. Il est aujourd'hui très actif dans trois structures d'échanges et de recyclage entre voisins. Pourtant il ne sortait plus de chez lui « *sauf la nuit* » dit-il. Au décès de sa femme il a perdu pied. En peu de temps il a perdu son emploi et découvert l'ampleur des crédits à la consommation qui pesaient sur le foyer. « *Sofinco, les Trois Suisses, La Redoute... elle aimait les crédits ma femme* » dit-il avec tendresse. Il avoue que jamais il n'avait jeté un œil à la « *paperasse* ». « *Je ne connaissais pas le montant du loyer* » précise-t-il. « *J'avais une valise remplie de papiers et je ne suis pas très fort en papiers. Je ne savais pas par où commencer. J'ai voulu y mettre le feu et puis finalement, les gens de l'association ils ont tout trié et fait les démarches avec moi* ».

Henri Daniel a également quitté le 5 pièces familial pour un deux pièces plus adapté et moins onéreux. Malgré des dépenses en baisse, les fins de mois restent bien délicates avec ses 429€ de ressources actuelles. Aujourd'hui, son dossier de retraite est bouclé. Et à la fin de l'année les versements devraient commencer. A ce moment là, Henri Daniel pourra payer son loyer mais aussi changer ses lunettes et faire réparer ses dents. Peut-être aura-t-il aussi appris à se familiariser avec la « *paperasse* » ?

Paris Habitat/Ayyem Zamen

Développer un éventail de réponses à des problématiques spécifiques, le logement des vieux immigrés

En matière de gestion locative et sociale, l'action de l'office, à l'image de l'ensemble des bailleurs sociaux, a fortement évolué afin de s'adapter aux évolutions économiques, sociales et démographiques de ses locataires.

Ces mutations sont les effets conjugués de trois phénomènes :

- ▶ la persistance d'un important **chômage de masse et la précarisation de l'emploi** qui fragilisent durablement les revenus des ménages les plus modestes,
- ▶ la **transformation durable des structures familiales** induit des parcours de vie plus discontinus qui rendent les parcours résidentiels plus fragmentés (divorce, cohabitation, décohabitation, personnes isolées, famille monoparentales),
- ▶ le **vieillessement des locataires** accompagné de l'incertitude de leur niveau de retraites à venir et de leur isolement aux grands âges, génère de nouveaux besoins en matière d'accessibilité et d'adaptation du logement à la perte d'autonomie, qu'il faut prendre en compte.

Aussi les objectifs poursuivis en matière de gestion sociale sont :

- ▶ assurer l'accès et le maintien des personnes de ressources modestes ou défavorisées,
- ▶ répondre aux besoins des locataires connaissant des difficultés sociales, économiques ou qui en raison de leur situation personnelle nécessitent une prise en charge par les services sociaux compétents,
- ▶ conserver l'attractivité des patrimoines en veillant à la qualité de vie au sein des groupes immobiliers.

Aujourd'hui ces situations de précarisation, qui se traduisent par des situations de vulnérabilité et de rupture, réinterrogent les modes de faire des équipes de proximité.

Les collaborateurs peuvent être amenés à exprimer leur désarroi face à des problématiques de plus en plus spécifiques et sortant de leur champ d'action traditionnel.

Dans le même temps, la nécessité de loger les plus défavorisés, de répondre à l'urgence et à l'isolement croissant de bon nombre de ménages est rappelé continuellement par l'ensemble des acteurs du logement et de l'hébergement.

C'est dans ce contexte que Paris Habitat a, depuis quelques années, investi cette dimension sociale de l'accompagnement des ménages grâce à une réflexion continue sur l'évolution des besoins et à la mise en œuvre d'actions innovantes en lien avec des partenaires associatifs.

Une réflexion continue pour améliorer le service rendu aux locataires

Au sein de Paris Habitat, la mission sociale a pour objectifs :

- ▶ prévenir les expulsions locatives,
- ▶ contribuer à organiser la prise en charge des services de droits communs autour de la personne en difficultés sociales (précarité économique, personnes isolées, personnes en perte d'autonomie et ou handicapées...),
- ▶ rendre accessible le patrimoine aux personnes handicapées et adapter le logement à la perte d'autonomie du locataire âgé,
- ▶ assurer la tranquillité résidentielle au sein des groupes immobiliers,
- ▶ contribuer à la qualité de vie collective au sein du patrimoine.

L'action sociale sur le terrain s'inscrit dans ces orientations. Les équipes s'appuient sur un pôle social dans chaque direction territoriale, associant trois métiers spécialisés : travailleur social, professionnel de la sûreté, développeur de projets d'animation et d'insertion sur les quartiers. Au siège, une direction de la cohésion sociale est en charge de l'animation des équipes sociales. En parallèle, sont développés des partenariats avec les services sociaux et médico-sociaux des départements et des communes, avec un réseau associatif diversifié et dense et des associations de locataires.

Répondant à l'objectif de l'amélioration du service rendu aux locataires, la direction de la cohésion sociale est à l'origine de différentes réflexions ayant contribué à la mise en place de projets phares :

- ▶ En matière de tranquillité résidentielle par exemple :
 - › Le recours à la médiation externe pour troubles de jouissance par le biais de prestataires chargés de traiter les conflits de voisinage.
- ▶ En direction des personnes âgées :
 - › Politique d'adaptation des logements qui s'appuie sur un dispositif de blocage des logements situés à RDC pour étude et la réalisation des travaux d'adaptation pour les personnes à mobilité réduite ;
 - › Le développement de partenariats dans le domaine du maintien à domicile sur les services à la personne en lien avec le Centre d'action sociale de la Ville de Paris.
- ▶ Dans le cadre de la prévention des expulsions grâce à un « plan de prévention des expulsions ».

Plus récemment, en réponse à l'émergence et à l'identification de nouvelles problématiques, Paris Habitat a entrepris de lancer différentes expérimentations dont certaines ont été soumises à l'appel à projet USH « 10 000 logements accompagnés » :

- ▶ **L'expérimentation en direction des locataires présentant des troubles de troubles psychiques avec Aurore** : il s'agit d'une part, de répondre aux attentes des équipes de proximité fortement démunies par rapport au traitement et à la gestion de ces situations en proposant des sessions d'analyse de pratique. D'autre part, l'association est chargée d'aller au devant des locataires dont les situations, bien que généralement connues des différents partenaires (sociaux et médicaux), sont bloquées et pour lesquelles il s'agit d'éviter l'expulsion.
- ▶ **Favoriser l'intégration des « primo-entrants » dans le parc social** : comment à travers ces documents écrits on travaille la compréhension de l'écrit, la relation de confiance avec le bailleur, l'ouverture sur la ville... ? Ce projet s'appuie sur les ateliers de formation créés par Emmaüs Solidarité consacrés à l'apprentissage de la langue française en fonction des situa-

tions rencontrées. Ces ateliers sont adaptés aux besoins repérés par Paris Habitat s'agissant de l'appropriation du logement par les locataires entrant, appropriation qui dépend étroitement de la compréhension des informations délivrées par Paris Habitat, principalement par écrit. Le projet pourrait également inclure un volet formation/sensibilisation des équipes de terrain aux problématiques concernant le langage et permettrait ainsi la création de supports visuels adaptés...

- ▶ **Un projet de logement en direction des femmes victimes de violence conjugale avec ARFOG Lafayette** : en réponse à l'engagement de l'Etat dans la lutte contre les violences faites aux femmes et dans un contexte de pénurie de solutions d'hébergement ou de logement pour ce public, Paris Habitat et l'association ARFOG Lafayette ont souhaité présenter un projet visant à permettre aux femmes victimes de violence, avec ou sans enfants, de bénéficier d'un accès facilité au logement de droit commun sans passer nécessairement par le dispositif d'hébergement.
- ▶ **Un projet en direction des personnes âgées d'origine immigrée** (faisant l'objet du développement qui suit).

Chacun de ces projets est le fruit d'une réflexion partagée avec les équipes de terrain qui font remonter leurs besoins. Le montage est pensé dans une recherche constante d'articulation avec le droit commun et l'organisation actuelle de Paris Habitat. S'agissant de l'action en direction des personnes présentant des troubles psychiques, **la direction de la cohésion sociale** « *s'est documentée sur ce qui se faisait ailleurs. Qu'est-ce qui est possible par rapport à notre organisation ? Il s'agissait de concevoir une prestation sur mesure qui y trouve sa place et apporte réellement une plus value par rapport à l'intervention des CESF et dans le respect des interventions des services de droit commun (CMS, secteur social, etc.)* ».

Loger les personnes âgées immigrées : les « domiciles partagés » d'Ayyem Zamen

Les personnes âgées immigrées, un public encore « invisible » et isolé, pour lequel la question de l'accès aux droits et au logement se pose avec acuité

Jusqu'à présent, les personnes âgées immigrées ont toujours été un public à l'abandon, niché dans les angles morts de la politique gérontologique, invisibles dans la prise en charge, et non comptabilisées parmi les personnes âgées car n'ayant pas ou peu recours aux droits. En effet, les personnes âgées immigrées restent bien souvent en retrait, à distance des services publics et s'emploient à « s'invisibiliser ». Pour elles, « *la vieillesse est souvent frappée d'illégitimité* » précise le directeur d'Ayyem Zamen. Elles vivent dans la discrétion et le silence, n'envisageant pas de vieillir en France.

Fort de ces constats, une mission parlementaire sur les personnes âgées immigrées a récemment été lancée. Le rapport préconise en particulier d'améliorer l'accès aux droits et l'accès au logement de droit commun. Pour l'association Ayyem Zamen, le constat n'est cependant pas nouveau. En effet, comme le souligne son directeur, « *le logement est un point sombre dans le quotidien des vieux migrants fréquemment logés en hôtel meublé ou en FTM ou hébergés chez un tiers. Leur demande de logement Hlm, souvent ancienne, n'aboutit que très rarement. La difficulté à se loger a plusieurs conséquences : des allers et retours entre la France et le pays d'origine, un éparpillement et une errance administrative* ».

Créée en 2000 pour aider et accompagner les immigrés âgés dans la vieillesse, l'association Ayyem Zamen mène son action au sein de deux cafés sociaux ouverts à Belleville, en 2003, puis à la Goutte d'Or en 2008. L'ouverture de cet équipement est consécutive à une étude de terrain réalisée auprès des personnes immigrées et visant à améliorer la connaissance de leurs parcours de vie (résidentiel, professionnel, familial), de leur situation actuelle et de leurs besoins de retraités ou futurs retraités. L'étude a confirmé, dans un premier temps, la nécessité de créer un lieu pour accueillir et accompagner ces immigrés vieillissant :

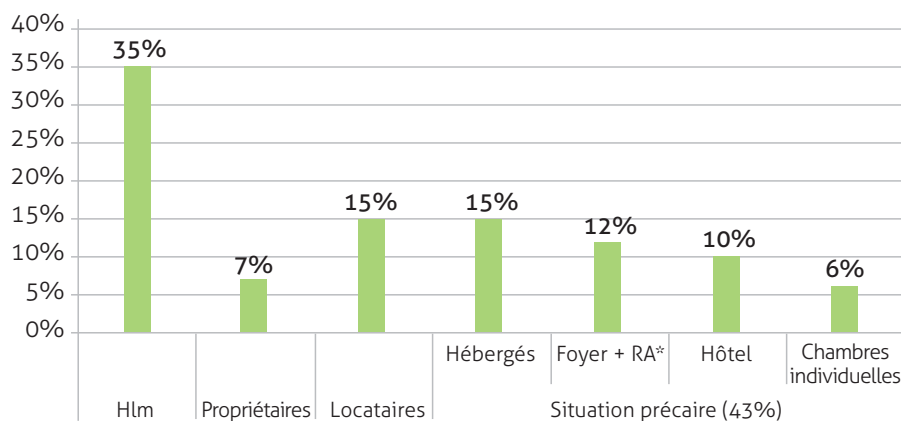
- Dans leurs démarches administratives, souvent complexes pour un public majoritairement analphabète ;
- Dans un projet plus global de lutte contre l'isolement et de resocialisation.

Concrètement, le café social fonctionne aujourd'hui avec une équipe composée de 8 salariés (6,5 ETP) : 1 directeur, 2 assistantes sociales, 2 accueillants animateurs, 1 accompagnateur social (pour le projet de domiciles partagés), 1 animatrice-médiatrice (pour les femmes) et 1 agent d'entretien. Tous les matins, des petits déjeuners sont proposés et accueillent les publics hébergés en hôtel ou en foyer.

Car parmi les 775 adhérents du café social aujourd'hui, près de la moitié (43%) connaissent une situation résidentielle précaire qu'ils soient hébergés chez un tiers (15%), logés en foyer (12%), en hôtel (10%) ou en chambres individuelles (6%). Se loger est ainsi le besoin le plus douloureux et le plus fortement exprimé par le public du café social.

Le logement constitue une garantie de stabilisation de la situation administrative et plus globalement d'un projet de vivre et de vieillir décemment. C'est dans cette optique que l'association Ayyem Zamen, dont les locaux sont mis à disposition par Paris Habitat pour son café social, a souhaité développer son action en se positionnant sur un nouveau projet d'intermédiation locative pour répondre aux besoins en logement de son public de migrants vieillissant : « *Plutôt que de créer d'autres lieux comme le café social, nous souhaitons nous développer en répondant à d'autres besoins, observés dans le cadre de notre activité de café social.* »

Situation résidentielle du public du café social
775 adhérents - 2012



Un projet de domiciles partagés au service d'une stabilité résidentielle et d'un mieux-être global pour les migrants âgés

Concrètement, Paris Habitat doit mettre à disposition 5 logements de type F4-F5 transformés en petites unités de vie pour 3 à 4 personnes. Une fois qu'un logement est proposé par Paris Habitat, Ayyem Zamen visite le logement, accompagné de l'association Architecture et Développement, qui supervise et préconise des aménagements. Chaque logement disposera de deux WC et deux salles-de-bain. Les travaux sont en partie financés par Paris Habitat. Le pilotage et la mise en oeuvre du projet sont assurés par le chargé de mission insertion de Paris Habitat.

Les appartements sont livrés équipés et meublés. Prêts-à-vivre ils n'entraînent aucune dépense supplémentaire pour les personnes. L'association est le preneur du bail. Elle accomplit les formalités d'usage et prend en charge la taxe d'habitation, les petits travaux, la redevance TV, l'assurance habitation, l'acquittement des charges locatives... Le loyer demandé aux colocataires n'excèdera pas les 200€/mois et ouvrira droit à l'APL. Le choix des logements n'est pas anodin puisqu'il doit répondre à des critères de proximité afin de maintenir les habitudes de vie des personnes âgées et leur ancrage sur le territoire.

Les bénéficiaires de l'action sont les vieux migrants dont les revenus, issus de la retraite le plus souvent, sont faibles mais suffisants pour s'acquitter du loyer (compris entre 700 et 1 000€). Précisons que certaines femmes se sont également montrées intéressées par le projet et un choix de vie en colocation mais l'association a dans un premier temps « écarté » ce public dans la mesure où la plupart d'entre elles ne sont pas mal logées et vivent déjà dans le parc Hlm.

Les personnes relogées au sein des domiciles partagés bénéficieront d'un accompagnement confié à un travailleur social de l'association. Il consistera à accompagner l'installation dans le logement (prendre en main les équipements et connaître leur fonctionnement...), l'intégration dans l'environnement (connaissance et identification des lieux ressources, des commerces, etc.) puis en une veille active visant à assurer le vivre ensemble (médiation en cas de conflits) et l'ouverture des droits... Car proposer un domicile permet aussi de stabiliser les situations administratives. Il reste cependant essentiel que les personnes comprennent que le domicile proposé ne doit pas servir uniquement de boîte aux lettres mais constitue davantage la base d'un projet de vie. Et ce d'autant plus qu'elles risqueraient d'être exposées à une rupture de leurs droits sociaux (ce qui implique de ne pas quitter le territoire plus de 6 mois par an). Cette stabilité résidentielle pourrait en outre avoir pour effet la baisse des fréquences des allers et retours entre la France et le pays « *et donc la réalisation d'économies substantielles liées aux coûts des voyages* ». Mais dans le même temps, précise le directeur de l'association, si les personnes effectuent des allers et retours au pays, cela signifie aussi qu'elles ont conservé leurs liens familiaux ce qui constitue un atout, une ressource à préserver : « *nous ne voulons pas être une famille de substitution* ». Le rôle de l'assistante sociale de l'association est justement de réactiver et de maintenir le lien avec la famille.

Enfin, et c'est là un point essentiel, les domiciles partagés offrent la possibilité de mutualiser les services et aides à domicile auprès de ces personnes qui jusqu'à présent n'osaient formaliser un projet de vivre et de vieillir.

Une cohabitation qui doit être accompagnée

A ce jour, cinq logements Paris Habitat ont été retenus dont deux se situent à proximité immédiate du café social de Belleville, permettant le maintien des futurs bénéficiaires dans un quartier au sein duquel ils ont vécu toute leur vie et ancré leurs habitudes.

Deux réunions collectives d'information ont été organisées par l'association à destination des adhérents du café social visant à leur présenter le projet de domiciles partagés. Incrédules, ils ont dans un premier temps mal compris ce qui leur était proposé : « *Quand on parlait de chambre, ils ont pensé lit... Il a fallu que l'on fabrique une maquette pour qu'ils réalisent véritablement ce qu'on leur proposait* » raconte ainsi le directeur. Pour ces vieux migrants, anciennement logés en hôtel meublé ou en foyer, il s'agit en effet de renouer avec un confort parfois peu ou jamais connu, avec la possibilité de se faire à manger par exemple.

Le choix des bénéficiaires reposera d'abord sur la volonté et la motivation des adhérents. Puis l'assistante sociale du café social priorisera les demandes au regard de la situation actuelle et du projet de vie de la personne. Les personnes doivent être autonomes physiquement. Si progressivement la personne connaissait une perte d'autonomie, l'association agira en concertation avec la famille et les partenaires. Cependant, le logement pourrait, dans une certaine mesure, évoluer en fonction de la perte d'autonomie.

Tout un travail sera mené sur le respect des règles de vie en colocation, sur l'usage privatif des chambres et l'usage collectif des pièces à vivre : « *on réunira chaque groupe de colocataires pour cela et on aboutira certainement à des formules un peu différentes en fonction des personnes et de leurs souhaits. On est pédagogue, on laissera les gens s'approprier les règles. On envisage également de procéder à des échanges, des discussions régulières entre les différentes colocations. Notre objectif n'est pas seulement de loger mais de proposer des moments de partage* ». Partager un domicile ne signifie pas pour autant que les personnes n'aient pas d'intimité. Mais pour l'association, l'idée est aussi de **créer les conditions d'une veille réciproque et de favoriser les formes de solidarité informelle** de manière à ce que les colocataires soient aussi des aidants. Cet argument a trouvé un écho très favorable auprès des adhérents du café social lesquels y retrouvent des notions de solidarité qui s'étaient pour certains considérablement amenuisées.



© DR Paris Habitat



ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

« La question du logement est au cœur du projet de vieillir en terre d'immigration et une condition essentielle à l'intégration réelle des vieux migrants. Loger durablement ces derniers, dans des petites unités de vie a valeur d'expériences et veut faire la démonstration que des solutions sont possibles et que des pistes méritent d'être explorées » indique Ayyem Zamen dans sa note d'opportunité.

Les contacts noués de longue date avec Paris Habitat et le soutien indéfectible apporté par la mairie de Paris ont de toute évidence contribué à faciliter le montage du projet et la mobilisation des différents partenaires. Outre l'aide et le soutien de Paris Habitat pour la recherche et l'adaptation des logements, l'association a sollicité l'aide de la Fonda-

tion de France et de certaines caisses de retraite complémentaire pour l'équipement et le mobilier. Dans le cadre d'un appel à projet, l'association bénéficie en outre d'un soutien financier de 15 000 €/an de la Caisse nationale d'assurance vieillesse pour le fonctionnement ce qui a permis de salarier une personne dédiée au dispositif. Le projet a par ailleurs reçu un bon accueil de la Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées (CILPI).

Aujourd'hui, il reste encore à faire la preuve de l'efficacité du projet et de son impact auprès des publics visés qui ont, jusqu'à présent montré leur intérêt. Il s'agit notamment de faire la démonstration que la colocation peut effectivement être une proposition attractive pour ce public.

Comme le souligne Ayyem Zamen, « dans son fondement même, le projet s'oppose à l'hébergement et au provisoire, car le concept de domicile partagé est une solution durable et une veille constante sur l'évolution de chacun, notamment l'avancée en âge et l'état de santé (...) C'est une réponse « économique » à la pénurie des logements : la colocation est une solution attrayante, conviviale, porteuse de valeurs. C'est une alternative à l'isolement. C'est un projet qui régénère et renforce la solidarité informelle. »

Primée dans le cadre de l'appel à projet « 10 000 logements Hlm accompagnés », cette action devrait bénéficier de financements complémentaires.



CONTACTS

Atika Benmaïza, directrice de la Cohésion sociale, Paris Habitat
Moncef Labidi, directeur d'Ayyem Zamen



© DR Paris Habitat

« Un toit entre deux rives »

A l'entrée du café social Ayyem Zamen de Belleville, trône une étrange maquette en carton. Elle représente un appartement de cinq pièces, le sol des 3 chambres est colorié en rouge ce qui signifie que c'est un espace privatif, les autres pièces sont en jaune pour signifier qu'elles seront partagées.

Ils sont nombreux dans ce lieu d'accueil pour vieux travailleurs immigrés à la retraite à y jeter un œil en entrant. Beaucoup savent maintenant de quoi il s'agit. Cela fait presque 8 mois que le projet de créer des appartements en colocation pour les chibanis a germé entre cette association et Paris Habitat. La maquette a été construite pour permettre aux volontaires de s'imaginer leur futur logement. « *Au début, lorsque nous leur parlions de trois chambres, ils imaginaient trois lits et nous demandaient s'ils étaient superposés* » s'amuse encore Moncef Labidi le directeur de cette structure. Un signe qui illustre les conditions d'hébergement auxquelles ils se sont pour beaucoup habitués. « *Il a donc fallu faire cette maquette pour leur montrer qu'ils auraient chacun leur chambre et des espaces à partager, c'était le début pour commencer à les intéresser au projet car ce sont des solitaires* » se souvient-il.

Le stade de l'information est passé. L'association a envoyé des lettres à 200 de ses adhérents qui vivent en foyer, à l'hôtel, qui sont hébergés par des tiers ou qui sont encore plus précaires. La moitié de ces lettres est revenue, un signe qui illustre l'instabilité de ces travailleurs au regard du logement. La majorité de l'autre moitié est revenue au café social avec le courrier en main. Pour en savoir plus,

ou tout simplement pour que les travailleurs sociaux leur lisent la lettre. Puis des groupes de discussion ont été organisés et une trentaine de volontaires se sont manifestés pour s'installer dans l'un des 5 appartements mis à disposition par Paris Habitat et disséminés dans les arrondissements du nord de la capitale.

Ludovic Jonard, de l'association Habitat et Développement, habituellement spécialisé dans les reconstructions après des séismes, a été sollicité pour imaginer les aménagements nécessaires à la cohabitation de trois hommes âgés et isolés. Avec un souci du détail manifeste, il a établi des plans pour imaginer la cohabitation spatiale et éviter au maximum les points de friction. Disposition des meubles, organisation de la cuisine, des salles d'eau, utilisation de la chambre surnuméraire, rien n'a été laissé au hasard. Il veut maintenant confronter ses préconisations avec les besoins et envies des trois locataires du premier appartement avant de lancer les aménagements. L'association prévoit un budget de 13 000 € par logement. « *Même le minimum a un prix* », rappelle Moncef Labidi.

L'immeuble en brique est une construction HBM des années 30 dans un ensemble bien aéré et les jeux de ballon y sont « formellement interdits ». Les trois hommes regardent le lieu avec surprise et, incrédules, pénètrent par une rampe dans le grand 5 pièces de plus de 100 m² dont les fenêtres sur cour sont abritées par un bardage en bois pour protéger l'intimité du lieu.

Depuis des années monsieur Chelgaf, monsieur Hogas et monsieur Chrifi trimbalent leurs maigres affaires d'un lieu à un autre. Leur seul refuge fixe, c'est le café social où ils viennent régulièrement boire un café, prendre leur courrier et démêler les méandres administratifs d'une situation tortueuse. « *Ils ont passé leur vie à bosser, à envoyer de l'argent au pays pour au final n'être pas d'ici et plus de là bas* ». Et pourtant, ils se souviennent tous, avec une précision d'horloger, de la date de leur arrivée en France, presque de l'heure ou du temps qu'il faisait. Même avec plusieurs décennies de recul. Ils sont là depuis toujours. Les années parlent d'elles-mêmes. Ils ont posé le pied en France en 1970, 1963 ou 1958... A l'époque, ils étaient des jeunes hommes. Ils traversaient la Méditerranée pour venir en France trouver un emploi pour faire vivre leurs familles et leur rêve d'un ailleurs. Aujourd'hui, ils sont vieux, fatigués et regardent encore cette vie de sacrifices sans rien renier des projets de leurs vingt ans. Mais l'envers du miroir est moins romanesque. Ils sont vieux, ils sont fatigués et ils ne savent même plus où habiter. D'ailleurs, peuvent-ils habiter quelque part dans cette vie faite de deux rives et d'un rêve, souvent brisé ?

C'est parce qu'il faut répondre à cette question des doubles racines que le café social a imaginé cette

solution de la colocation. Permettre à ces hommes d'avoir un camp de base qui leur donne la possibilité d'habiter ici, de rentrer au pays... et de revenir sans avoir changé d'adresse ou de domiciliation. D'ailleurs, la première question des trois hommes concerne la boîte aux lettres. Ils veulent la voir. « *Ce sont des nomades administratifs, il est très important pour eux de savoir que le courrier ne sera pas perdu s'ils s'absentent de leur domicile et j'insiste sur l'importance du mot domicile* » explique Moncef Labidi.

Un des enjeux est évidemment le vieillissement de ces chibanis. La perte d'autonomie de l'un d'eux ne manque pas d'inquiéter Moncef Labidi. « *C'est pour cela qu'il faut qu'on fasse un travail pour renouer des liens avec leurs familles. Il nous faut imaginer l'après avec eux et réussir à les faire changer de statut au regard des autres. Ils ne peuvent plus être les Pères Noël qu'ils ont été toute leur vie. Mais dans leurs vil-lages, même avec une canne on ne les voit pas comme des vieux. Ils resteront toujours des travailleurs* ».

Ici, à Paris, ils pourront se faire leurs règles de vie. « *Elles restent à inventer* » souligne Moncef Labidi. Pour la répartition des chambres, messieurs Chelgaf, Hogas et Chrifi ont opté pour un tirage au sort. La taille des pièces importe peu : l'ensemble des affaires de leurs

vie tient en moins de deux valises. Sauf monsieur Hogas qui possède aussi une petite pendule. Pour le reste, il y aura 5 appartements et 5 modes de fonctionnement. L'association Ayyem Zamen ne sera « que » le garant du bon fonctionnement.

Une travailleuse sociale passera successivement dans les 5 appartements pour aider les habitants à apprivoiser le quartier, lire le courrier. Elle essaiera aussi de créer des liens entre les occupants des différents appartements.

Mais il faut penser à tout. Ces hommes n'ont pour la plupart jamais eu l'occasion de se préparer à manger. Monsieur Chelgaf a occupé pendant 38 ans une chambre de 10m² dont les serrures ont été changées lors d'une de ses absences. Depuis, il va « à droite à gauche » dit-il avec pudeur. M. Chrifi est actuellement hébergé. « *Tous les jours, je suis dehors entre 14 heures et 23 heures, pour ne pas déranger et pour ne pas me fâcher avec la personne qui m'héberge. Pour ne pas provoquer des mots* », dit-il simplement.

L'association « A petit feu » viendra donc au début pour les familiariser avec les rudiments de la cuisine et de l'équipement électro-ménager. « *Tous ces aspects se régleront au coup par coup, comme celui de la cohabitation entre ces gens qui ne se choisissent*

pas vraiment. On aura des querelles de voisinage et de grandes amitiés » résume, toujours optimiste, Moncef Labidi. Sa principale inquiétude est d'ordre plus administratif. « *Nous sommes locataires en titre, les occupants nous verseront leur loyer d'environ 200€ à nous. Cela ne doit pas modifier la nature de la relation que nous avons avec eux, mais c'est le seul moyen de montrer que c'est possible. Ensuite, il faut que ce soit un autre intermédiaire ou le bailleur qui prenne le relais* » précise Moncef Labidi.

Mais de ces questions administratives, les futurs locataires en sont bien éloignés. Ils voient se profiler pour la première fois de leur vie la perspective d'un chez soi et aussi, la vieillesse arrivant, l'assurance de ne pas être tout le temps seul. Tous ont en tête l'histoire d'un voisin, d'une connaissance retrouvée morte un jour seule dans sa chambre « *parce que personne ne venait jamais en visite* ». Ici les choses seront différentes comme le souligne monsieur Chrifi : « *bien dormir c'est important et on ne peut le faire que chez soi parce que comme dit le proverbe celui qui est habillé avec les habits d'un autre, en fait il est nu* ».

Toit et Joie/Aurore

Aller au-devant des locataires présentant des troubles de santé mentale

Les troubles de santé mentale émergent, depuis quelques années, comme une problématique majeure pour les bailleurs sociaux. Après deux décennies (entre 1970 et 1990) de fortes transformations du secteur de la psychiatrie et la fermeture de plus de 10 000 lits, ces derniers accueillent, dans leur parc, une proportion non négligeable de ménages en souffrance psychologique. Interpellées le plus souvent par des situations d'impayés qui s'enlisent, des troubles du voisinage ou un comportement occasionnellement agressif, la plupart des équipes se trouvent bien souvent démunies dans un contexte où les partenaires médico-sociaux sont eux-mêmes très sollicités. C'est pour répondre à cette problématique que Toit et Joie a souhaité, en partenariat avec l'association Aurore, expérimenter le principe d'une équipe mobile chargée d'aller au-devant des locataires en souffrance psychique.

Une organisation et des pratiques qui évoluent au service d'une réponse adaptée à l'évolution des besoins

Fondée à l'origine pour fournir de nouvelles possibilités d'habitation aux personnels des Postes et des Télécommunications, Toit et Joie est une SA HLM qui gère aujourd'hui plus de 13 000 logements répartis sur plus de 70 communes en Ile-de-France. Avec plus de 300 salariés, parmi lesquels 200 gardiens (1 pour 80 logements en moyenne), Toit et Joie poursuit une politique de gestion locative au plus près de ses locataires.

Ces dernières années, Toit et Joie a connu un développement important de son patrimoine (avec l'intégration de plus de 675 nouveaux logements en 2013, dont 250 en construction neuve) et une diversification de ses interventions en proposant une gamme d'offre complète (logements familiaux, accession sociale à la propriété, résidences étudiant, résidences sociales et habitat spécifique), répondant à la pluralité des publics et des parcours.

Parallèlement, un pôle social a été créé en mai 2011 pour faire évoluer en interne les compétences en lien avec les évolutions sociales et économiques des publics logés. Celui-ci a été positionné au cœur de l'organigramme, en lien direct avec la direction générale, et fonctionne comme une fonction support pour l'ensemble des autres services (contentieux, maîtrise d'ouvrage, etc.).

Le pôle social est composé d'une équipe de 4 salariés dont le directeur, 2 CESF et 1 urbaniste. L'équipe intervient dans **une logique de mise en lien avec les partenaires de droit commun**. Plus précisément, le pôle social assure les missions suivantes :

- ▶ L'accompagnement social des locataires sur des problématiques socio-économiques identifiées en lien avec le service contentieux ;
- ▶ Un appui à la maîtrise d'ouvrage dans le cadre des projets de réhabilitation (dans un contexte où Toit et Joie procède à de nombreuses opérations d'acquisitions amélioration) en jouant le rôle de facilitateur auprès des locataires pour permettre aux travaux d'avancer dans de bonnes conditions ;
- ▶ Un appui à la maîtrise d'ouvrage pour le développement de produits spécifiques (résidences Jeunes actifs, Maisons relais, centre de stabilisation CHRS, etc.) en établissant les partenariats avec les futures associations gestionnaires (à l'instar des Cités du Secours Catholique ou d'Aurore). *Le pôle social a par exemple récemment participé à la création d'une structure d'hébergement d'urgence dans des locaux mis à disposition par La Poste ;*
- ▶ Un appui à la réflexion autour de la mise en œuvre de projets innovants. En 2013, Toit et Joie s'est engagé dans le programme national « Un chez soi d'abord » en mettant 6 logements à disposition de l'association Aurore, chargée du projet sur l'Ile-de-France. Ce dispositif vise à proposer un accès direct au logement à des personnes à la rue, atteintes de troubles psychiatriques, moyennant un accompagnement global adapté dispensé par une équipe pluridisciplinaire composée de 6 personnes (travailleurs sociaux, infirmiers, médecins, psychologues, etc.).

L'équipe mobile : une pratique originale d'intervention auprès des personnes non en demande

La volonté d'apporter une réponse aux situations des locataires en souffrance

C'est en assurant l'intérim du service contentieux en mai 2011, que le directeur du pôle social a pris conscience d'un certain nombre de dossiers en souffrance, dans la mesure où malgré de multiples tentatives, aucune résolution durable des difficultés rencontrées par les locataires n'avait pu être trouvée²⁰. Après investigation, certaines de ces situations se sont avérées trop lourdes et complexes, pour être résolues en interne. Une trentaine de situations ont été identifiées comme nécessitant l'intervention d'un tiers extérieur et de compétences particulières...

Alors que l'expérimentation « Un chez soi d'abord » se mettait en place pour accompagner les sortants de rue présentant des troubles psychotiques, Toit et Joie a alors imaginé « utiliser » le même type de service – une équipe mobile – pour intervenir auprès de ses locataires présentant des troubles de santé mentale. Il s'agissait de « transposer » le principe des EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité intervenant auprès des personnes à la rue) au logement selon la pratique de l'intervention psychiatrique auprès des personnes non en demande.

20. Précisons que Toit et Joie constate depuis quelques années une hausse des dossiers en impayé témoignant des difficultés budgétaires accrues pour des ménages de plus en plus modestes. En 2013, Toit et Joie comptabilisait ainsi 6039 dossiers d'impayés dont 2743 nouveaux.

L'objectif premier de l'expérimentation est **d'aller au devant de ces locataires en souffrance psychique afin de les maintenir dans leur logement et d'éviter l'expulsion**. En rupture de soins ou non diagnostiqués, ils se caractérisent bien souvent par une situation de repli dans le logement et d'abolition de la demande d'aide. Le dispositif s'adresse ainsi en premier lieu à « ceux qui échappent aux mailles du filet » de l'intervention sociale et médico-sociale classique.

La sensibilisation/formation des équipes s'est imposée progressivement comme un deuxième objectif fort du projet. En effet, les équipes de Toit et Joie, et en premier lieu les gardiens, sont fortement impactées par l'émergence de ces situations complexes face auxquelles elles se trouvent le plus souvent démunies et bousculées dans leurs pratiques.

Un enjeu plus transversal vise à améliorer le maillage des interventions auprès des ménages par une meilleure connaissance et la mobilisation des acteurs locaux en matière de santé mentale en suscitant la synergie des compétences. L'acculturation réciproque entre l'association Aurore et le bailleur Toit et Joie ainsi que la recherche de complémentarités entre leurs modes d'agir constitue un dernier objectif.

Aller vers les ménages en souffrance : une démarche active de mobilisation, dans le respect de la personne

L'un des premiers enjeux pour Toit et Joie a été de **déterminer des critères pour identifier des situations qui pourraient faire l'objet d'une intervention de l'équipe mobile**. Ces critères ont été définis de manière empirique et reposent sur le bon sens. Ils sont issus de l'expérience du bailleur en matière de gestion locative. Des troubles de voisinage récurrents, une situation d'impayé qui se dégrade parce que le locataire refuse le contact, un comportement agressif vis-à-vis des gardiens, des dégradations, une situation de repli et d'isolement dans le logement, sont autant de symptômes et de points d'alerte.

Outre la trentaine de situations repérées par le pôle social, les gardiens sont progressivement informés et sensibilisés de manière à signaler des situations au pôle social qui procède dans un premier temps à une investigation en interne visant à retracer l'historique de la situation et de son suivi (par le contentieux notamment). Si, selon les critères précités, la situation semble nécessiter une intervention, le pôle social transmet les informations concernant le ménage à Aurore via une fiche navette.

Composée de 5 psychologues dont 1 dédié au suivi des locataires de Toit et Joie, l'équipe mobile d'Aurore intervient à la demande du bailleur, suivant quelques temps forts :

- 1 - Une première étape consiste à procéder à une **première investigation autour de la situation**. L'équipe d'Aurore rencontre d'abord le gardien puis réalise une **cartographie des partenaires sociaux et médico-sociaux impliqués** autour de la situation. Il s'agit, autant que possible, de reconstituer l'historique de la prise en charge et de tenter de clarifier les différentes interventions sanitaires et sociales co-existantes.

- 2 - L'équipe poursuit son intervention en se rendant sur le site pour réaliser une **première visite à domicile** en présence d'un référent du pôle social puis, éventuellement, avec un partenaire (comme un service d'aide à domicile par exemple).
- 3- Aurore procède ensuite à une **évaluation de la situation** :
 - a. Une réunion de synthèse (ou réunion de concertation pluridisciplinaire) peut être proposée et vise à réunir tous les intervenants effectifs ou potentiels de manière à échanger des informations et « *mettre à jour les situations, permettre une acculturation progressive entre les partenaires et décider, en concertation, des mesures d'accompagnement adaptées* ».
 - b. En fonction de la situation : soit l'équipe oriente rapidement vers un partenaire identifié, soit elle engage un accompagnement de transition visant à faire émerger la demande du locataire.
- 4 - Dans le cas d'un **accompagnement de transition**, l'équipe est susceptible d'**amorcer une relation d'ordre thérapeutique** avec l'idée de faire émerger la demande et de rechercher l'adhésion du locataire. Il arrive que l'équipe réalise jusqu'à une quinzaine de visites à domicile avant de pouvoir procéder à une (ré)orientation vers une structure de soins ou occupationnelle adaptée du droit commun (notamment les Centres Médico-Psychologiques).

L'équipe mobile répond aux sollicitations du bailleur tout en respectant **quelques principes éthiques forts d'intervention** :

- ▶ L'équipe intervient d'abord et surtout pour le bien être de la personne : « ***pour nous, le principal critère c'est le degré de souffrance de la personne*** ». Ce sont aussi des personnes qui provoquent de l'inquiétude, une crainte, des préoccupations de la part des acteurs.
- ▶ Après la première visite à domicile réalisée en binôme avec un référent du pôle social, l'équipe privilégie une intervention en binôme responsable/psychologue de manière à se positionner comme **un tiers médiateur**, l'objectif étant de pouvoir offrir un espace de parole neutre : « *on se présente comme ayant une vraie indépendance vis-à-vis du bailleur* ».
- ▶ Vis-à-vis des partenaires, l'équipe veille à ne pas se rajouter à un mille-feuille parfois déjà complexe et de ne pas prendre la place du droit commun mais bien plutôt à **se positionner comme une interface**.
- ▶ **Constituée uniquement de psychologues, l'équipe ne réalise pas d'intervention sociale** à proprement parler mais recueille et coordonne les éléments des interventions précédentes et relance les dossiers, si nécessaire.
- ▶ Autant que possible, l'équipe veille à **ne pas intervenir dans l'urgence** et/ou sous la pression d'une procédure. Ainsi, toute situation signalée fait l'objet d'un arrêt temporaire de la procédure d'expulsion.

Vers une acculturation réciproque et une complémentarité des interventions bailleur/association

Avec Aurore, Toit et Joie entretient ainsi des relations constructives visant à s'inscrire dans une dynamique de co-élaboration de projets. Innovant et réactif, Aurore est à ce jour le partenaire principal de Toit et Joie. Le partenariat s'articule autour de nouveaux projets pour lesquels Toit et Joie est maître d'ouvrage tels qu'un centre de stabilisation pour grands exclus à Paris 12^e et une maison relais à La Garenne Colombes.

« Tisser des compétences complémentaires entre les services de Toit et Joie et ceux de l'association Aurore » a été dès le départ un objectif explicite de l'expérimentation. Toit et Joie affirme sa volonté de travailler à la mutualisation des compétences entre l'organisme et les associations : « on est contre les mariages forcés ». L'objectif pour le bailleur n'est pas de se positionner comme de « simples loueurs de murs ».

Dès le démarrage du projet, la recherche d'une bonne articulation entre les interventions de l'équipe mobile et celles du pôle social s'est imposée. C'est fort de ces questionnements que des modules spécifiques d'information-sensibilisation des gardiens et du service contentieux sont proposés. L'équipe mobile s'est rendue à plusieurs reprises aux réunions gardiens pour présenter la démarche et pour les inciter à alerter face à des situations problématiques. L'équipe mobile reste joignable pour le personnel de Toit et Joie, et notamment les gardiens, si nécessaire (en cas de doute ou de questionnements quant à une situation). Cette présentation formelle a été réalisée auprès des gestionnaires techniques de patrimoine et de la maîtrise d'ouvrage. L'idée générale est de favoriser les échanges de savoirs, la co-valorisation des compétences.



© DR Toit et Joie

ENSEIGNEMENTS ET PERSPECTIVES

Une sensibilisation des équipes aux problématiques de santé mentale au service d'un meilleur repérage des situations

Le personnel de Toit et Joie s'est montré très intéressé par l'action : les gestionnaires techniques de patrimoine, peu sensibilisés à ces questions ont changé de regard et viennent désormais spontanément alerter sur des situations : « *Notre intervention a trouvé un écho auprès des équipes car les gardiens ont une bonne intuition et une bonne perception de ce qu'il se passe...* » explique la responsable de l'équipe.

Selon Toit et Joie, l'action contribue ainsi à :

- ▶ faire évoluer les mentalités et les pratiques ;
- ▶ favoriser la transversalité entre les services.

L'acculturation du bailleur et la redéfinition des missions de chacun constituent l'impact le plus immédiatement lisible de l'intervention d'Aurore. Progressivement, de manière informelle, se met en place une analyse des pratiques autour de situations... Pour Aurore, « *l'idée serait de pouvoir affiner les motifs de l'inquiétude pour les équipes. D'étayer, d'objectiver ces motifs. On se doit d'être une aide à l'observation, apprendre à être attentif de manière différente, à sa propre inquiétude* ».

Enfin, un dernier effet et non des moindres est celui d'une amélioration

de la mobilisation des partenaires. Une dynamique de travail en transversalité relancée, l'évolution des regards et une vigilance accrue sont autant de résultats observés par le bailleur comme l'association : « *on recrée l'envie de s'occuper de la situation (...). La 'renarcissisation' contribue à redynamiser l'intervention des partenaires* ». Certains partenaires restent difficiles à mobiliser, à l'instar de certains centres médico-psychologiques, débordés ; des tutelles ou de certains services gérontologiques peu sensibilisés à ces questions.

Une prise en charge effective des locataires

Pour les publics suivis, les effets se font voir plus progressivement. Aurore constate d'ore-et-déjà trois « profils types » de situations qui se dégagent :

- ▶ des personnes présentant des troubles psychotiques (en rupture ou n'ayant pas recours aux soins, ayant souvent connu des parcours d'errance) ;
- ▶ des personnes souffrant du syndrome de Diogène ;
- ▶ et des couples mère/enfant avec souvent un parent vieillissant, dans un système familial 'pathologique'.

Plus généralement, « *les personnes sont souvent en errance psychique. L'objectif est de retrouver un contenant psychique dans le collectif* ». Recréer

des liens entre les partenaires autour de la situation de la personne est essentiel et contribue à restructurer le « lien psychique ».

Quelques situations prises en charge ont déjà montré des signes positifs d'évolution : adhésion des personnes, décohabitation mère/fils, etc. Aurore souligne cependant que, malgré la qualité des interventions dont elles bénéficient aujourd'hui, certaines personnes n'ont pas les capacités à habiter de manière totalement autonome un logement, posant la question de leur éventuelle réorientation vers un dispositif d'accueil et d'hébergement plus adapté.

Une expérimentation en constante évolution qui reste à pérenniser et essaimer

Située à l'articulation entre la psychiatrie, le médico-social et le social, **les intervenants de l'équipe mobile, en cours d'expérimentation, n'ont de cesse de réinterroger le sens de leur action et leurs pratiques d'intervention** : « *c'est la transformation sociale qui nous intéresse. On souhaite produire de plus en plus de réflexion* ». Un évaluateur externe devrait à cet effet être mobilisé pour suivre l'expérimentation.

Les questionnements sont principalement d'ordre éthique : jusqu'où doit-on aller dans la recherche d'adhésion des personnes ? Peut-on aller contre leur volonté ? Quelles limites poser dans une intervention visant, en filigrane, à « normaliser » des comportements susceptibles de bousculer les représentations des bailleurs et celles du voisinage ? Pour Aurore, il s'agit de veiller à ne pas basculer dans les travers du contrôle social. Le respect des personnes passe aussi par « une intervention consistant justement à ne pas intervenir » comme l'explique un psychologue de l'équipe. « Il faut une contenance psychologique suffisante pour prendre le risque d'aller vers... et il faut faire attention à ne pas être trop intrusif parfois. Pour ce type de situation l'idée est plutôt de rester en veille ».

Autre sujet, autres questionnements : la recherche d'une bonne articulation des interventions dans le respect des rôles et des compétences de chacun. L'équipe mobile a révélé en effet un manque, de vrais interstices dans le mille-feuille des interventions auprès des situations de fragilité... Alors que l'un des objectifs de l'ex-

périmentation vise à sensibiliser et former les équipes sociales des bailleurs au repérage des situations de troubles et à leur prise en compte, il reste nécessaire d'éviter la « confusion des rôles ». Ainsi, par exemple, les CESF ne vont pas et ne doivent pas devenir des psychologues. Chacun doit continuer à agir selon ses compétences et c'est bien la cohérence et la complémentarité des interventions autour du locataire qui permettra une prise en compte globale et durable de sa situation. C'est sans doute dans cette optique que Aurore a souhaité ne recruter que des psychologues dans son équipe, les intervenants sociaux étant déjà très nombreux autour de chaque situation. Il s'agissait également de faciliter le contact avec les professionnels du champ médical et les psychiatres en particulier.

La question du financement de l'action reste cependant le principal point d'achoppement. Pour le démarrage du projet, Toit et Joie a du solliciter le Fonds d'Intervention Sociale (FIS) des ESH (Entreprises sociales pour l'habitat) qui contribue à hauteur de 25 000 €. Le bail-

leur finance quant à lui à hauteur de 90 000 € à raison de 2 800 €/locataire/an. Depuis janvier 2014, l'équipe mobile bénéficie en outre d'un apport conséquent de la DIHAL (à hauteur de 130 000 € pour 1 an) dans le cadre de l'appel à projet « Innovation sociale dans le champ de l'hébergement et de l'accès au logement ». Forte de l'intérêt porté par les bailleurs à l'expérimentation et répondant à un besoin et une demande accrue en matière de santé mentale, Aurore a d'ores et déjà engagé la même action avec Paris Habitat, opérationnelle depuis janvier 2014²¹ pour une année expérimentale. Trois autres bailleurs devraient également conventionner : la SIEMP, Logement Français et OPIEVOY. Dans ce contexte, la pérennisation du projet semble sur la bonne voie mais se pose, pour Toit et Joie, la question des modalités de financement en pérennisant le projet en interne ou en mutualisant avec d'autres bailleurs.



CONTACTS

Michèle Attar, Directrice générale de Toit et Joie
Dominique Macchi, responsable du pôle social de Toit et Joie
Marianne Auffret, Responsable de l'équipe mobile Aurore

21. cf. Monographie de Paris Habitat

« Willy s'est pendu »

« La locataire, après avoir pris son courrier, a poussé la porte de mon bureau, s'est assise sans émotion particulière et m'a dit : Willy s'est pendu ce week-end ». Trois semaines plus tard, lorsqu'elle raconte la scène, Fabienne Nadeau, elle, est encore sous le choc. « Je pensais qu'elle venait pour me parler de sa dette de loyer » ajoute-t-elle pour illustrer à quel point elle est tombée de haut. Gardienne dans une résidence Toit et Joie de la banlieue sud de Paris, elle est encore vacillante en racontant le drame.

Atablée mains jointes dans la cuisine de sa loge, elle racontera plus tard le trouble, les doutes et la culpabilité qui ne la quittent pas. A ses côtés, Maria Emilia Teixeira, sa collègue de la résidence voisine. Les deux femmes « s'épaulent » comme elles le disent souvent. Chacune a en charge une centaine de logements. Elles partagent la même réalité, les mêmes soucis du quotidien et la gestion de locataires aux parcours parfois chaotiques et aux profils psychologiques sinueux.

En face d'elles, Dominique Macchi, directeur du pôle social à Toit et Joie et Jérémie Duboudin, psychologue de l'équipe mobile d'Aurore. L'objet de la visite est d'abord de voir la mère du suicidé, locataire repérée, en dette locative et avec des troubles psychiques avérés. Le logement était recouvert de papier d'aluminium pour lutter contre « les micro caméras espions » des voisins...

La halte dans la loge permet au psychologue d'engager la conversation avec les gardiennes et d'en savoir un peu plus sur la locataire qui « va faire ses courses à Paris pour ne pas être suivie » précise l'une des gardiennes. Celles-ci se montrent d'abord un peu réticentes à parler d'elles. « Je vous ai téléphoné

pour elle, pas pour moi » entame l'une d'elles, proposant de se rendre sans attendre à la rencontre de la mère de Willy.

La conversation s'engage néanmoins. A mots comptés au début. « C'est difficile de rester de marbre. Ce qui nous a perturbé, ce sont les horreurs qu'on a entendu après le suicide, un voisin m'a dit que c'est sa mère qui l'avait tué », lâche l'une des gardiennes.

La seconde s'engage un peu plus et évoque son sentiment de culpabilité face au suicide d'un jeune homme de 37 ans : « Willy, ça fait un an que je ne l'avais pas vu. Je demandais des nouvelles à sa mère mais est-ce assez ? J'aurais dû aller plus souvent aux nouvelles, insister auprès de Toit et Joie ? »

Dominique Macchi tente de les rassurer en rappelant que « le dossier était très connu » et que la mairie était, elle aussi, au courant. Patient, Jérémie commence à les convaincre que la situation peut, légitimement pour elles, être traumatisante. Et finalement la parole se libère. Tour à tour, Fabienne et Maria Emilia la voix nouée, racontent cette maman presque stoïque leur égrenant les détails du suicide. Le dernier bonsoir, le bruit d'un tabouret qui tombe, la découverte du corps pendu à sa barre de traction...

La mère de Willy leur a même raconté qu'elle avait aspergé son fils d'eau de Lourdes. « Même ça, ça ne l'a pas fait revenir » leur a-t-elle dit, presque étonnée semble-t-il.

« Nous sommes effondrées, nous sommes des mamans aussi. Quand elle dit 'c'est mon seul fils...' moi aussi j'ai un fils unique » lâchera l'une d'elles avant d'admettre son trouble lorsque la mère de Willy

quelques jours plus tard est venue lui apporter des chocolats pour Pâques, «*comme si de rien n'était*».

Le choc, le doute, la culpabilité et souvent la solitude pour trouver une solution toute personnelle...

A cette situation, elles n'étaient assurément pas préparées. «*C'est un fait*» concède Marianne Auffret qui dirige l'équipe mobile d'Aurore. «*Les conseillères sociales ont des ressources professionnelles et culturelles qui leur permettent d'être moins démunies que les gardiens*» dit-elle tout en rappelant le principe d'intervention de l'équipe : «*au centre, il y a le locataire ; les bailleurs viennent nous voir avec une question : 'que faire avec mes fous, avec ceux qui débordent'. Quand on intervient auprès des salariés, c'est d'abord pour que les locataires aillent mieux*».

La finalité du projet de l'équipe mobile qui intervient pour quatre bailleurs différents en Ile-de-France est essentiellement tournée vers les locataires. Même si des sessions d'accompagnement sont proposées aux personnels. Madame Nadeau se souvient d'ailleurs d'avoir vu Jérémie lors de la réunion réunissant les gardiens Toit et Joie des Hauts-de-Seine.

Jérémie entreprendra donc un suivi psychologique avec la maman de Willy. Ce sera son 23^e dossier chez Toit et Joie. La première réunion de prise de contact s'effectue en présence d'un représentant du bailleur. Ensuite, il continuera le travail seul, en tête à tête, avec en suspens la question du retour vers le «*droit commun*», même si ce passage de relais est toujours difficile. «*Les gens qui nous voient chez eux*

ne sont pas souvent volontaires pour continuer dans un CMP» explique Marianne Auffret. En tout cas, pour la maman de Willy, le processus est engagé.

Pour Mesdames Teixeira et Nadeau, les choses sont plus compliquées. «*Ma mission n'est pas de proposer un espace thérapeutique aux personnels, même s'il est clair que certains en auraient besoin*» dit Jérémie qui précise «*à Bagneux, on intervient en urgentistes face à des gardiennes qui sont, excusez le jeu de mots, aux premières loges*».

Un second entretien aura lieu mais après ? Si Marianne Auffret insiste sur le manque d'outils des gardiens face à des situations de crise, il faut aussi souligner le manque de sollicitation auprès de l'équipe mobile. Pour les deux gardiennes de Bagneux, c'est l'environnement qui est dur. Elles se sentent aidées par leur employeur et l'une d'elles, encore pleine de reconnaissance, raconte un procès passé au cours duquel le bailleur l'a soutenue avec force et argent. Mais elles ne voient pas vraiment l'utilité de cet accompagnement. «*Ça fait du bien de parler, on se sent moins seules et c'est rassurant de savoir que c'est pas forcément pire chez nous qu'ailleurs*» disent-elles.

Mais au-delà de cette oreille bienveillante et de cette pédagogie de la comparaison, un certain nombre de questions restent en suspens. De même que pour l'équipe mobile. Marianne Auffret le souligne : «*on a que des questions : le soin contre le contrôle social, le locataire visité face au voisinage*». Comment construire une démarche, d'autant plus que selon elle les gestionnaires sont «*très défensifs*» face à celle-ci.

Du côté des gardiens, le métier est compliqué.

« Comment faire pour sortir de la résidence, ne pas être interpellée le dimanche, prendre du champ ? », disent-elles toutes les deux tour à tour. « Notre rôle, on le prend trop à cœur » résumant-elles de concert. Mais comment faire autrement ? Sauf à se déshumaniser.

Bien sûr, dans cette résidence de Bagneux le passif est lourd. C'est dans la cité d'en face que s'est déroulée l'odieuse séquestration orchestrée par le gang des barbares il y a une décennie. Les stigmates en sont toujours présents évidemment. Mais évidemment les deux gardiennes n'aiment pas en parler. C'est à elles et elles seules de digérer ce traumatisme collectif qui semble encore envelopper le quartier. Il faut dire qu'elles ont d'autres questions à régler. Personnelles d'abord. Maria, petite femme presque chétive faisait 138 kilos il y a trois ans...

Et puis la résidence est compliquée. Il y a sur le parking un homme agressif qui dort dans une voiture et les prend à partie régulièrement. Il y a ce locataire qui ne descend jamais de chez lui. Et puis cette jeune femme qui au lendemain du suicide de Willy s'est adressée à Fabienne Nadeau la menaçant et lui disant pour finir *« regarde-moi bien, il va y avoir un suicide de ta faute »*. *« Je regardais sa boîte, je surveillais la lumière, je suis allée écouter à sa porte et puis de peur qu'elle soit morte chez elle, j'ai appelé les pompiers. Maintenant, j'ai peur qu'elle revienne avec cette vitre cassée et qu'elle soit dans une situation de troubles »*, soupire la gardienne.

La barque est lourde pour ces deux femmes qui jamais n'avaient pris le soin de raconter tout cela. Jamais elles ne s'étaient posées la question de le faire. *« En cela la visite de Jérémie est salutaire »* disent-elles simplement, après avoir tant hésité à se raconter parce que *« si on dit tout vous allez écrire un livre »*. Mais cette ouverture vers un accompagnement psychologique sera sans lendemain ou presque. Laissé à l'appréciation des deux femmes.

Cela ne remet en rien en cause l'utilité de l'équipe mobile en direction des locataires. Il ne faut pas oublier que les troubles des gardiens viennent évidemment de l'évolution des locataires.

« Beaucoup des gens qu'on va voir ne sont pas capables de vivre seuls » rappelle sans ambages Marianne Auffret. Puis se faisant prospective, elle ajoute : *« On ne se pose la question du parcours résidentiel que dans une logique ascendante. On part de l'hébergement pour aller vers un logement autonome. Il faudrait être en mesure de repenser ce parcours et d'imaginer que des locataires puissent un jour avoir besoin d'une autre offre. On ne va quand même pas les mettre à la rue pour qu'ils aient un accompagnement »*, lâche-t-elle un brin ironique.

En attendant, dans cette expérience qui se construit « au doigt mouillé » selon l'expression des professionnels de l'équipe mobile, il ne faut pas oublier un dispositif spécifique pour les personnels en crise afin de les réassurer et de leur donner d'utiles compétences d'alerte.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble