

*Accompagnement social des
ménages dans le logement:
nouveaux enjeux,
nouvelles pratiques*

15 décembre 2017



◀ Éric MALEVERGNE
Chargé de mission
SOLIHA
et co-animateur de l'atelier

Le groupe de travail *Politiques sociales (GT Social)* du *Forum des politiques de l'habitat privé (Forum PHP)* a comme sujet d'étude l'accès au parc locatif privé des ménages en difficultés (économiques, sociales, financières, ...).

Le champ d'investigation 2017 porte sur l'accompagnement social des ménages dans leur logement.

- Quel est le constat dressé localement des diverses étapes des parcours des ménages accompagnés ?
- Comment localement sont quantifiés et qualifiés les besoins d'accompagnement des ménages ?
- Y a-t-il une démarche d'harmonisation des grilles d'analyse des besoins en accompagnement ?
- Quelles sont les réflexions menées pour adapter le niveau d'accompagnement, quels que soient les besoins du ménage, pour qu'il accède à un logement ?
- Comment les divers acteurs locaux sont-ils associés ?

Le groupe de travail a souhaité procéder à l'audition de divers acteurs, nationaux ou locaux, pour contribuer à la capitalisation sur ce sujet. Un recueil des fiches d'expériences est disponible en téléchargement sur www.forumhabitatprive.org.

En complément, un atelier a été organisé le 15 décembre 2017 pour restituer les enseignements de ces auditions. Une cinquantaine de professionnels y ont participé. Cet atelier a permis, à travers les témoignages exprimés, de montrer qu'il est possible de construire, avec l'ensemble des parties prenantes, des stratégies d'accompagnement adaptées aux problématiques de chacun des ménages concernés. ■



◀ Une cinquantaine de professionnels de l'habitat ont participé à l'atelier du 15 décembre 2017.

QU'ENTEND-ON PAR
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
EN MATIÈRE D'HABITAT ?

P.4 À 6

DYNAMIQUES TERRITORIALES :
IMPULSER, COORDONNER

P.7 À 14

DES PRATIQUES
PROFESSIONNELLES
EN ÉVOLUTION

P.15 À 20

ET DEMAIN ?
QUID DU PLAN
QUINQUENNAL
LOGEMENT D'ABORD ?

P.21 À 26

QU'ENTEND-ON PAR ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIÈRE D'HABITAT ?//

EXPOSÉ DE FORS-RS



◀ Juliette BARONNET
Sociologue
FORS-RS

ACCOMPAGNER PLUTÔT QU'AIDER

La notion d'accompagnement s'est imposée à partir des années 1980 dans une réflexion sur l'évolution des pratiques du travail social, pour se substituer aux notions d'aide ou d'assistance remises en cause par « *la suspicion qui va peser fortement sur cette pratique – le suivi social –, assimilée à un véritable contrôle social des populations pauvres* »¹. Cette relation, qui a pour objectif l'autonomisation de la personne, est fondée sur un certain nombre de principes et de pratiques qui semblent relativement partagés quels que soient les domaines d'intervention :

- l'écoute, le soutien, le conseil ;
- la proximité ;
- l'individualisation : chaque situation est unique et est à traiter en tant que telle, depuis le diagnostic jusqu'à l'aide apportée ;
- la participation active de la personne accompagnée : l'accompagnement ne se comprend que dans une démarche d'adhésion de la personne accompagnée à la relation d'aide proposée et aux objectifs fixés. L'accompagnement s'appuie ainsi sur les capacités et les ressources des personnes.

Juliette BARONNET rappelle que les auditions ont mis en lumière un consensus des différents acteurs. « *la centralité du logement, des conditions de logement dans le bien-être et l'accès à l'autonomie des ménages ne fait aucun doute* ». Traditionnellement, l'accompagnement en matière d'habitat est orienté vers un objectif de responsabilisation des personnes dans leurs parcours résidentiels. Toutefois, l'accompagnement social en matière d'habitat porte des enjeux plus globaux que les seuls accès et maintien dans le logement. Cette notion est souvent envisagée comme un tremplin, un sas, dans un parcours d'accompagnement global où les problématiques de santé, d'emploi et de formation sont intimement liées.

Une notion qui recouvre encore en 2017 des pratiques et dispositifs variés depuis l'intermédiation locative (IML) à l'accompagnement sociale lié au logement (ASLL) en passant par la gestion locative adaptée (GLA).

¹ Ali BOULAYOUNE, *L'accompagnement : une mise en perspective*, Informations sociales 2012/1 (n° 169), p. 8-11

UN CONTEXTE D'INTERVENTION DE PLUS EN PLUS NORMATIF

Massification des besoins...

Deux indicateurs servent de référence à ce constat : le coût du logement dans le budget des ménages augmente, tout comme le nombre de mal-logés. L'enjeu de l'accompagnement social est donc à la fois celui de l'accès au logement, mais aussi celui du maintien dans le logement.

Les bailleurs sociaux sont en première ligne pour le constater.

Dans un contexte de crise économique de longue durée, ces ménages, lorsqu'ils ne cumulent pas les difficultés sociales et économiques, sont exposés, dans leur parcours, à des problématiques de rupture de plus en plus importantes et imprévisibles (perte d'emploi, problème de santé, séparations, etc.), avec pour conséquence des difficultés à se maintenir dans le logement. « *Il y a une forme de précarisation qui amène les bailleurs sociaux à être relativement démunis face à des situations de ruptures assez soudaines et très imprévisibles* ».

...complexification de l'action sociale...

Cette complexification se manifeste sous diverses formes :

- un éclatement des champs de compétences entre territoires. « *Le département, les communes via le CCAS, la montée en compétence des EPCI sur les questions d'accompagnement dans le logement* » ;
- un éclatement des champs de compétences entre acteurs publics et privés (exemple d'Action Logement avec le CIL Pass Assistance) ;
- une tendance à une spécialisation des interventions, qui se concentrent uniquement sur un champ de compétence, par exemple le logement, la santé ou l'emploi ;
- un contexte budgétaire très contraint avec notamment un impact fort sur les budgets FSL. En résultent des restrictions dans les critères d'accès pour les ménages, et donc une exclusion de certains publics. Comme le souligne l'association AVDL 09, les propriétaires endettés ou les travailleurs pauvres ne peuvent pas accéder au FSL.

En somme, la diversification des pratiques et des dispositifs d'intervention contribue à une forme d'illisibilité de ce que peut être l'accompagnement en termes de logement.

Les conséquences de ces évolutions ont également une incidence sur les travailleurs sociaux, « *de plus en plus essouffés, qui font face à cette massification des besoins, perdus dans la multiplication des dispositifs* ». Du côté des financeurs et des institutions, « *le suivi est de fait peu coordonné, peu stratégique* ».

La tendance à la segmentation des publics au regard de leurs difficultés peut rendre complexe la compréhension des dispositifs pour les ménages potentiellement bénéficiaires. Juliette BARONNET souligne que « *beaucoup de ces publics continuent d'échapper aux mailles des aides existantes* » et que les acteurs de l'accompagnement témoignent de « *phénomènes de non-recours ou de renoncement* ».

Dans ce contexte de plus en plus contraint, l'illisibilité se situe donc aussi du côté des opérateurs, qui doivent répondre à des appels d'offre très normatifs, qui impliquent « *une charge administrative qui prend beaucoup de place dans l'activité* ».

...et politique du logement d'abord réaffirmée.

Dans ce contexte d'évolution et de complexification des dispositifs, une politique d'injonction au relogement des publics prioritaires est pourtant réaffirmée : la politique du *logement d'abord*. Les évolutions législatives successives (DALO, *logement d'abord*, loi *Égalité et Citoyenneté*) renforcent la vocation sociale des organismes Hlm. Ils sont chargés de loger des ménages de plus en plus vulnérables qui peuvent être soumis à des situations variées et complexes, renvoyant à des champs de compétences élargis : parentalité, santé, accès aux droits, judiciaire, etc.

Une philosophie qui fait consensus mais les principes d'application peuvent différer et/ou manquer de moyens

Si beaucoup de projets s'inscrivent dans la logique du *logement d'abord*, ils se cantonnent le plus souvent à des expérimentations soumises à des appels à projet : un *Chez Soi d'abord*, innovation dans le champ de l'hébergement et du logement conduite par la DIHAL et enfin la démarche *10 000 logements accompagnés*, initiée par l'USH.

Ces expérimentations ont montré qu'il était possible de prolonger et de pérenniser la logique du *logement d'abord*. Toutefois, cela implique certains prérequis, notamment en termes d'évolution des dispositifs de droit commun et des pratiques. Les deux grands enjeux et impacts concernent donc sur la gouvernance locale et l'évolution des pratiques.

Ressources

Consulter le recueil des auditions 2017 sur www.forumhabitatprive.org

DES INTERROGATIONS AUTOUR DE LA GOUVERNANCE LOCALE

La problématique majeure pour l'accompagnement vers et dans le logement est de « *dépasser les logiques de guichet qui sont aujourd'hui inhérentes au système de financement, et à cette logique de répartition des compétences* ».

Trois enjeux en terme de gouvernance locale

Un premier enjeu identifié est l'identification des besoins sur le territoire, et notamment des besoins des publics dits *invisibles*. C'est ce à quoi travaillent les PDALHPD par les *diagnostics 360°*. Ils permettent d'obtenir une vision objectivée des problématiques des ménages et de les mettre en perspective avec l'offre existante, tout en dépassant l'approche sectorielle de l'accompagnement.

Il s'agirait également d'optimiser davantage les mesures existantes. Si ces mesures étaient mieux coordonnées, elles seraient plus lisibles pour les différents acteurs de l'accompagnement. Par exemple, la distinction entre les mesures AVDL et ASLL reste très floue, en termes de publics et de pratiques. Il y a un réel enjeu de mise en cohérence de ces mesures, à l'instar de ce qui est mis en œuvre par le GIP *Charente Solidarités* qui, en tant que cheville ouvrière du PDALHPD, joue un rôle de guichet unique d'accompagnement. Le département du Doubs a également mené un diagnostic pour refondre les différents dispositifs d'accompagnement social lié au logement existants en un dispositif global, local, internalisé et bien lié avec les instances de coordination que sont les CCAPEX, le FSL, le DALO.

Les réflexions actuelles sur les plateformes territoriales d'accompagnement nourrissent également cette évolution de la gouvernance locale. Ainsi, dans la Sarthe, plusieurs plateformes visent à mieux coordonner les mesures d'accompagnement et élargir le partenariat à d'autres champs professionnels.

UNE ÉVOLUTION DES PRATIQUES

Vers de nouveaux principes d'intervention...

Les acteurs auditionnés s'accordent également sur la nécessité de faire évoluer les principes d'intervention et pratiques d'accompagnement.

Les pratiques d'accompagnement cadrées et arrêtées dans le temps évoluent vers un accompagnement souple et gradué dans le temps susceptible de s'adapter à l'évolution de la situation des personnes.

Il s'agirait de transformer la relation parfois vécue comme imposée par les ménages bénéficiaires - qui ressentent l'accompagnement « *comme une condition pour accéder au logement, une condition pour s'y maintenir* » - en la fondant sur un principe de libre adhésion qui place le ménage au cœur de la relation et le positionne comme acteur du projet. ▶

QU'ENTEND-ON PAR ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN MATIÈRE D'HABITAT ?// EXPOSÉ DE FORS-RS

- L'objectif pour les acteurs est de modifier les critères et modes d'orientation des mesures cadrés et restrictifs pour favoriser *l'aller vers*, notamment les invisibles, pour faire émerger la demande (cf. *équipe mobile passerelle* ou *SOLIHA Vendée*). Il faudrait enfin passer d'un accompagnement spécifique centré sur le logement (gestion du budget, appropriation du logement, relation locataire/bailleur, etc.) à **une approche globale** des personnes intégrant des problématiques en lien avec l'insertion professionnelle, la santé ou la parentalité notamment.

...un tournant, qui oblige à faire évoluer les pratiques et modalités d'intervention.

La *Fapil* par exemple identifie trois enjeux non exclusifs les uns des autres s'agissant de l'accompagnement des ménages dans le logement:

- Repérer les besoins d'accompagnement des ménages notamment les « invisibles ». « *Tant qu'on est dans la norme on est repéré mais qu'en est-il des autres ?* » Cet enjeu est d'autant plus prégnant pour les ménages logés dans le diffus ;
- Mieux gérer les spécialisations et les pluri-compétences avec l'objectif de favoriser les interrelations entre acteurs issus de champs professionnels différents pour accroître les connaissances ;
- Mettre la personne au cœur de l'accompagnement « *faire avec alors qu'il est parfois plus facile de faire à la place de* ». Ces fondamentaux sont parfois remis en cause du fait de la multiplicité des normes à satisfaire au regard des faibles moyens disponibles.

Coûts évités pour les organismes Hlm

En investissant ces champs, ils ont fait évoluer leur organisation, leur posture professionnelle. Ils ont pris acte de la nécessité d'être plus réactifs, d'avoir une gestion personnalisée des situations, de travailler sur du sur-mesure.

Ils émettent néanmoins de nombreuses interrogations sur les limites de leur intervention. Leur approche est centrée autour du bail quand l'accompagnement des ménages est plutôt dévolu aux associations. Leur action doit s'inscrire dans le partenariat local et mobiliser les compétences du territoire.

Les pratiques et les postures d'accompagnement social évoluent

- développement de *l'aller vers* pour aller au contact de ménages qui n'ouvrent plus la porte ;
- promotion d'une approche globale de la situation des ménages ;
- combinaison d'actions d'accompagnement individuelles et collectives remettant au cœur les questions de lien social et de vivre ensemble ;
- renforcement du rôle de veille et de suivi et réflexion sur le droit de suite afin d'éviter les ruptures d'accompagnement à l'issue des mesures classiques, qui peuvent avoir des impacts néfastes sur les ménages.

Juliette BARONNET revient également sur le développement de nombreux partenariats et de formations croisées portées par les réseaux (*FAS*, *FAPIL* ou *SOLIHA*) ou les organismes *Hlm* qui font progresser la coordination des pratiques d'accompagnement. Cela a par exemple conduit à la mise en place, sur certains territoires, de grilles d'analyse conjointes, pour que chacun s'accorde sur un mode d'évaluation unique de la situation des ménages.

En dernière analyse, c'est enfin la perception des publics bénéficiaires qui évolue avec « *le souhait c'est de pouvoir positionner le ménage comme acteur véritable de son projet. Cela passe par une plus grande association des ménages à la réflexion sur l'accompagnement* ».

C'est ce que propose la *FAPIL* dans le cadre de son groupe de travail autour des pratiques d'accompagnement, puisqu'y sont conviés les publics bénéficiaires. ■

TÉMOIGNAGES //

CD DU DOUBS / P.8

CD DE LA SARTHE / P.10

GIP CHARENTE SOLIDARITÉS / P.13



◀ Lysiane CHOPLAIN
Responsable bureau *FSL*
Conseil départemental de la Sarthe



◀ Philippe CHOLET
Directeur de l'action sociale, du
logement et de l'insertion
Conseil départemental du Doubs

ACCOMPAGNER POUR HABITER, UN DISPOSITIF GLOBAL ET LOCAL DANS LE DOUBS

Pour Philippe CHOLET, directeur de l'action sociale, du logement et de l'insertion au conseil départemental du Doubs, le logement est un enjeu d'insertion et de cohésion sociale sur un territoire.

« *La manière dont on vit dans le logement c'est aussi celle dont on s'intègre dans l'environnement et dans la cité* ».

Aussi, les difficultés de logement s'avèrent-elles, le plus souvent, être le symptôme d'autres difficultés. À titre d'exemple, les mesures d'accompagnement social personnalisées (MASP) mises en œuvre par les travailleurs sociaux du département répondent ainsi à des difficultés souvent révélées avec l'endettement locatif.

Département de taille moyenne (520 000 habitants), le Doubs se caractérise par l'hétérogénéité des territoires qui le composent du point de vue des marchés locaux de l'habitat. Trois grands bassins (qui correspondent aux secteurs d'intervention des services du département) coexistent : haut Doubs, qui subit une pression foncière du fait de sa proximité avec la Suisse, pays de Montbéliard, secteur le plus détendu et bassin de vie de Besançon, préfecture du département.

Territoire d'innovation, le département a notamment été l'un des premiers à structurer et animer les CCAPEX, territorialisées sur chacun des trois bassins d'intervention, « *avec l'idée que l'impayé de loyer est une opportunité pour travailler avec le ménage sur le symptôme et ses causes* ».

Par ailleurs, un nouveau projet d'organisation des services départementaux, abouti en avril 2017, fait du découplage et de la territorialisation un enjeu fort. Désormais, l'action sociale, le logement et l'insertion sont rassemblés au sein d'une même direction qui gère, par exemple, le PDI et le PDALHPD pour créer des passerelles.

Accompagner pour habiter : la résultante du travail de mise à plat des dispositifs

Mené avec les partenaires dans le cadre du PDALPD 2012-2016, ce travail a duré trois ans. Face à la complexité et la multiplicité des dispositifs d'action sociale, la démarche visait à remettre au centre l'usager, sa situation et son environnement, ses besoins, son parcours. La démarche repose sur 4 idées forces :

- découplage, articuler les dispositifs d'accompagnement tant généralistes que spécifiques ;
- permettre la mutation du dispositif bail glissant ;
- faire de l'accompagnement social et de sa continuité l'atout dans le parcours des ménages ;
- optimiser la dépense publique.

Repenser et réinterroger le dispositif du bail glissant

Il concernait, à l'origine, 220 logements. Ce dernier était à bout de souffle avec des ménages qui n'étaient plus accompagnés, des difficultés pour faire glisser les baux, des structures qui rencontraient des difficultés budgétaires dans la gestion du dispositif, etc. Le sens même du dispositif, construit à l'origine comme un levier pour amorcer un parcours dans le logement social, s'est trouvé dévoyé à l'arrivée du DALO.

« *Le DALO a impacté les pratiques des travailleurs sociaux. Avant on essayait de construire quelque chose avec le ménage. Avec le DALO, c'est plus simple. Je dépose une demande au DALO. La commission valide, le dossier est recevable et on demande au bailleur de prendre le ménage le mois suivant. Avant, on préparait le terrain. Aujourd'hui, les bailleurs sont devenus un peu plus frileux. En un an, nous sommes passés de 220 à 110 baux glissants* ».

Le constat, partagé, d'un déficit dans ce dispositif et de la nécessité de mobiliser de l'accompagnement social pour ces ménages a conduit les professionnels du département à « *poser les choses différemment en demandant aux bailleurs de prendre en charge une forme de GLA et de redéployer les moyens financiers aux acteurs de l'accompagnement* ».

C'est ainsi que le département du Doubs a mis en place le **logement durable accompagné**.

S'inspirant de la logique du *logement d'abord*, ce dispositif valorise le rôle des bailleurs dans la gestion locative et soutient un accompagnement social dédié sécurisant le parcours et la continuité de l'intervention. L'intervenant social reste le même et dispose de l'ensemble des outils (dont les MASP par exemple) pour mettre en place un accompagnement adapté. Cette démarche s'est avérée déterminante car elle a permis de redéployer les outils en matière d'accompagnement.

Travailler au décloisonnement et à l'articulation des dispositifs d'accompagnement.

« On a ajouté des dispositifs sans réinterroger ce qui les fonde. Il faut s'attacher à prendre en compte le contenu plutôt que le ruban ».

Il s'est agi de permettre un usage polyvalent et adapté des dispositifs par le même accompagnant en fonction de la situation du ménage et de son évolution.

« On propose une caisse de légos et on construit la stratégie d'accompagnement la plus adaptée. On ajoute, on enlève. »

Cette démarche s'est traduite par la mise en œuvre d'un plan d'action concerté et la mise en place de l'instance départementale de coordination de l'accompagnement (IDCA), territorialisée selon la même logique que la CCAPEX et le SIAO. Dès lors, l'accompagnement social retrouve son sens et redevient un levier d'innovation.

La démarche, vertueuse, a amené l'État à mettre en place du **logement temporaire accompagné (LTA)** avec un accompagnement dédié pouvant aussi faire appel aux différents outils d'accompagnement de manière décloisonnée (mobilisés dans le cadre du SIAO).

Le potentiel d'accompagnement est quant à lui renouvelé et augmenté grâce à un financement réalisé par équivalent temps-plein (ETP) et non plus par mesure. L'enveloppe budgétaire couvre l'intervention de 16 ETP de travailleurs sociaux répartis auprès de 6 structures partenaires (5 associations et un CCAS) soit 789 000 € (hors financement État par rapport au LTA). En outre, 3 ETP de travailleurs sociaux ont été créés au sein des équipes sociales du département.

« On finance de la disponibilité. Cela a permis aussi de développer des actions collectives. C'est une manière de revenir aux fondamentaux de l'accompagnement social. Nous n'avons pas eu de diminution ni d'augmentation du budget. »

Ces évolutions conduisent désormais à devoir prendre en compte de nouveaux enjeux :

- culturels sur les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux. « Ils déplorent le nombre de dispositifs mais regrettent aussi quand il n'y en a pas. Ce qui nous guide, c'est la rencontre avec le ménage et pas la procédure. Il importe aujourd'hui de revenir sur des questions de sens et d'éthique professionnelle ».
- organisationnels et institutionnels
« Comment travailler à l'articulation avec les SIAO, les CCAPEX, le DALO, les IDCA, etc ? Le conseil départemental est représenté dans ces 4 instances dans une logique de coopération et d'apprentissage à développer ».

Pour ce faire, le département a mis en place, avec l'ADIL, une formation-action interinstitutionnelle (qui inclut les bailleurs), portée par l'ADIL et financée par la DIHAL, sur l'approche globale du parcours. Elle se déroule de janvier 2017 à décembre 2018.

Vers un référent de parcours pour les migrants ?

Animé par la volonté de continuer à innover, le département a récemment développé, avec la DDCSPP, une expérimentation visant à mettre en œuvre le principe de référent de parcours pour les migrants, chargé d'accompagner les ménages dans une approche globale. Cette stratégie doit permettre de conjuguer les budgets, d'optimiser les moyens humains, etc.

Trois axes de réflexion

Le renouvellement du PDALHPD offre enfin d'autres perspectives suivant trois axes de réflexion :

- mettre l'usager au cœur (idée de co-signature) en le faisant participer à l'instance IDCA, non pas de manière formelle mais en veillant à ce qu'il soit partie prenante de la présentation de sa situation. Le département expérimente également l'accueil de six stagiaires de l'IRTS (institut régional du travail social) autour du recueil de l'expression des usagers ;
- approfondir les décloisonnements entre l'hébergement et le logement d'une part - ce qui renvoie à des enjeux d'acculturations professionnelles -, et le décloisonnement entre PDI et PDALHPD (notamment sur les enjeux d'accompagnement global et de souffrance psychique) d'autre part ;
- renouveler et inventer des actions sur le parc privé, sur les gens du voyage et sur le développement des projets territoriaux.

Fort de ces engagements, le département du Doubs serait susceptible de se porter candidat à l'appel à manifestation d'intérêt logement d'abord. ■

ÉCHANGES

Question

Est-ce que les MASP ne s'apparentent pas parfois à une forme de contrôle social, empreinte de représentations à l'égard de l'usager, et qui peut s'exercer dans une relation dominant/dominé ?

Réponse

Cette question du contrôle social est abordée dans la formation de travailleur social. Au-delà du mot, ce qui compte c'est la pratique, comment la MASP sera contractualisée. C'est avant tout un outil. Il faut repartir de la finalité, le sens de la rencontre. L'intérêt de la MASP, c'est quand même sa graduation.

Remarques de SOLIHA Haute-Garonne

La métropolisation depuis le 1^{er} janvier 2017 a obligé le conseil départemental à rechercher d'autres moyens d'actions auprès des publics et à redéfinir d'autres priorités, notamment sur l'impayé de loyer.

SOLIHA est ainsi sollicitée pour travailler au repérage de l'impayé et permettre au ménage d'être représenté au tribunal mais aussi sur des mesures d'IML pour loger, en sortie d'hôtel, des familles monoparentales avec enfants de moins de 3 ans. L'enjeu serait désormais de parvenir à mobiliser de l'accompagnement social au titre de la protection de l'enfance.



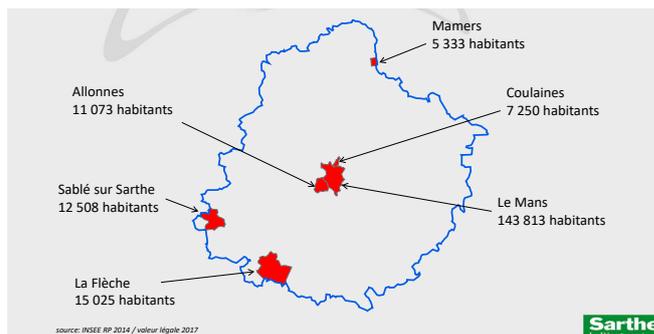
◀ Ivan LE CHARPENTIER
Chef du service logement
Conseil départemental de la Sarthe

LES PLATEFORMES TERRITORIALES DE MÉDIATION POUR L'ACCOMPAGNEMENT ET LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT EN SARTHE

Situé dans l'Ouest de la France, le département de la Sarthe compte près de 570 000 habitants, dont le tiers sur le territoire de *Le Mans Métropole*, et se caractérise notamment par un marché de l'habitat détendu, une tendance au vieillissement de la population et un taux de pauvreté élevé au regard de la moyenne régionale. Un tiers des ménages est constitué de personnes seules et la proportion de familles monoparentales est en augmentation.

Composé de plus de 290 000 logements, le parc sarthois est constitué d'une part importante de résidences principales occupées par leurs propriétaires (64%). Le parc locatif social et le parc locatif privé représentent respectivement 15% et 20% des résidences principales sarthoises. Vieillissant, le parc de logement connaît en outre une vacance relativement importante. Le Département de la Sarthe a connu une réorganisation des services avec la création d'une direction rassemblant les services de l'emploi-insertion et du logement, rattachée à la direction générale de la solidarité départementale. Créé en 2005, le bureau du *FSL* gère trois types d'aide dont la mise en œuvre est confiée à des prestataires différents selon les territoires d'intervention (un lot étant confié à un autre prestataire pour les situations plus complexes) visant à :

- faciliter l'accès au logement par l'apport d'une garantie et d'une aide à l'installation ;
- permettre le maintien dans le logement des ménages en situation d'impayés de loyers et/ou de factures d'eau et d'énergie ;
- proposer aux ménages un accompagnement social afférent à l'accès ou au maintien, dont la mise en œuvre est confiée à des prestataires différents selon les territoires d'intervention. Un lot est confié à un prestataire pour les situations plus complexes.



De la première plateforme à Allonnes en 2007 ...

En 2007, en écho à l'enjeu soulevé par le contrat urbain de cohésion sociale (*CUCS*) de l'agglomération du Mans, la direction départementale de l'équipement (*DDE*) de la Sarthe structure un projet de médiation afin de favoriser le maintien dans le logement des ménages présentant des fragilités psychologiques et/ou financières, dans une approche globale et territorialisée. Avec son *CCAS*, la ville d'Allonnes se saisit du dispositif auquel collaborera étroitement le bailleur, *Sarthe Habitat*, ainsi que les services sociaux du département, la *CAF* ou encore l'*ARS*. L'ensemble des partenaires s'engage en signant une convention.

... aux cinq plateformes déployées depuis.

En 2012, l'initiative est reproduite sur la ville de Coulaines. Il faut attendre 2015 et l'impulsion de l'État, dans le contexte du *Logement d'abord*¹, du *plan pauvreté* mais aussi au titre du *PDALHPD*, pour monter 4 autres plateformes² qui sont développées sur le département de la Sarthe : Allonnes, Coulaines, Le Mans, La Flèche, Mamers, Sablé-sur-Sarthe, dans le cadre de conventions annuelles communales à géométrie variable signées par l'État, le département, au moins un bailleur social, une association d'insertion, la *CAF*, l'établissement public de santé mentale (*EPSM*).

¹ En 2012, le département de la Sarthe est sélectionné parmi les 10 territoires pilotes pour la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie nationale *Logement d'abord*

² Voir une description complète des plateformes territoriales de la Sarthe dans *Hébergement, accès au logement et accompagnement social*, Repères n°23, *USH*, septembre 2016

Activité du fonds de solidarité logement en 2016

10 857 appels téléphoniques, 2 875 visites

ACCÈS AU LOGEMENT :

- 1 796 dossiers instruits pour un accord de principe de la garantie *FSL*
- 2 248 dossiers instruits avec propositions de logement (1 715 accords)

TRAITEMENT DES IMPAYÉS : 5 732 dossiers examinés

- loyers : 998 dossiers (559 accords)
- Impayés énergie : 2 607 dossiers (1 550 accords)
- Impayés d'eau : 2 127 dossiers (1 377 accords)

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL :

- 432 ménages bénéficiaires
- 36 % pour l'accès/64 % pour le maintien

Certains des territoires ayant déjà mis en place un *PLH* bénéficieraient d'une antériorité et d'une dynamique dans la réflexion sur l'accompagnement social, ce qui explique aujourd'hui une certaine disparité géographique de nos 6 plateformes. « *On a six plateformes sur le territoire. Trois fonctionnent très bien. Certaines fonctionnent moins bien avec peu de situations examinées. Créées il y a 18 mois de création, il faut qu'elles se rodent.* » souligne Lysiane CHOPLAIN.

Plusieurs objectifs communs et simultanés

La lecture des 6 conventions montre des objectifs similaires :

- rendre la personne actrice de son parcours ;
- favoriser l'autonomie dans le logement ;
- rendre effectif l'accès au droit ;
- (r)établir le contact avec le travailleur social ;
- renouer le lien distendu entre locataire et bailleur ;
- prévenir les problématiques de santé, favoriser l'accès aux soins ;
- traiter les problématiques de troubles de voisinage ou d'entretien du logement ;
- résorber les dettes locatives et éviter la résiliation du bail ;
- accompagner si nécessaire vers un relogement en structure adaptée.

Des modalités de fonctionnement bien établies

Les plateformes territoriales interviennent en amont des *CCAPEX* copilotées par l'État et le département.

« *Une particularité de notre territoire, c'est la très bonne entente entre État et conseil départemental* » précise à ce sujet Ivan LE CHARPENTIER.

Elles visent à repérer et essayer de **trouver des solutions pour des situations complexes** dans une logique d'approche globale et pluridisciplinaire et peuvent aboutir à deux types d'intervention :

- un accompagnement social, sanitaire, de gestion locative, à la vie quotidienne
- des interventions individuelles ou collectives à domicile.

Répartition claire des rôles

Les plateformes sont généralement pilotées par le *CCAS* (ou la collectivité) puis chacun des partenaires intervient selon son rôle et ses compétences :

- Les services de l'État, dont l'ARS, mobilisent les dispositifs et favorisent la coordination ;
- L'association diagnostique et accompagne ;
- L'*EPSM - CHS* aide à l'évaluation et à l'orientation ;
- La *CAF* vérifie l'accès aux droits ;
- Le département assure le lien entre ses missions d'actions sociales et médico-sociales : lutte contre l'exclusion, protection maternelle et infantile, prévention et protection de l'enfance, autonomie et dépendance ;
- Le bailleur repère les situations et limite les actions contentieuses.

Deux instances de gouvernance

L'organisation globale du dispositif prévoit :

- un comité de pilotage annuel pour définir les actions et les moyens à mobiliser et évaluer, (ré)orienter le dispositif ;
- des commissions techniques tous les deux mois qui examinent les situations, mettent en place les actions, désignent l'expert en charge des situations.

Des indicateurs pour mesurer l'atteinte des objectifs

Des résultats qualitatifs et quantitatifs mesurables sont attendus : renforcement du partenariat, nombre de solutions adaptées et concertées mises en place pour une insertion durable, pour un logement durable, maintien dans le logement et nombre de procédures abandonnées.

Focus sur la plateforme territoriale de la ville du Mans

Expérimentée en mai 2015 avant la signature d'une convention partenariale, la plateforme s'est attachée à examiner dans un premier temps sept situations pour rôder le dispositif et permettre aux partenaires une cohérence et une complétude de travail.

La plupart des situations sont des personnes en souffrance psychiques avec addictions. En juin 2015, ce sont 11 situations qui ont été examinées en file active. Un premier comité de pilotage s'est tenu en septembre 2015 pour aboutir à recentrer le dispositif, en définissant précisément :

- le cadre d'intervention de chaque structure : compétences et champs d'intervention (articulation entre le sanitaire et le social) ; approche vers et dans le logement, approche de la personne à accompagner ;
- le rôle du *CCAS* en fonction des attentes des partenaires : co-construction des préconisations, gestion du temps des commissions et des interventions des bailleurs, séquençage des commissions en deux temps (retour sur les situations en cours puis nouveaux dossiers).

Le dispositif est rapidement monté en charge au cours de 2016.

« *Le Mans Métropole habitat s'est largement saisi du dispositif en présentant les nombreuses situations d'impayés enkystés et/ou de troubles de voisinage qui n'avaient pas jusqu'alors trouvé de solutions* ». ►

Bilan chiffré et qualitatif du 1^{er} semestre 2017 de la plateforme du Mans

- 27 dossiers en fil active (entrées/ sorties permanentes)
- 23 dossiers clôturés
- 50% des préconisations : accompagnement sur le versant de la souffrance psychique ou santé mentale via l'*EPSM* (partenaire actif du dispositif et présent aux commissions)
- 2% seulement des situations traitées concernent des familles
- 40% de femmes
- 3% entre 18-25 ans, 39% entre 26-64 ans, 6% + 65 ans
- pour 15% des situations : l'absence d'adhésion du locataire ne permet pas de mettre en œuvre l'accompagnement préconisé
- pour 5% des situations : fin de l'accompagnement en raison du départ du locataire / expulsion.

DYNAMIQUES TERRITORIALES// DOUBS



◀ Lysiane CHOPLAIN
Responsable bureau FSL
Conseil départemental de la Sarthe

- ▶ En 2017, le dispositif a trouvé son rythme de croisière et les résultats sont positifs. La forte demande des bailleurs sociaux se régule et permet un traitement serein des situations. La complémentarité des interventions des partenaires permet une dynamique dans les préconisations effectuées en commission. La coordination du dispositif facilite quant à elle le maintien d'une veille sur les suivis mis en place jusqu'à l'arrêt des troubles ou la stabilisation des situations par la reprise des soins et la coordination de l'accompagnement social. ■

ÉCHANGES

Question

Est-ce que dispositif s'adresse autant aux locataires privés que publics ?

Réponse

La plateforme est ouverte aux bailleurs privés mais on en a très peu, peut-être 2 à 3%. Le dispositif est encore méconnu et il semble nécessaire de mieux communiquer auprès de l'UNPI. Actuellement, leurs dossiers passent souvent directement en CCAPEX. Or, la volonté est de désengorger les CCAPEX.

Question

Quels sont les opérateurs d'accompagnement autour de la table et comment sont-ils financés ?

Réponse

Un psychiatre de l'EPSM est présent à la plateforme. C'est un apport très précieux. Une association, financée par l'État, spécialisée sur les questions de santé, l'ADGESTI, prend en main l'accompagnement spécifique.





◀ Gervais ROUGIER
Directeur
GIP Charente Solidarités

UN GUICHET UNIQUE POUR ACCOMPAGNER LES MÉNAGES DÉFAVORISÉS

Le GIP a été créé à l'initiative de l'État et du conseil départemental il y a 20 ans suite à la loi Besson et l'élaboration du premier PDALPD. Il rassemble aujourd'hui, autour des partenaires traditionnels du PDALPD, une multiplicité d'adhérents et de financeurs témoignant de sa forte dimension partenariale.

« *Le GIP est un opérateur. C'est aux pouvoirs publics de définir la politique. Ce n'est pas aux associations de le faire, ni aux opérateurs, même si chacun peut y contribuer* » souligne Gervais ROUGIER.

Une formule adaptée pour mobiliser un vaste partenariat

Sont ainsi présents le département, l'État, les collectivités (7 EPCI sur 9), la CAF et la MSA, les bailleurs publics, les fournisseurs d'énergie et distributeurs d'eau, les associations.

« *Lors d'une rencontre régionale, on a vu que la formule du GIP permettait un partenariat financier important. On est les seuls à avoir des intercommunalités qui participent. Ça nous permet d'obtenir des moyens complémentaires. Le principe du GIP permet ça, car on mutualise.* »

Un budget de fonctionnement de 3 millions d'euros.

« *On dépense 3 pour 2 millions de recettes dont 1 du département et 1 des autres partenaires. 80% du FSL est versé sous forme de prêt. Notre taux de recouvrement de 92% permet de financer le million restant.* »

Un lieu partagé

Le GIP est implanté au sein de la maison départementale de l'habitat qui accueille également SOLIHA et l'ADIL avec qui il partage les locaux, facilitant ainsi les échanges.

Un dispositif transversal

Ses missions s'articulent autour d'un dispositif transversal et complet fonctionnant comme un guichet unique départemental sur la question du logement des publics défavorisés :

- mise en œuvre du PDALPD
- gestion administrative du FSL
- accompagnement des accédants à la propriété en difficulté
- gestion administrative du FAAD (fonds d'aide aux accédants en difficultés)
- ASLL (accompagnement social lié au logement) qui représente 40% du budget du FSL
- prévention des expulsions locatives
- lutte contre l'habitat indigne avec, en 20 ans, près de

5 500 logements contrôlés avec SOLIHA (opérateur), la tenue du fichier des logements non conformes (ORTHI) et l'accompagnement des locataires dans leurs démarches

- lutte contre l'insalubrité
- mise en œuvre des MASP (mesures d'accompagnement social personnalisé)
- secrétariat de la CCAPEX
- suivi-animation de la cellule de recours et de ses outils : sous location, accompagnement social renforcé, reconstruction d'un parcours résidentiel cohérent, mise en adéquation entre l'identification des ménages défavorisés et l'offre de logement très social (PLA-, PST).

À partir du 1^{er} janvier 2018, le GIP devrait également se voir confier par le département la gestion des aides à l'amélioration de l'habitat (instruction des dossiers et paiement des aides). SOLIHA interviendra sur le volet ingénierie.

Huit entrées possibles en matière d'accompagnement

On peut distinguer :

- L'ASLL avec, à l'instar du Doubs, le choix opéré, il y a plus de 20 ans déjà, de travailler en ETP et non en mois-mesure. « *Nous aussi, nous voulions intervenir selon une logique de disponibilité* ».
- La prévention des expulsions locatives traitée par un service qui emploie 5 travailleurs sociaux chargés d'intervenir au niveau de l'assignation afin de réaliser l'enquête financière et sociale avant l'audience. « *Nous sommes présents aux audiences grâce à un accord trouvé avec les juges d'instance. Ces derniers informent les ménages de notre présence. Pour tous ceux que nous n'avons pas réussi à voir lors de l'enquête sociale, c'est l'occasion de venir nous rencontrer.* »

Le service du GIP propose un accompagnement du début à la fin de la procédure. « *Nous participons à la commission avec le préfet avant décision de l'octroi de la force publique. Celui-ci nous écoute avant de décider.* »

Du fait des partenariats noués, il peut également arriver qu'un infirmier psychiatrique soit présent le jour de l'expulsion.

- L'accompagnement des accédants à la propriété en difficulté. Il s'agit là d'un accompagnement plus technique nécessitant des compétences en matières de montage financier, etc. L'accompagnement peut

- ▶ également impliquer un travail sur le deuil du bien acquis, lorsque la vente du bien est inéluctable.
- La lutte contre l'habitat indigne avec la création d'un poste de travailleur social qui intervient en lien avec un technicien.
- Deux accompagnements délégués au secteur associatif : une dizaine de baux glissants et les gens du voyage.
- Les MASP, le GIP assurant la gestion des prestations et l'accompagnement des ménages bénéficiaires.
- Une mesure expérimentale sur les nouveaux entrants en lien avec un bailleur social qui implique notamment l'intervention d'un travailleur social dans le premier mois suivant l'entrée du ménage dans le logement.

À ces 8 entrées peut s'ajouter un neuvième axe d'intervention avec la mise en place d'une équipe de six ambassadeurs de l'efficacité énergétique qui accompagnent et conseillent les ménages sur les économies d'énergie et d'eau.

Ce dispositif a coûté près de 350 000 euros mais a permis de faire économiser un peu plus d'un million d'euros aux ménages d'après l'évaluation menée grâce à l'utilisation d'un logiciel qui permet de calculer les économies d'énergie en tenant compte des variations saisonnières. ■

ÉCHANGES

Question

Quel impact attendez-vous de l'arrivée du chèque énergie et quel lien faites-vous avec les enjeux de détection du bâti ?

Réponse

Les ambassadeurs se rendent au domicile et sont parvenus à un taux d'adhésion de 80%. La question du bâti est au cœur de nos préoccupations. On incite les propriétaires occupants à réaliser des travaux et on leur propose ensuite de les accompagner dans l'appropriation des nouveaux équipements pour s'assurer de l'efficacité énergétique et économique des travaux réalisés, car il arrive parfois que les gens consomment davantage après travaux. Concernant les chèques énergie, une formation de nos équipes est en cours avec les fournisseurs.

Question

Comment les accédants en difficulté sont-ils repérés ?

Réponse

L'entrée se fait via le FAAD. Comme le GIP est bien identifié par tous les travailleurs sociaux du territoire, ceux-ci ont le réflexe de nous orienter les ménages, dont les accédants en difficulté. En outre, nous avons noué, à titre expérimental sur un territoire, un partenariat avec une banque (le Crédit Agricole) afin qu'elle nous signale les premiers impayés.

Question

S'agissant de la prévention des expulsions, pourquoi ne pas intervenir dès le commandement de payer ?

Réponse

Le GIP intervient au moment de l'assignation mais d'autres accompagnements peuvent être mis en place en amont. Nous nous étions posé la question sur la possibilité d'une intervention dès le commandement de payer mais nous nous sommes rapidement heurtés à une question de moyens. Par ailleurs, nous avons constaté, en travaillant avec les huissiers, que les commandements de payer sont, pour beaucoup d'entre eux, résolus dans le délai des deux mois.

Question

Quelle participation du SIAO dans le GIP ? Et est-ce que vous avez eu à construire une intervention spécifique sur le syndrome de Diogène ?

Réponse

Nous travaillons en étroite collaboration avec le SIAO et notamment dans le cadre du PDAIHPD. Quant au syndrome de Diogène, c'est ce qui nous a amenés à travailler avec des professionnels de la santé mentale, notamment des infirmiers psychiatriques qui se déplacent avec le technicien.



DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN ÉVOLUTION

TÉMOIGNAGES //

USH-BAILLEUR SOCIAL-ASSOCIATION / P.16

ASSOCIATION AVDL 69 / P.19

SOLIHA VENDÉE / P.20



◀ Pauline MAISONDIEU
Chargée de mission
FAPIL
et co-animatrice de l'atelier



◀ Maryse SYLVESTRE
Experte Politiques sociales
Union Sociale pour l'Habitat (USH)

LA DÉMARCHE 10 000 LOGEMENTS HLM ACCOMPAGNÉS: QUELS ENSEIGNEMENTS ?

Experte en politiques sociales à la direction des politiques urbaines et sociales de l'USH, Maryse SYLVESTRE revient sur le cadre et les principaux enseignements de l'appel à projet 10 000 logements Hlm accompagnés.

Un appel à projet initié en 2014

Le parc social accueille un public qui se paupérise. Les parcours, jalonnés de ruptures, interpellent de plus en plus les organismes Hlm et leurs équipes dans leurs pratiques d'intervention. Avant même le lancement de l'appel à projet, ces évolutions sociales et économiques se sont traduites, du côté des organismes, par l'accentuation d'une gestion locative sociale, le recrutement de travailleurs sociaux, une présence renforcée dans les dispositifs locaux et la multiplication des coopérations pour l'accueil de ces nouveaux profils et/ou la prise en charge des situations locatives dégradées. Le rôle social des organismes se trouve également renforcé par les évolutions législatives dont, récemment, la loi Égalité et Citoyenneté qui, dans la philosophie du *logement d'abord*, redéfinit les publics prioritaires et des objectifs d'accueil.

Privilégier l'accès à un logement ordinaire

Soutenue par l'État, la démarche *logement Hlm accompagné* visait à développer de nouvelles réponses permettant d'insérer durablement des ménages cumulant des difficultés économiques et sociales ou rencontrant des problématiques très spécifiques. La démarche repose sur un engagement des bailleurs à travailler sur les parcours des ménages grâce à un accompagnement social adapté et une gestion locative renforcée. Il s'agit donc de privilégier l'accès à un logement ordinaire, plutôt que les parcours en escalier, répondant ainsi à la philosophie du *logement d'abord*.

150 projets retenus

Fin 2017, 150 projets ont été labellisés au cours des 3 vagues d'appel à projet, projets qui permettraient, à terme, l'accompagnement de 6 000 ménages. Les projets retenus bénéficient de financements issus du FNAVDL ou du fonds de soutien à l'innovation géré par la CGILS. Ils visent tout à la fois le maintien des ménages et/ou leur accès au logement. Un certain nombre concernent des situations spécifiques : personnes souffrant de troubles de santé mentale, femmes victimes de violence, jeunes en difficulté, sortants de prison, etc.

Un révélateur d'évolutions en cours

L'appel à projet est symptomatique de l'évolution des pratiques et postures en matière d'accompagnement ainsi que du renforcement du partenariat Hlm/association.

Aller vers

Tout d'abord, on a vu se développer les pratiques de type *aller vers*. « *On va au domicile de la personne et on recherche l'adhésion, il s'agit de faire avec et pas de faire pour.* »

Sur-mesure et transversalité

L'accompagnement se veut sur-mesure en s'adaptant, dans la durée comme dans l'intensité, aux besoins évolutifs des ménages. Il s'agit également de promouvoir une approche visant à appréhender les situations dans leur globalité. Pour les organismes Hlm et leurs partenaires associatifs, cela implique de fonctionner davantage en réseau pour être en capacité de répondre à une diversité de problématiques (cf. développement de plateformes partenariales d'examen des situations). L'enjeu est de parvenir à dépasser les logiques de guichet en organisant et en coordonnant au mieux les parcours sur les territoires. Les projets s'inscrivent par ailleurs dans la politique sociale des organismes Hlm et impliquent un travail en plus grande transversalité et une mobilisation (et une plus grande réactivité) de l'ensemble de leurs services. Ils ont saisi l'opportunité de l'expertise des associations pour sensibiliser leurs équipes de proximité notamment sur la santé mentale.

Une acculturation réciproque

La réussite du partenariat Hlm/association est souvent conditionnée à un temps d'acculturation indispensable pour que chacun trouve sa place dans les projets. Cela se travaille en amont. Il s'agit de définir et de formaliser le qui fait quoi, le rôle et la place de chacun : les modalités d'échanges d'information (les règles de déontologie, les temps d'échanges, etc.), le contenu de l'accompagnement, les critères d'entrée et de sortie du dispositif, etc.

Des questions en suspens

Sur l'ensemble des projets, des questions demeurent néanmoins quant à la répartition des rôles et fonctions des uns et des autres. Jusqu'où doit (peut) intervenir un bailleur ? Compétent et pertinent en matière de veille, d'alerte ou d'orientation, ce dernier ne peut pas tout faire. Il s'agit alors de mobiliser et d'aller chercher des compétences sur les territoires (auprès du département, des professionnels du champ médical et médico-social, etc.), et ce d'autant plus que faire intervenir un tiers neutre peut s'avérer utile et pertinent. ■



◀ Sylvie TISSERANT
Chef de projets action sociale
Les Résidences Yvelines Essonne

L'ÉQUIPE MOBILE PASSERELLE, UN PROJET COMMUN

Chef de projets action sociale au sein des *Résidences Yvelines Essonne* (groupe Action logement), organisme Hlm qui gère plus de 30 000 logements sur ces deux départements, Sylvie TISSERANT anime un réseau composé de 12 conseillers sociaux.

Comment traiter des comportements atypiques ?

« *Le cœur de métier des CESF c'est le traitement de l'impayé de loyer* » précise d'emblée Sylvie TISSERANT. Mais ces derniers sont de plus en plus fréquemment interpellés pour « *traiter des comportements atypiques de locataires qui dérangent leurs voisins et/ou se mettent en danger* ». Face à ces situations, les CESF (conseillères en économie sociale et familiale) étaient aidées par le réseau de promotion santé mentale (RPSM) qui proposait des interventions animées par un psychiatre et un psychologue.

De la réflexion initiée via un groupe de travail régional...

En 2013, l'AORIF (association des organismes de la région Île-de-France) a proposé un groupe de travail santé mentale et logement qui a donné lieu à la publication d'un guide *Santé Mentale des Yvelines*, l'organisation d'un colloque et l'élaboration d'une charte santé mentale et logement toujours en cours de rédaction.

...au projet conduit depuis 2016...

C'est à l'issue de cette réflexion que les *Résidences Yvelines Essonne*, l'association *Œuvre Falret* et le RPSM des Yvelines ont souhaité répondre conjointement à l'appel à projet *10 000 logements*. Le projet a démarré en mars 2016 sur l'agence de Plaisir car le RPSM était implanté sur ce territoire. Il est financé par le FNAVDL et le bailleur social à hauteur de 10 000 euros/an. Des fonds privés ont également été sollicités.

... en partenariat avec le réseau local.

Concrètement, les CESF du bailleur social sont chargées de repérer, à l'aide des gardiens, les situations problématiques, qu'elles présentent ensuite en commission aux partenaires : le RPSM 78 et *Œuvre Falret*, l'association chargée de l'accompagnement.

Responsable d'un service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) à l'association *Œuvre Falret*, Laurent SALLÉ gère désormais l'équipe mobile *Passerelle*.

Œuvre Falret est une association qui accompagne des personnes souffrant de troubles psychiques ou en difficultés psycho-sociales depuis 1841. Elle gère aujourd'hui 32 établissements médico-sociaux sur le territoire francilien et accompagne près de 2 800 personnes.



▲ Laurent SALLÉ
Chef de service
Œuvre Falret

Favoriser le maintien et le bien-être des personnes en difficultés psychiques dans leur logement

L'équipe *passerelle* est composée d'un chef de service, de deux travailleurs sociaux et d'un psychologue détachée du RPSM. Le projet concerne 20 situations en file active. Ce sont des locataires rencontrant des troubles psychiques et/ou des difficultés psycho-sociales pour lesquels le bailleur, l'entourage proche, le voisinage et/ou des partenaires ont identifié des éléments préoccupants. Ceux-ci peuvent être liés à un repli sur soi, une rupture de droits entraînant ou non des dettes, une situation d'incurie, des troubles du voisinage ou des troubles du comportement. « *On a quelques cas de Diogène, cas qui vont prendre du temps. On arrive à débiter le travail car le lien s'est créé.* »

Privilégier les visites à domicile

La démarche consiste à aller vers ces personnes isolées qui restent silencieuses malgré parfois les procédures engagées à leur encontre en privilégiant notamment les visites à domicile. Il s'agit de :

- aller vers les locataires isolés afin de faire émerger une demande de leur part ;
- rompre l'isolement, recréer du lien et favoriser une réponse adaptée aux besoins de la personne : orientation vers des soins, des services sociaux et/ou vers des services médico-sociaux
- prévenir les expulsions ;
- faire tiers entre le bailleur et le locataire isolé et/ou entre les partenaires et le locataire isolé. « *Nous ne sommes pas pas le bras armé du bailleur. Nous adoptons au contraire une posture tierce* » ;
- réimpulser le partenariat et favoriser l'accès au droit commun ;
- renforcer la qualité de service apportée aux locataires des *Résidences Yvelines Essonne*. ▶

► **Bien cerner la situation, nouer des partenariats**

Une fois l'admission dans le dispositif validée en commission, un premier temps est consacré à une investigation menée conjointement par le travailleur social et la psychologue sur le territoire pour améliorer la connaissance de la situation.

« *Il s'agit de disposer d'un élément factuel qui va nous permettre de travailler la demande. L'idée, en filigrane, est aussi de ré-impulser le partenariat du droit commun puisque l'on va être amené à accompagner un certain temps.* »

Une intervention en binôme...

Le travail est donc mené en binôme (travailleur social/psychologue), surtout dans un premier temps, en associant les CESF du bailleur qui ont souvent établi un lien avec les locataires. L'équipe travaille également à sensibiliser les gardiens, à leur donner des éléments d'analyse pour détecter les situations plus en amont.

« *On est sur un versant social et sanitaire. L'idée est de permettre un regard croisé sur la situation. Ce double regard est très riche et permet une évaluation, en temps réel de la situation* ».

Le montant de la dette constitue un des indicateurs. Seulement 25% des personnes accompagnées ont contracté une dette de loyer. Lorsque l'équipe mobile intervient, la dette se stabilise ou diminue.

...avec des visites hebdomadaires...

L'accompagnement proposé se caractérise par la réactivité et l'intensité de l'intervention avec une visite à domicile hebdomadaire sur une année.

« *Bonnes surprises, on arrive à rencontrer les personnes au bout d'un mois ou deux. Aujourd'hui on peut casser le postulat de la demande. On y arrive sans demande et avec un bon accueil.* »

...au rythme des personnes...

Centrée sur la personne, l'intervention de l'équipe mobile vise à stabiliser la situation « *là où les parcours sont parfois très fluctuants* » et favoriser un mieux-être dans leur logement.

Aussi, l'objectif n'est-il pas nécessairement de résoudre la situation dans un temps donné mais plutôt de travailler à créer et maintenir du lien à partir des ressources et des capacités de la personne.

...séquencée en trois périodes.

Trois temps d'intervention peuvent être distingués : un temps actif, un temps de veille, et l'archivage.

Fin 2017, sur 44 situations prises en charge par l'équipe passerelle, 13 ont pu être archivées et le relais passé aux partenaires de droit commun. L'association peut néanmoins ré-intervenir si besoin.

Des bénéfices réels pour toutes les parties

Pour le bailleur, la professionnalisation de la méthodologie d'intervention des CESF dans ce domaine leur a donné de l'assurance, une légitimité et de la confiance.

« *Elles avaient peur avant. Maintenant c'est un plaisir pour elles de travailler avec l'équipe mobile.* » précise à cet égard Sylvie TISSERANT.

« *Ça nous a aussi permis de rentrer dans des logements dans lesquels on n'était pas intervenu depuis longtemps, y compris sur le plan technique.* »

Enfin, le projet a permis d'établir des liens avec les équipes sanitaires du territoire et les centres médico-psychologique (CMP) qui, auparavant, n'accordaient que rarement leur confiance au bailleur.

« *Les verrous sautent !* » ■

ÉCHANGES

Remarque

On a à peu près le même type de projets dans le Cantal. Mais financièrement, c'est plus compliqué à monter. Ces équipes relèvent quand même de l'ARS ! Or, on n'avait aucune équipe mobile psy précarité sur le territoire. Des négociations avec l'ARS sont en cours.

Question

Quel lien entretenez-vous avec le conseil local de la santé mentale (CLSM) ou avec le service communal d'hygiène et de santé qui enregistre nombre de plaintes de riverains sur le parc privé ?

Réponse de L. SALLÉ

Je fais partie du CLSM. Mais c'est plus particulièrement l'équipe de liaison du RPSM qui joue ce rôle-là.

Question

Quel relais pouvez-vous mettre en place vers un traitement thérapeutique de long terme ?

Réponse de L. SALLÉ

Concernant les situations de Diogène, le lien est opéré avec les équipes du territoire mais je ne connais pas l'issue. On ne mesure pas encore bien aujourd'hui les tenants et les aboutissants de ce syndrome. Il est probable que cela ne relève pas seulement d'un problème de santé mentale mais aussi de troubles neurologiques.



◀ Lionel GELON
Intervenant social
AVDL 69

QUELLES ÉVOLUTIONS DU MÉTIER DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ?

L'association villeurbanaise pour le droit au logement (AVDL 69) intervient sur tout le territoire de l'est lyonnais. Composée de 11 salariés dont 7 travailleurs sociaux, elle accueille près de 1 000 ménages et réalise plus de 500 accompagnements, principalement dans le cadre de l'ASLL mais aussi via des mesures plus spécifiques, dans le cadre du FNAVDL DALO et hors DALO.

S'acculturer aux pratiques des partenaires

Ce projet a été mis en place à l'initiative du bailleur Grand Lyon Habitat et de l'association LAHSO (association de l'hôtel social) dans le cadre de la démarche 10000 logements Hlm accompagnés, projet auquel participent également les associations Intermed et France Horizon. Le projet est né de la volonté de « travailler sur des situations non prises en charge car non repérées par le droit commun car les locataires n'allaient pas vers eux et inversement ».

La prise de contact entre partenaires a permis d'améliorer la connaissance mutuelle des rôles et compétences de chacun. Le projet doit durer trois ans. L'AVDL a d'ores et déjà accompagné une dizaine de ménages qui sont autant de situations différentes mais avec pour point commun de cumuler un certain nombre de difficultés.

Définir collectivement ce qu'est une situation préoccupante

L'AVDL 69 intervient également dans le cadre de la CCAPEX mise en place depuis un an sur le territoire de Villeurbanne. L'objectif est de traiter les situations préoccupantes. « Qu'est ce qu'une situation préoccupante ? On ne sait toujours pas. On affine. Le critère retenu est : la personne qui n'a pas répondu aux mises à disposition des travailleurs sociaux de la métropole. »

Intervenir dans le cadre d'un cahier des charges précis

Les préconisations de la CCAPEX sont diverses. Elles peuvent aller d'un simple encouragement au renvoi sur le droit commun en passant par une demande de diagnostic complémentaire. L'AVDL 69 est missionnée par la métropole lyonnaise pour réaliser les diagnostics prescrits. Elle dispose d'un délai de trois mois avec un cahier des charges qui prévoit de rencontrer cinq fois les personnes dont trois fois au domicile. L'intervention doit se dérouler en trois temps : prendre contact, comprendre la situation et élaborer des préconisations (renvoi sur le droit commun ou sollicitation d'une mesure ASLL).

« 25% des diagnostics prévus ont été réalisés. Nombre de situations ne nécessitaient pas notre intervention car le locataire avait déjà entamé des démarches. On a modifié le courrier adressé par la métropole, trop administratif. On propose aux locataires une rencontre dans le lieu de leur choix. C'est comme ça qu'on a fini par réussir à les rencontrer. »

Intervenir alors que le droit commun est défaillant

Pour Lionel GÉLON, l'analyse des diagnostics réalisés pointe que beaucoup de personnes ne se saisissent plus des dispositifs par découragement ou lassitude après avoir été confrontés aux nombreux dysfonctionnements du droit commun tels que les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous auprès d'une assistante sociale, la nécessité de rentrer dans des cases, etc. Si bien que lorsque l'AVDL 69 intervient pour les informer du risque d'expulsion encouru, elle se heurte à l'incrédulité de ces ménages face à la situation. « Nous nous demandons quelle casquette utiliser pour nous présenter. Faut-il leur dire que nous sommes des travailleurs sociaux mandatés par la métropole ? »

Redécouvrir le sens du travail social

Par ailleurs, l'émergence de ces nouveaux dispositifs expérimentaux ne contribue-t-il pas en outre à complexifier encore davantage l'action sociale ?

« Parfois, on a le sentiment de refaire de nouveaux dispositifs qui existaient déjà il y a 25 ans, mais la nouveauté c'est qu'on apprend à se parler, à communiquer entre nous, à connaître nos compétences, nos limites. »

Ces projets permettent aux travailleurs sociaux de redécouvrir leur fonction, de « sortir à nouveau de leur bureau, dans lequel ils avaient fini par être cantonnés au rôle de super administrateurs, pour retrouver le sens du travail social. » ■

ÉCHANGES

Remarque de P. CHOLLET du Doubs

On sent bien que l'on revient sur des fondamentaux mais est-ce que cela n'interpelle pas sur les dispositifs publics ? Est-ce qu'il ne faut pas revenir à du bon sens et une vision globale plutôt que d'additionner des mesures spécifiques à des mesures spécifiques ?

J'entends bien qu'il y a plein de dysfonctionnements mais il y a aussi beaucoup de collègues qui, au quotidien, sortent de leur bureau. Ces pratiques doivent être valorisées. Si l'on crée des dispositifs supplémentaires, on alimente ce phénomène de sédimentation et les assistantes sociales de secteur, elles, se disent qu'elles ne servent plus à rien.

Réponse de l'AVDL 69

Sur cette question des dysfonctionnements, c'est vrai que ça bouge dans tous les sens. Effectivement, on fait face à des paradoxes. Si on prend, par exemple, le cas de la procédure d'expulsion, elle est simple sur le volet juridique mais sur le traitement social, on a une superposition de procédures et d'acteurs... et là on perd des gens.



◀ Sabine DEMARLY
Responsable du service
accompagnement social
SOLIHA Vendée

FAIRE ÉMERGER LA DEMANDE CHEZ LES NON-DEMANDEURS, LES INVISIBLES : COMMENT S'ADAPTER POUR ALLER VERS CES PUBLICS ?

Association ancrée sur le département depuis plus de 60 ans, SOLIHA Vendée est composée de 22 salariés qui assurent 5 métiers différents :

- l'accompagnement des particuliers dans leur projet de travaux ;
- l'accompagnement des collectivités dans la conduite de projets de territoire ;
- la création d'habitat d'insertion ;
- l'accompagnement social vers et dans le logement ;
- la gestion locative sociale.

Au sein de l'équipe SOLIHA Vendée, sept travailleurs sociaux interviennent plus spécifiquement sur l'accompagnement vers et dans le logement. Sabine DEMARLY, responsable du service accompagnement social, revient sur l'expérience de SOLIHA Vendée auprès de propriétaires occupants « *qui ne demandent rien mais qui ont besoin de tout* ». Comment les aborder ?

Des raisons multiples pour ne pas solliciter les services sociaux

Il peut s'agir de raisons personnelles du fait de leur parcours familial, social (etc.) ou bien cela peut s'expliquer par une forme de lassitude voire d'une attitude de résignation face à l'impossibilité de trouver des solutions. « *On a connu pire* » justifient certains ménages.

Repérer ces situations invisibles

Face à ce constat, l'équipe de travailleurs sociaux a mené une réflexion visant à mieux repérer ces populations, *invisibles*, qui ne font pas appel au service social. L'idée est d'améliorer le maillage de proximité afin de tisser un réseau d'acteurs de terrain susceptibles de repérer ces situations invisibles et de « *porter la demande de la personne qui n'est pas en demande. Ce peut être un travailleur social suite à une hospitalisation d'urgence qui se préoccupe du retour à domicile. Cela peut être également les pompiers ou les forces de l'ordre.* »

Disposer d'outils partagés, échanger, décloisonner

« *Il y a deux ans, nous avons proposé à plusieurs partenaires d'élaborer ensemble un guide d'entretien autour de la problématique de l'hygiène* ». Ce guide ainsi créé a été diffusé lors d'une rencontre sur l'incurie à laquelle avaient été invités un panel large d'acteurs – forces de l'ordre, pompiers, services d'aide à domicile, travailleurs sociaux, etc. – en vue de les informer et de les sensibiliser. « *L'important est de donner l'occasion de se rencontrer pour, progressivement, parler le même langage, partager les mêmes repères et peut être décloisonner les interventions* ».

Ce souhait de décloisonnement a également conduit, dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, à l'élaboration d'un projet de créer en 2018 des *cellules habitat indigne* sur un territoire restreint pour permettre aux acteurs locaux d'échanger autour de situations complexes.

Aller vers ces invisibles

Comment aborder les personnes et les accompagner ?

« *Il faut humaniser la demande et humaniser notre réponse, l'accompagnement doit ainsi pouvoir être incarné* ».

Il faut être là, présent et trouver le mode de communication adapté à la personne. Ensuite, il s'agit de porter la demande que la personne ne peut exprimer puis mettre en place un dispositif pour qu'elle puisse un jour exprimer elle-même sa problématique.

Un levier essentiel est celui du travail de proximité : aller vers, faire avec (trier les affaires avec la personne par exemple). C'est aussi accepter des choix, ceux de la personne, qui peuvent paraître étonnants. C'est enfin accueillir, par l'écoute, puis accompagner, par la parole, l'émotion que peut provoquer notre intervention sur le logement : des souvenirs qui émergent autour de la maison.

L'obstacle du temps

Le temps institutionnel n'est pas toujours compatible avec celui de la personne. Il y a d'abord le temps nécessaire pour créer une relation de confiance puis le temps de la prise de conscience, période difficile à vivre pour la personne qui peut basculer, à cette étape, dans un état dépressif : « *comment ai-je pu en arriver là ?* ». Il faut enfin donner le temps aux personnes de trouver la capacité de mettre en œuvre le changement nécessaire, ce qui implique de veiller à valoriser leurs compétences. « *Elles sont le premier sachant sur leur situation. L'approche à avoir est - comment voulez vous que je vous aide ? - plutôt que d'arriver avec ses propres idées et techniques préconçues.* »

Cela conduit à changer de regard sur les personnes accompagnées et à les considérer comme capables de trouver leur propre solution.

« *L'important c'est la mise en relation, puis d'amener la personne à retrouver suffisamment de dignité pour s'autoriser à vivre dans un logement en bon état* ». ■

ÉCHANGES

Remarque de la Fondation Abbé Pierre

Ce type d'intervention est plus ou moins bien financé dans le cadre des programmes d'intérêt général. Un opérateur en Loire-Atlantique a chiffré d'accompagnement à 5000 €, travail fondamental.

Réponse de SOLIHA

Pour cet accompagnement, SOLIHA bénéficie de financements dans le cadre d'une MOUS pour les situations les plus difficiles.

ET DEMAIN ? QUID DU PLAN *LOGEMENT* *D'ABORD* ?

DISCUSSION//

DIHAL/ P.22

FAS/ P.23

FAPIL/ P.24

SOLIHA / P.25



◀ Manuel HENNIN
Chef de projet hébergement/
logement
DIHAL



◀ Manuel HENNIN
Chef de projet hébergement/
logement
DIHAL

POINT SUR L'APPEL À MANIFESTATION D'INTERÊT PILOTÉ PAR LA DIHAL

Manuel HENNIN, chef de projet hébergement/logement à la DIHAL revient sur l'origine, les objectifs et les modalités de réponse à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) *territoires de mise en œuvre accélérée du plan logement d'abord* lancé par le Ministre de la Cohésion des territoires, Jacques MÉZARD, le 20 novembre 2017.

Un AMI inscrit dans la continuité du plan *Logement d'abord*

Le pilotage en a été confié à la DIHAL. Elle est chargée de coordonner l'élaboration de ce plan quinquennal et de son suivi avec la DGCS et la DHUP. L'élaboration de ce plan a fait l'objet d'une dynamique ouverte et partenariale. Issue d'une politique et d'une stratégie nationale, la mise en œuvre du plan vise à répondre et à s'appuyer sur le besoin de territorialisation de la politique en direction des personnes défavorisées et de la lutte contre le sans-abrisme. Il s'agit de produire une politique publique qui s'adapte aux spécificités des territoires.

Vers un cadre d'actions partagé

Ce plan quinquennal doit être considéré comme un substrat sur lequel développer les plans d'action territoriaux. C'est dans cet esprit que l'AMI a été conçu. Il s'adresse directement aux EPCI, aux départements qui seraient volontaires pour se positionner comme chefs de file de la mise en œuvre du plan *Logement d'abord* avec, à leurs côtés, l'État partie prenante.

L'objectif de l'AMI est de proposer une stratégie globale pour approfondir les politiques de lutte contre le sans-abrisme.

« *Ce n'est pas un nouveau dispositif qui viendrait se superposer à tout ce qui existe déjà localement.* » L'idée serait plutôt de mettre en place une instance de gouvernance qui manquait sur les territoires. Les collectivités, en tant que chefs de file, ont jusqu'au 20 décembre 2017 pour manifester leur intention puis jusqu'au 20 février 2018 pour déposer un dossier.

Un intérêt marqué par plusieurs collectivités

Depuis son lancement, l'AMI a déjà fait l'objet d'échanges entre la DIHAL et de nombreuses collectivités locales qui témoignent de leur intérêt. Pour Manuel HENNIN, cet intérêt s'explique par un certain niveau de maturation des territoires sur ces questions depuis 2009 et la refondation des dispositifs d'hébergement et d'accès au logement qui a permis d'impulser une dynamique sur les territoires et amorcé une remise en question de tous les corps professionnels. Le contexte a cependant évolué depuis 2009 avec, aujourd'hui, une situation d'urgence absolue à laquelle doivent faire face l'État et nombre de collectivités.

L'État a consacré globalement entre 2012 et 2016 environ 600 millions d'euros supplémentaires sur cette politique. Un effort très sensible a été porté ces dernières années sur la création de places d'hébergement d'urgence notamment à l'hôtel.

Et pourtant, la situation ne s'est pas arrangée dans un contexte de diversification et de massification des besoins : crise migratoire, précarisation globale de la société et difficulté à faire sortir les publics des structures d'hébergement.

Les maires, bien souvent en première ligne, justifient aujourd'hui leur intérêt pour l'AMI.

Faire émerger une stratégie locale et concertée

Un autre facteur de ces marques d'intérêt renvoie au besoin d'articuler les dispositifs et les interventions dans un champ de compétence éclatée dans l'objectif de mieux servir les personnes et d'optimiser la dépense publique.

Cet AMI vise ainsi à faire émerger une stratégie locale et concertée sur cette question de l'accompagnement en soutenant de nouvelles pratiques, évoquées tout au long de cette journée : plateformes territoriales, pair-aidance et participation des personnes.

L'enjeu pour la DIHAL est de parvenir à identifier des territoires de bonne volonté. « *Des métropoles se sont manifestées. Cela témoigne de leur montée en charge sur la question de l'accompagnement social dans un paysage institutionnel en recomposition et des rôles qui doivent être redéfinis.* ». C'est pourquoi l'AMI est une opportunité pour les métropoles.

Au-delà de la coordination stratégique, il importe de veiller à la coordination opérationnelle du plan *Logement d'abord* avec les PDAIHPD et les *diagnostics 360*. Cela peut expliquer l'intérêt des conseils départementaux pour qui l'AMI serait une occasion d'avancer sur l'opérationnalisation et la territorialisation des PDAIHPD. ■



◀ Ninon OVERHOFF
Chargée de mission
Fédération des acteurs de la solidarité
(FAS)

POINT DE VUE DE LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (FAS)

La FAS fédère 870 organismes qui représentent 2000 services et établissements. Le réseau se veut généraliste. La FAS est un promoteur historique du *logement d'abord* depuis 2007 et la conférence de consensus *Sortir de la rue*. « *C'est un cadre de réflexion ancien qui commence à percoler* ».

Une démarche *logement d'abord* qui repose sur 3 principes

- un accès au logement pérenne le plus directement possible ;
- un accompagnement éventuellement pluridisciplinaire et modulable ;
- la participation des personnes.

L'AMI : une opportunité pour les territoires...

Le point fort de cet AMI est qu'il s'adresse aux collectivités locales. Il s'agit donc d'une véritable opportunité pour les collectivités dans un contexte législatif où elles vont devoir élaborer des politiques de peuplement qui doivent pouvoir intégrer les situations de pauvreté et les personnes sans domicile fixe.

Cela doit aussi leur permettre de travailler à l'élaboration d'une stratégie prospective et pluriannuelle de développement d'une offre sociale, y compris dans le parc privé.

Enfin, c'est une occasion de recenser et mieux articuler les différentes formes d'accompagnement social existant sur le territoire. Ce travail devrait participer du décloisonnement des frontières institutionnelles et de l'évolution des pratiques professionnelles.

... mais des questions en suspens !

« *Là où le bât blesse* - souligne cependant Ninon OVERHOFF - *c'est l'article 52 du projet de loi de finance qui impacte fortement le modèle Hlm de même que l'article 52 bis touche à l'équilibre économique des structures d'hébergement dans un contexte de rationalisation budgétaire, sans parler de la circulaire du 12 décembre 2017 organisant le tri et le contrôle des personnes étrangères dans les centres d'hébergement qui questionne le principe même d'accueil inconditionnel.* »

Le contexte actuel semble de ce fait peu favorable à l'adhésion et à la mobilisation de ces acteurs et notamment des associations gestionnaires de structures d'hébergement qui commençaient pourtant à sortir de leur réserve.

Enfin, l'accompagnement social bénéficie encore de moyens très limités en dehors des moyens consacrés à l'intermédiation locative (IML) ou aux centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS).

Aussi, force est de constater qu'à ce jour, l'État ne finance pas d'accompagnement qui soit déconnecté d'un statut d'occupation dans le budget opérationnel de programme 177 (BOP 177 : crédits consacrés à l'hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables).

« *Concernant le FNAVDL, l'État est incapable de communiquer le montant des crédits disponibles pour 2018 et sa trésorerie est plus qu'incertaine. Comment alors financer les plateformes d'accompagnement ? Trouverons-nous ces moyens auprès des collectivités ?* »

Faute de moyens, le risque est que le *logement d'abord* ne s'adresse qu'aux publics les plus proches de l'accès au logement au détriment des SDF, pourtant cible originelle des démarches de *logement d'abord*. ■



◀ Sébastien CUNY
Délégué général
FAPIL

POINT DE VUE DE LA FAPIL

La fédération des associations et des acteurs pour la promotion et l'insertion par le Logement (FAPIL) regroupe 108 associations et représente plus de 32 000 logements gérés.

« *Le logement d'abord, nos adhérents le concrétisent sur le terrain depuis longtemps par leur activité de production de logements de qualité et vraiment abordables, de gestion locative de proximité et par un travail d'accompagnement des ménages et d'accès aux droits : d'une certaine manière, on peut dire que la FAPIL est la fédération du logement d'abord.* »

Les objectifs du plan quinquennal nous semblent pertinents...

En effet, le *logement d'abord* repose sur l'idée que le logement ne doit pas être considéré comme la récompense d'un parcours chaotique au cours duquel la personne devrait valider des étapes, mais bien plutôt comme le point de départ indispensable de l'insertion. Il faut donc d'abord proposer un vrai logement aux personnes en difficulté, et mettre en place le cas échéant un accompagnement adapté aux besoins qu'elles expriment.

...mais nous sommes vigilants.

Ce plan intervient dans un contexte où, en s'attaquant aux APL et aux aides à la pierre, l'État montre que ce qui lui pose souci, c'est la dépense publique consacrée au logement social.

« *Or, on ne fera pas de progrès en matière de logement des personnes précaires sans investir massivement : il faut davantage de logements très sociaux, il faut mobiliser les logements vacants du parc privé pour les gérer dans une dimension sociale, il faut intensifier l'offre d'accompagnement et il faut faire reculer la précarité énergétique. Ça ne se fera pas en faisant des économies!* »

Concernant l'AMI, on peut se féliciter que l'on favorise l'initiative locale : c'est aux acteurs des territoires de s'organiser, ils doivent aussi pouvoir compter sur le soutien de l'État car il s'agit d'une politique de solidarité nationale.

Mais les 15 territoires choisis dans le cadre de l'AMI vont-ils concentrer les moyens du plan *Logement d'abord* ? Si c'était le cas, ce serait inquiétant. Par exemple, le territoire francilien, pourtant caractérisé par l'acuité des enjeux en matière de logement, n'est pas organisé pour répondre à l'AMI de manière globale. Comment le plan va-t-il alors se décliner ?

« *Nous serons attentifs à ce que l'AMI ne soit pas qu'un moyen pratique de communiquer sur 15 territoires tout en laissant les autres de côté.* »

Ouvrer collectivement pour la réussite de ce plan

Malgré ces réserves, le réseau de la FAPIL s'engage très clairement pour la réussite de ce plan.

« *Nous avons le savoir-faire pour produire des logements très sociaux, en maîtrise d'ouvrage d'insertion comme dans le parc privé, et pour assurer un accompagnement de qualité. Nous savons aussi produire et gérer des offres spécifiques, comme les pensions de famille par exemple. Alors que des millions de personnes vivent dans des conditions difficiles, l'enjeu est trop important pour que tous les acteurs ne se mobilisent pas !* »

Le collectif des associations unies a produit un document indiquant les conditions de réussite de l'AMI. Ce collectif réunit 34 associations de lutte contre les exclusions impliquées dans les champs du logement et de l'hébergement. ■

Les 8 conditions de réussite du logement d'abord selon le collectif des associations unies

- Mettre à disposition une offre suffisante de logements réellement accessibles ;
- Ajuster l'action publique aux besoins des personnes dans les différents territoires ;
- Définir les modalités d'un accompagnement de qualité, adapté aux besoins et aspirations des personnes ;
- Recentrer l'hébergement sur sa mission première d'accueil d'urgence inconditionnel ;
- Supprimer les barrières à l'accès et au maintien dans le logement ;
- Mettre fin aux ruptures de parcours et ne plus alimenter le sans abris ;
- Accompagner les acteurs au changement ;
- Se donner les moyens d'une politique ambitieuse du logement d'abord.



◀ Dominique BELTRAME-MONTCOUET
Administratrice
SOLIHA

POINT DE VUE DE LA FÉDÉRATION SOLIHA

Le projet de l'AMI intéresse directement les adhérents de SOLIHA car « *le logement d'abord fait partie de leurs gènes* ». L'agrément MOI (maîtrise d'ouvrage d'insertion) a par exemple permis de construire des logements pour les plus démunis.

Grâce aux *diagnostics 360*, SOLIHA a pu engager un dialogue avec l'Etat en faveur de l'innovation sociale contribuant à l'émergence de projets tels que *la maison tremplin*. Mis en place par SOLIHA 31, ce dispositif permet d'accueillir des personnes en très grande précarité en colocation, et ce sans contrainte de durée. Il représente un accompagnement social, un système d'accueil souple et rassurant, le tout pour un loyer symbolique de 1€ par jour.

SOLIHA est également acteur dans l'accompagnement aux opérations de démantèlement des campements illicites dans l'objectif d'intégrer immédiatement les personnes dans un logement au sein duquel ils bénéficieront d'un accompagnement.

« *Dans le réseau on est très volontaire pour travailler à la mise en œuvre du plan et nous sommes force de proposition auprès des collectivités* » rappelle ainsi Dominique BELTRAME-MONTCOUET.

« *Le Président MACRON a quand même insisté sur sa volonté de faire un focus sur le travail social* » poursuit-elle. « *À Toulouse, lors de sa venue le 11 septembre 2017 pour présenter le plan quinquennal, on a tous pu évoquer cette question.* »

Certaines mesures récentes demeurent cependant paradoxales par rapport à la mise en oeuvre du plan : l'article 52 et la baisse de financement PLAI avec le risque de réduire l'offre accessible financièrement pour intégrer les ménages logés par SOLIHA et de gripper le système et une fluidité des parcours déjà mise à mal. ■

ÉCHANGES

Question

Quel lien peut-on faire entre les plateformes *logement d'abord* et les plateformes d'accueil inconditionnel de proximité ? À la fondation Abbé Pierre, nous sommes également très préoccupés par le risque que l'on oublie le public *SDF*.

Réponse de la *DIHAL*

On est dans une phase de déstabilisation et d'incertitudes sur le modèle de financement du logement social. On ne peut que souhaiter que la recomposition du modèle ne soit pas faite au détriment des personnes les plus précaires.

Sur la question de l'inconditionnalité, cela reste un principe légal auquel nous devons être très attachés.

S'agissant de la fluidité recherchée, il faut souligner que, quand des personnes hébergées accèdent à un logement, *de facto* des places se libèrent pour d'autres personnes à la rue.

Concernant les plateformes d'accompagnement, il n'y a pas de cadre imposé. C'est aux territoires de décider eux-mêmes s'ils ont les supports déjà adaptés et, dans ce cas, l'enjeu sera de mettre de l'huile dans les rouages. Il faut rappeler également que ce que l'on propose aux territoires c'est de s'engager sur des objectifs avec l'État.

Enfin, on a peu parlé de l'évaluation du travail social : quid de la performance de l'action publique et de l'emploi de la ressource publique ? Il faut évaluer cette question-là. De manière détournée, on l'a un peu abordée durant la journée en évoquant la participation des usagers. Pour conclure, la lutte contre la précarité est une responsabilité collective.

Remarques de la *FAPIL*

On se doit de se saisir de cette opportunité. Notre secteur aussi est malade des dispositifs. Là, on a peut être une fenêtre de tir pour arriver avec des propositions, de l'innovation, pour enrichir l'approche des collectivités territoriales et de l'État. On peut être porteur de nouveaux sujets.

Remarques de *SOLIHA*

Tous nos réseaux associatifs doivent apprendre à mesurer, évaluer le travail social. Il faut prendre exemple sur *un chez soi d'abord*. Apprenons à mesurer tout ce qu'on fait au quotidien.

Remarques de la *FAS*

J'encourage les collectivités à répondre à l'AMI. Je considère qu'une collectivité qui ferait preuve d'initiative sur un champ qui n'est pas le sien, *a priori*, c'est bon à prendre.

Mais cette approche pragmatique ne doit pas nous empêcher nous, associations, d'avoir une position claire à l'égard de l'État au niveau national. Si le partenariat local va dans un même sens, ça donne un levier d'interpellation supplémentaire vis-à-vis de l'État et cela permettrait de le mettre face à ses responsabilités si ça ne suivait pas.

Par ailleurs, je ne dis pas que l'État souhaite exclure les sans-abri de l'AMI mais les conditions ne sont pas réunies pour que ces derniers soient véritablement inclus dans le plan quinquennal.

Un chez soi d'abord a montré la nécessité de créer des liens entre les dispositifs de veille sociale et d'accès au logement (sans passer par l'hébergement). Il semble aujourd'hui nécessaire de mieux outiller les acteurs de la veille sociale pour travailler cette question de l'accès direct au logement des personnes à la rue.

Sur la question de l'évaluation de la performance du travail social, l'enjeu est celui de l'objectivation de ce qui est produit par les travailleurs sociaux et les associations. Mais au niveau micro, c'est quelque chose qui est déjà largement effectué par les opérateurs. Il existe nombre de bilans qui ne sont pas agrégés au niveau national. L'enjeu est de construire cette évaluation de l'impact social au niveau national, de construire une méthodologie d'évaluation de la politique publique du *logement d'abord*, et de nous donner, à nous réseaux associatifs, la chance de construire cette évaluation.

À CONSULTER ÉGALEMENT



- ▲ [Production](#) du groupe de travail
Politiques sociales du Forum des politiques de l'habitat privé
L'accompagnement social des ménages dans le logement publié le 2 novembre 2017



© Forum des politiques de l'habitat privé 2018
 Une production du groupe de travail *Politiques sociales*
 (Copilotes du groupe: Florence DE MAUSSION,
 Nicole MAURY et Éric MALEVERGNE)
 Rédaction : FORS-RS
 Photos : Boris PETROFF
 Conception, direction et réalisation : Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,
 un collectif de 16 membres

www.forumhabitatprive.org