

Il ne peut y avoir de concept de résidence sociale sans accompagnement social, car ce dernier fait intrinsèquement partie du projet social.

L'accompagnement social est, en effet, une aide apportée à des personnes en difficulté d'insertion pour leur permettre d'acquérir ou de retrouver une autonomie individuelle et sociale, dont le logement est le premier des éléments essentiels. Si, hier, cette aide se traduisait par une série d'actions individuelles visant à mobiliser la personne, elle évolue aujourd'hui et nécessite une mobilisation de l'ensemble des acteurs et des partenaires de l'insertion. Objectif : créer et optimiser les passerelles qui permettent aux publics accueillis de passer du monde de l'exclusion au monde du droit commun.

Accompagnement social : de l'aide à la personne à la mobilisation d'un réseau d'acteurs



Dans un contexte difficile (gel des financements de l'Etat, vulnérabilité des situations, crise du logement...), tous les acteurs de l'hébergement social s'accordent à dire que l'accompagnement social est indispensable. Mais qu'entend-on par accompagnement social ? L'accompagnement social couvre de vastes champs d'intervention, puisqu'il touche aux domaines de l'existence même de la personne : le logement, la santé, l'emploi,... et, bien sûr, la sphère sociale (accès aux droits, à la culture et aux loisirs, création et entretien de relations humaines, intégration dans le quartier...). C'est pourquoi l'accompagnement social demande un travail social qualifié aux antipodes de l'approximation. Il nécessite des

compétences et un professionnalisme spécifique pour atteindre les objectifs de relogement, d'intégration et d'insertion des personnes. Dans cette perspective, l'évolution du concept d'accompagnement social paraît incontournable pour travailler non seulement à la reconstruction des personnes, mais également à la mobilisation des acteurs de la chaîne du logement.

Vers une nouvelle notion de l'accompagnement social

La mutation a déjà commencé, à l'association ALFA3A (Ain) par exemple. Auparavant, l'étendue du concept d'accompagnement social incitait les huit conseillères en économie sociale et familiale à travailler dans une





En matière d'accompagnement social, il faut trouver le juste milieu pour ne pas tomber dans une prise en charge socio-éducative qui ferait entrer les personnes dans une norme qui ne leur conviendrait pas.



approche intuitive et très individuelle des problèmes. *"Nous avons réfléchi ensemble sur une approche professionnelle de l'accompagnement social en vue de structurer cette mission en harmonisant les outils et les procédures",* explique Céline Jannoyer, directrice du département formation, insertion et développement de l'emploi à ALFA3A. *"Nous avons défini les fonctions, cadré les champs d'action et donné du sens aux postes de travail."*

Cette dimension permet, aujourd'hui, de développer un travail social plus profond, à plus long terme, sur des problématiques et des enjeux plus importants : faire exister cette population par elle-même, faire de cette population des citoyens autonomes, aptes à s'intégrer dans notre société et non dans un système parallèle. Une telle démarche suppose de bien connaître les publics et leurs besoins pour adapter les réponses et aussi d'être conscient des limites et travers du dispositif. En effet, si l'accompagnement social a pour objectif l'autonomisation du résidant pour faciliter son intégration et son insertion, il ne doit pas conduire à une logique d'assistance ou d'enfermement de la personne dans la situation de défavorisé*. Le travail d'accompagnateur social est donc à repenser.

La dimension d'accompagnateur social

L'accompagnateur ne doit pas devenir à vie le tiers obligatoire, le garant de la capacité de la personne à assurer ses obligations de locataire. L'accompagnateur doit au contraire être un "passeur" qui fait "avec", qui

facilite le passage vers le logement de droit commun. L'accompagnateur est quelqu'un qui dynamise les personnes, interpelle les administrations, les sociétés HLM, les agences immobilières... Il imagine des solutions nouvelles qui sécurisent les personnes et les bailleurs potentiels, il cherche les liens à nouer, les réseaux à créer. Son travail est donc individuel, au plus près de la personne, mais aussi "collectif" : il pointe les difficultés rencontrées, rassemble les personnes dans des "ateliers de recherche de logement", par exemple, et participe aux réunions où se prennent les décisions. C'est aussi un acteur, qui invente, avec d'autres des réponses collectives. Il devient alors un véritable entrepreneur du social quand il produit, en partenariat, des solutions de logement "bon marché" avec des agences immobilières à vocation sociale, avec des sociétés immobilières ou des organismes sociaux.

De l'importance d'un diagnostic partagé

"A la Sonacotra, nous ne disposons pas de service d'accompagnement social à part entière", explique Gérard Millet, chef du département développement social. *"Pour accompagner un parcours d'insertion en fonction d'un projet personnel ou familial, nous mobilisons les services de droit commun existants ou nous sollicitons l'intervention d'un opérateur extérieur dans le cadre d'un partenariat formalisé. En général, on part des problèmes ou handicaps repérés chez les personnes et on monte des interventions thématiques qui donnent aux résidents les clés pour comprendre et pour agir ensuite."*

Par exemple dans le Bas-Rhin, la Sonacotra a réalisé en interne un diagnostic social de ses huit foyers. Elle en a tiré un cahier des charges en vue de solliciter une prestation d'accompagnement social (lire encadré).

"A l'agence Sonacotra de Strasbourg, on parle volontiers maintenant d'intervention sociale qui sous-tend la coordination sociale et/ou l'animation de réseau", précise Michèle Schneider, chargée de mission à la direction régionale Alsace du FASILD (Fonds d'Action et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations).

"La phase de diagnostic est primordiale pour asseoir nos réflexions et notre travail sur des données concrètes et ainsi objectiver les besoins, puis envisager les réponses adaptées", confirme Hubert Cunat, directeur d'exploitation à l'AMLI (Association pour l'Accompagnement, le Mieux-être et le Logement des Isolés – Metz).

Assurer l'accès aux droits

L'accompagnement administratif, lié aux actions d'accompagnement social, vise autant à aider les personnes qu'à faire évoluer les représentations de certains services instructeurs. Pour Juliette Douay, directrice de l'accompagnement social à API Provence, *"l'intégration et l'insertion passent d'abord par une autonomie dans la relation administrative qui ouvre sur*

* Cf livre de René Ballain et Elisabeth Maurel "Le logement très social", édition de l'Aube 2002.



l'accès aux droits. C'est fondamental ! A l'API, nous avons entrepris un travail, qui peut paraître anodin, mais qui a eu un retentissement prépondérant. On a aidé les résidents à trier leurs papiers administratifs, à archiver les plus anciens (retraite, justificatif de domicile, loyer, impôts, sécurité sociale, CAF...) et à constituer un classeur rassemblant les principaux documents réclamés par les différentes administrations. Cette initiative a été très bien accueillie dans les services publics, parce qu'elle a facilité la relation et le traitement des dossiers. Mais elle a surtout fait évoluer le regard que pose le personnel administratif sur les résidents". Et là, on atteint l'objectif d'intégration poursuivi : rejoindre le flot des personnes "comme les autres", qui peuvent prétendre à des aides sociales de droit commun.

Ouvrir les foyers et les résidences sociales sur l'extérieur

Au-delà de ces objectifs individuels, l'accompagnement social permet, par l'ouverture qu'il apporte sur l'extérieur, de désenclaver la structure et donc les résidents, en vue notamment de favoriser leur mobilité résidentielle. Ce fut l'un des enjeux poursuivi en Alsace : *"faire sortir les foyers de l'isolement dans lequel on a cherché, volontairement ou non, à les enfermer"*, explique François Barthelmé, directeur régional du FASILD depuis 1996. Partout en France, c'est une préoccupation commune à tous les gestionnaires qui sont à l'origine de nombreuses initiatives. Le passage d'un FTM en résidence sociale est une belle opportunité à saisir. D'ailleurs, il est inscrit dans le plan quinquennal, que l'effort de modernisation des foyers doit prendre en compte les problématiques des personnes. *"En Alsace, nous profitons des projets de rénovation des locaux pour susciter l'évolution de l'accompagnement social et l'ouverture à l'ensemble des dispositifs sociaux. C'est le cas, par exemple, de la Sonacotra du Haut-Rhin, où un programme d'accompagnement social a démarré parallèlement au lancement d'opérations de réhabilitation"*, poursuit le directeur régional du FASILD. Avant d'ajouter *"qu'il est temps de rechercher une cohérence entre les actions sociales de droit commun et les actions d'accompagnement social dans les foyers, par la mise en place de projets communs qui relient les différentes sphères de l'action sociale (RMI, santé, logement...)"*.

L'accompagnement social doit désormais tenter de réunir tous les acteurs des secteurs professionnels concernés, qui constituent les maillons de la chaîne du logement. Il ne se réduit plus seulement à une série de mesures individuelles et à un ensemble de travailleurs qui les mettent en oeuvre. C'est aussi l'occasion pour les associations de s'interroger sur leur rôle, sur leur capacité à devenir de véritables opérateurs sociaux en étant capables de capitaliser des réflexions et d'interpeller des acteurs.

L'expérience dans les résidences Sonacotra de l'agglomération de Strasbourg

Décidée à la suite d'un diagnostic, financée par différents partenaires (Ville de Strasbourg, FASILD, DDASS, Conseil général), l'opération d'accompagnement social a été confiée à l'ARSEA, une importante association locale spécialisée dans l'action sociale éducative. Concrètement, depuis 1998, deux travailleurs sociaux interviennent dans les foyers. Mission : ne pas devenir un assistant social, mais bien concentrer son travail sur le rôle d'interface entre la personne et le droit commun, entre le foyer et l'extérieur.

Le travail engagé sur le terrain porte ses fruits. Au-delà de l'amélioration notable des situations individuelles, des relations de confiance entre foyers et services sociaux ont été restaurées. Parallèlement, les responsables des structures se sentent moins isolés et trouvent mieux leur place en tant que bailleur social. De plus, des liens prépondérants ont été tissés avec les dispositifs d'hébergement et de logement. On doit cette expérience positive à des choix stratégiques déterminants :

- Elaboration d'un diagnostic précis des besoins et des potentialités par établissement
- Fidélité au principe de ne pas se substituer au droit commun
- Mobiliser et informer les acteurs du droit commun
- Concentrer les deux intervenants disponibles sur cinq des sept foyers pour éviter la dispersion et tenir compte de la spécificité des deux foyers prévus en réhabilitation.

L'idée de désenclaver les foyers a accompagné le processus. A ce sujet, le soutien du FASILD a été décisif. *"De par sa position institutionnelle, la direction régionale du FASILD a pu contribuer à débloquer des situations, à faciliter la mise en évidence des problèmes réels à traiter, problèmes qui relèvent de différentes institutions. Par exemple, dans le cadre de la politique de la ville, l'intégration des foyers dans les quartiers est inscrite comme un enjeu à part entière. Les élus locaux ont vocation à s'engager pour les résidents qui sont bien des habitants de la cité"*, explique François Barthelmé.

Le FASILD apporte sa pierre à l'édifice, une pierre pas seulement financière. Le FASILD a la compétence d'enrichir les débats, de participer aux questionnements, d'imaginer des solutions, de trouver des financements (européens par exemple) et de mobiliser les autres partenaires concernés par les problématiques d'insertion.



Des questionnements légitimes alimentent les réflexions : pour qui fait-on des actions d'accompagnement social ? Pour les pouvoirs publics ? Pour les personnes ? Pour l'association qui assure les actions d'accompagnement social ?