

# Action Habitat

N°39 → ÉTÉ 2014

LE MAGAZINE DE L'UNAFO  
UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

DOSSIER

Gestion des attributions  
dans le logement accompagné :  
une question de justesse  
et de lisibilité

→ Personnes en souffrance  
psychique : ORLOGES, bâtisseur  
pionnier de solutions adaptées

→ Personnes âgées en foyer  
de travailleurs migrants :  
vers un mieux vieillir



## Sommaire

### 3 ACTUALITÉS

- 3 Logement accompagné
- 4 Unafo
- 5 Réseau

### 6 ADHÉRENTS

Personnes en souffrance psychique :  
ORLOGES, bâtisseur pionnier de  
solutions adaptées

### 8 DOSSIER

Gestion des attributions  
dans le logement accompagné :  
une question de justice  
et de lisibilité

- 9 Accès au logement accompagné :  
« Chacun doit être acteur  
de sa propre démarche »
- 10 Gérer, c'est arbitrer en permanence
- 12 Travail avec les SIAO : une culture  
commune est en train de naître

### 14 ACTION

Personnes âgées en foyer  
de travailleurs migrants :  
vers un mieux vieillir

## L'édito de Jacques Dupoyet, président de l'Unafo



**A**llier la diversité des capacités d'initiative des acteurs du logement accompagné à l'unité de leur représentation dans la pluralité et la complémentarité... tel est le passionnant enjeu auquel l'Unafo est confrontée. Nous accueillerons bientôt notre centième adhérent : cap symbolique, bien sûr, mais qui témoigne de la poursuite du développement et de la diversification de l'Union

professionnelle. Au fil des années, l'Unafo est devenue un réseau national bien implanté, en phase avec les divers besoins de logements accompagnés exprimés dans les territoires et cette réalité se devait d'être plus visible dans notre magazine. C'est la raison pour laquelle cette nouvelle formule d'*Action Habitat* donne la priorité à l'expression de la vie du réseau. Diversité donc, mais aussi unité au travers des articles qui confrontent les expériences,

**« Au fil des années, l'Unafo est devenue un réseau national bien implanté, en phase avec les divers besoins de logements accompagnés. »**

montrent l'originalité de notre positionnement. Si nous sommes bien partie prenante de l'intérêt général, exprimé par les logiques descendantes des politiques et disposi-

tifs publics, nous avons aussi la responsabilité de valoriser les réponses sociales locales et innovantes portées par nos adhérents. L'intérêt général se fabrique aussi dans une logique ascendante qui vise à faire mieux prendre en compte la diversité des besoins sociaux, des formes de réponse logement, et de statuts qui permettent l'accès au logement des personnes en difficulté sociale.

#### Action Habitat n° 39 - été 2014

**Directeur de publication:** Jacques Dupoyet •  
**Comité de rédaction:** Jacques Bresson, Guillaume Brugidou, Virginie Camelin, Catherine Coux, Claire Demoures, Gilles Desrumaux, Jacques Dupoyet, Sylvie Emsellem, Christine Gavend-Bellini, Marc Jeanjean, Claire Jouany, Pierre-Marc Navales, Jean-Marie Oudot, Loïc Richard, Jean-Jacques Tartinville • **Rédaction:** Pierre-Alexis Étienne, Philippe Guétienne • **Photos:** Ljubisa Danilovic sauf mention spéciale • **Création et réalisation:**  BRIEF • **Impression** Imprimix sur du papier issu de forêts gérées durablement – juin 2014 – Dépôt légal à parution.  
Unafo - 29 / 31 rue Michel-Ange - 75016 Paris -  
Tél. 01 40 71 71 10 - Fax 01 40 71 71 20  
contact@unafo.org - www.unafo.org



## Logement accompagné

### La Cilpi devrait, en principe, rejoindre la Dihal

Dans sa réponse jointe au rapport de la Cour des comptes 2014 publié en février, intitulé «La transformation des foyers de travailleurs migrants en résidences sociales: une politique à refonder», l'Unafu demandait de renforcer la vocation interministérielle de cette politique «soit en donnant à la Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées (Cilpi) les moyens de mener à bien cette mission, soit en la rattachant à la Délégation interministérielle à l'hébergement et l'accès au logement (Dihal)». C'est chose faite, depuis la feuille de route du gouvernement pour «la politique d'égalité

républicaine et d'intégration» qui, dans sa mesure 16, prévoit d'améliorer l'accès aux droits des travailleurs immigrés retraités et, dans sa mesure 17, de poursuivre la rénovation et la modernisation des foyers de travailleurs migrants. Dans ce cadre, il est décidé du transfert de la Cilpi au ministère du Logement via la Dihal. Ce transfert est actuellement en cours et le conseil d'administration de l'Unafu a souhaité rencontrer ses responsables, afin de renforcer la coopération nécessaire entre les gestionnaires et l'État pour poursuivre, de manière active et concertée, la mise en œuvre du plan de traitement des FTM.

### 75<sup>e</sup> congrès de l'USH: rendez-vous à Lyon

C'est du 23 au 25 septembre, au Parc des Expositions Europexpo de Lyon, que se tiendra l'édition 2014 du congrès de l'Union sociale pour l'habitat. Comme chaque année, près de 12 000 personnes sont attendues pour 3 jours de débats et de rencontres autour de la politique du logement et de l'habitat social. Pour cette nouvelle édition, organismes HLM, congressistes, élus, professionnels de

l'habitat, industriels et journalistes seront invités à échanger autour de la thématique «Notre métier, notre engagement: le logement pour tous». Le salon H'Expo, adossé au congrès, permettra une fois de plus aux exposants de promouvoir leurs produits et services auprès des organismes HLM – l'Unafu y tiendra un stand avec ses partenaires des Acteurs du Logement d'Insertion (Fapil et Fédération des Pact).

### Les Acteurs du Logement d'Insertion se rendent visibles...



Les présidents des trois réseaux qui composent les «Acteurs du Logement d'Insertion» (Fapil, Pact et Unafu) ont proposé de réunir les membres de leurs conseils d'administration le 18 septembre prochain, afin de présenter les actions réalisées en commun dans le cadre de ce regroupement. À cette occasion, une brochure intitulée «Solidaires pour le logement des personnes en difficulté» sera publiée. Destinée à tous les intervenants dans le domaine de l'hébergement et du logement, cette brochure illustrera la diversité des actions conduites par les trois réseaux, leur complémentarité ainsi que les objectifs et le travail déjà réalisés en commun. Elle sera disponible auprès des trois réseaux et sur Internet.

## Responsable de résidence et service du logement accompagné : 6<sup>e</sup> promo

Comme à chaque printemps, c'est l'heure du passage de relais entre les promotions de la formation certifiée « Responsable de résidence et service du logement accompagné », portée par l'Institut de conseil et de formation supérieure Meslay en partenariat avec l'Unafo. Tous les stagiaires de la



▲ Les stagiaires de la 5<sup>e</sup> promotion, diplômés en juin 2013.

promotion 5, à l'exception d'une personne, ont validé leur titre en avril et se trouvent ainsi dotés de l'équivalent d'un diplôme de niveau III (bac +2). La promotion 6 leur a déjà emboité le pas. Qu'ils soient hôtes de pension de famille ou responsables d'établissement souhaitant renforcer ou valider leurs compétences, ou encore salariés en emploi d'avenir ayant besoin d'acquérir des connaissances, les nouveaux stagiaires viennent de démarrer leur cursus... tandis que les présélections pour la promotion 7, qui démarrera en mars 2015, ont d'ores et déjà commencé.

### Pour en savoir +



<http://formations-emplois.unafo.org/formation-certifiee.html>

## L'Unafo accueille huit nouveaux adhérents

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, huit nouveaux adhérents ont rejoint l'Unafo: Afasec, Aidaphi, Alliances générationnelles, Aquitains, Centre d'action sociale protestant, Fondation Armée du Salut, Odias et Vivre. L'arrivée de ces huit structures représente pour notre réseau 14 résidences sociales, 15 pensions de famille et 4 résidences accueil. Fondation caritative, association locale, office public HLM, opérateur dans le champ du handicap: ces organismes, qui comptent entre 2 et 2 000 salariés, ont des origines très diverses et contribuent, par leur variété, à enrichir l'Unafo. Quelles que soient leur histoire, leur taille ou leurs missions, ils ont choisi de nous faire confiance pour les représenter, défendre l'intérêt collectif du secteur résidence sociale/pension de famille face aux pouvoirs publics et les doter d'outils de professionnalisation. Nous les en remercions.

## Des formations en région pour vos équipes

Si les formations en inter facilitent les échanges entre structures différentes autour d'une thématique donnée, envoyer un stagiaire à Paris augmente grandement le coût de la formation – surtout s'il travaille dans une structure située à l'autre bout de la France. C'est pour cette raison que l'Unafo a choisi d'organiser des actions inter en région, non programmées dans le catalogue. Pour en bénéficier, il suffit d'avoir trois ou quatre personnes à inscrire sur une même formation et de nous adresser une demande, pour que nous mobilisions le réseau de nos adhérents et partenaires locaux. Depuis le début de l'année, deux stages « Sensibiliser les résidents aux économies de fluides » ont été ouverts à Metz, ainsi que deux stages « Accompagner vers et dans le logement » (un à Metz, un à Montpellier), et un stage « Gestion des situations délicates » à Valence. Prochaines étapes: Lille, Nice, Brest, Strasbourg? C'est à vous de décider!

### Pour en savoir +



<http://formations-emplois.unafo.org/formations-professionnalisantes.html>

## EN BREF

### NOS DERNIÈRES PUBLICATIONS

→ **Rapport d'activité 2013:** *professionnaliser, représenter, interpeller.* Reflet de l'activité de l'Union professionnelle, cette publication met l'accent sur notre volonté de poursuivre le développement de nos actions au sein des chantiers prioritaires de notre secteur et au plus près des besoins de nos adhérents.



→ **Le logement accompagné 2013:**



*Le Réseau Unafo en chiffres.*

Conçu en trois parties, ce document présente les résultats de l'enquête menée auprès de nos adhérents. Au sommaire: les différents produits logement des gestionnaires; l'activité des organismes agréés au titre de la maîtrise d'ouvrage d'insertion; les chantiers livrés en 2012 par les organismes adhérents.

→ **Nouvelle édition du Guide du retraité étranger.** Réalisé en 2002,

puis remis au goût du jour en 2012, ce document de référence a été de nouveau actualisé en partenariat avec l'Observatoire des discriminations et des territoires interculturels (ODTI). Les chapitres juridiques et thématiques de ce nouveau guide couvrent toujours les rubriques principales que sont le départ à la retraite, le choix de vieillir en France et le choix de vieillir au pays d'origine.



→ **Guide de l'attribution de logement**

*Méthodes et bonnes pratiques.* Trente pages pour faire le point sur les processus de gestion des demandes et des attributions de logements (voir dossier spécial de ce



numéro). Le partenariat Drihl/Unafo sur la réservation de logements au sein des logements-foyers par l'État fait également l'objet d'un chapitre spécial.

## Réseau

### Résidétapes lance un projet innovant de colocation dans le parc social

Depuis le 17 février, Résidétapes Développement propose une solution de logement innovante, destinée aux jeunes actifs et salariés mobiles: la Colocation Résidétapes. Cette première opération, composée de neuf logements sociaux meublés et spécialement aménagés, accueille

28 colocataires à Bussy-Saint-Georges (77). Ce projet a été développé en partenariat avec le Groupe Logeo et le Groupe Valophis, et permet à Résidétapes Développement, opérateur expérimenté dans l'accompagnement des parcours logement des jeunes actifs, de proposer une nouvelle



© Delphine Beaumont

offre de service aux bailleurs sociaux pour la gestion de logements en colocation accompagnée. Ce projet vise à favoriser l'accès au logement d'une partie de la population rencontrant des difficultés toujours plus grandes pour se loger.

### Une Maison des Générations dans le 4<sup>e</sup> arrondissement de Paris



© Jon Ongkikhong

Le 30 janvier dernier, le bailleur Elogie, l'ALJT et Coallia ont inauguré une Maison des Générations au 30/32 quai des Célestins à Paris 4<sup>e</sup>, en présence de Mme Dominique Bertinotti, ministre déléguée auprès de la ministre des Affaires sociales et de la Santé, chargée de la Famille. Ce magnifique ensemble immobilier de 92 logements a pour objectif de faire cohabiter, dans un même lieu, deux publics distincts: les jeunes travailleurs hébergés dans les 47 logements de l'immeuble haussmannien géré par l'ALJT, et les seniors qui habitent les 45 logements de l'immeuble de style art-déco géré par Coallia.

### Du sourire à l'œil: bilan dentaire et ophtalmologique gratuit pour les plus démunis

La SDAT, Société dijonnaise d'assistance par le travail, est partenaire de l'opération «Du sourire à l'œil». Depuis septembre 2013, dentistes, ophtalmologistes, infirmières et accompagnatrices bénévoles parcourent régulièrement la Côte-d'Or à bord d'une ambulance, afin d'offrir un bilan dentaire et ophtalmologique gratuit aux

personnes en situation d'exclusion. Cette initiative, couronnée de succès, sera prolongée par l'ouverture de cabinets dentaire et ophtalmologique au sein du nouveau centre de santé polyvalent de la SDAT – l'Antenne d'Accueil Médical, inaugurée le 5 juin dernier.

### La maison qui déménage: le logement démontable et réutilisable

Développée par la SCOP Univers & Conseils et Habitat et Humanisme, «La maison qui déménage!» est un concept inédit de maison en bois entièrement

démontable et réutilisable. Ce projet pilote contre le mal-logement offre une solution de logement immédiate aux nombreux avantages: éco-conçue, modulable et évolutive, démontable et nomade, sans empreinte sur le terrain et l'environnement. Jusqu'au 19 juillet, le tout premier modèle est en exposition à la Villette, face au Jardin du Dragon.



© Univers & Conseils



## À VOTRE AGENDA

### Les Rencontres nationales 2014 de l'Unaf

se tiendront au Mans les 25 et 26 novembre.

+ d'informations prochainement !



### Franck Calderini, nouveau directeur général de Coallia

Jean-Marie Oudot, directeur général de Coallia depuis 1999, a cédé son siège le 10 février à Franck Calderini. Celui-ci avait précédemment assuré des missions de direction et de développement au sein de divers organismes, agences de développement, sociétés d'aménagement, SA d'HLM et foncières.

Faites remonter vos infos à la rédaction: [action.habitat@unaf.org](mailto:action.habitat@unaf.org)

# Personnes en souffrance psychique : ORLOGES, bâtisseur pionnier de solutions adaptées

Pour l'Unaf, la prise en charge de ce public est un sujet permanent de réflexion et d'action. Il a fait l'objet d'un atelier lors des Rencontres nationales 2013 et de la mise en place de formations « Santé mentale et précarité » et, en projet avec la Fondation Abbé Pierre, « L'Accueil des personnes en très grande exclusion ». Dans le Grand Lyon, qui s'est doté d'une convention partenariale « Santé psychique et logement » en 2013, l'Office rhodanien de logement social mène une action remarquable.

**A**vec pour acronyme ORLOGES et pour logo une horloge, pas étonnant que l'on commence par une remontée dans le temps. Tout commence en 1980 à l'initiative de Michelle Heisser et Madeleine Faye, respectivement psychologue et assistante sociale au sein du centre hospitalier Saint-Jean-de-Dieu de Lyon: « Elles ont créé cette association pour permettre à des personnes en souffrance psychique de sortir de leur 'enfermement' à l'hôpital, en s'installant dans un logement moyennant un accompagnement social et psychique, individuel et collectif, explique Lucette Moreau, directrice d'ORLOGES. C'était innovant. »



## Une gamme de réponses sur mesure

Trente-quatre ans plus tard, ORLOGES est toujours à la pointe de l'insertion des personnes en souffrance psychique dans le milieu ordinaire. Pour s'adapter aux besoins de chacun, elle a développé, avec le soutien du conseil général et/ou de la direction départementale de la Cohésion sociale du Rhône, différentes formes d'hébergement et de logement à Lyon et en périphérie. Les appartements individuels en bail glissant: 10 places en foyer d'hébergement ainsi que 12 places en centre d'hébergement et

de réinsertion sociale et 9 en service de suite. L'appartement collectif: 3 places en foyer d'hébergement. Les appartements d'essai: 6 places. Et un nouvel « outil »: la résidence accueil.

## Bien accompagné

Dans tous les cas, ORLOGES signe un contrat avec la personne hébergée pour fixer, entre autres, les modalités d'occupation du logement, l'obligation de la poursuite du soin et la participation au collectif.

▲ Moyennant un accompagnement, les résidents en souffrance psychique bénéficient d'un logement individuel et collectif.



## CONTACT

04 78 38 06 54  
orloges.lyon@orange.fr  
www.orloges.com



▲ Un lieu de vie pour des activités communes facultatives.

«Elle bénéficie d'un accompagnement social (interne) et psychique (externe), individuel et collectif, pour favoriser le lien social, souvent rompu par la pathologie. Le tout dans le cadre d'un partenariat fort entre les diverses équipes intervenantes.»

### Une résidence accueil où il fait bon vivre

De l'extérieur, rien ne distingue la résidence accueil ORLOGES: «C'était le but recherché pour ne pas être reconnue comme une institution et ne pas stigmatiser ses occupants», déclare Lucette Moreau. À ses vingt-cinq résidents, aux profils et parcours divers, la résidence accueil offre un environnement attractif. Une situation privilégiée à Villeurbanne, à proximité de transports en commun, de commerces, d'un marché et du superbe parc de la Tête d'Or. Un bâtiment neuf (mis en service en 2012) et de qualité. Vingt-cinq appartements individuels et des espaces collectifs: salon, cuisine, jardin...

### «Être vigilant sans être ingérant»

Et un cadre exigeant (les résidents ont des droits et des devoirs) et rassurant: «Ici, les résidents savent qu'ils peuvent construire quelque chose de durable – sans limitation

▲ Des interventions extérieures à la résidence peuvent être proposées: aides ménagères, infirmiers...

de temps – et vivre de manière indépendante mais sans être seuls», précise Anne-Sophie Perron, éducatrice spécialisée à la résidence. «Deux intervenants sociaux d'ORLOGES sont présents en journée du lundi au vendredi pour favoriser à la fois la vie autonome et le lien social nécessaire à une vie en collectivité. La difficulté est d'être vigilant sans être ingérant.»

### Une vie collective

Par ailleurs, ORLOGES multiplie les initiatives pour permettre aux résidents de développer leurs liens sociaux et leur citoyenneté, entre eux et avec l'environnement extérieur, par l'organisation de réunions régulières obligatoires et d'activités communes facultatives: création et culture du jardin, repas, ateliers, découverte des acteurs de la cité, sorties, etc.: «Nous avons réussi à créer une vie collective y compris hors de notre présence, c'est une belle satisfaction», se réjouit Anne-Sophie Perron. Autre bonne nouvelle, ORLOGES ouvrira, fin 2014, une deuxième résidence accueil (15 places) à Rillieux-la-Pape.



### LA PAROLE À...

**Elizabeth Chapon,**  
coordinatrice de la résidence accueil  
ORLOGES

«Le grand danger est l'isolement des travailleurs sociaux présents dans la résidence accueil et donc des résidents. Pour aider l'équipe sur place, nous avons mis en place un comité de suivi et un groupe d'analyse de nos pratiques. Autres points importants: le travail d'articulation et d'échanges avec les équipes médicosociales de chacun des résidents doit être de qualité et les différentes parties prenantes doivent se mobiliser dans la durée, car il s'agit de logements pérennes.»

**Une résidente,**  
41 ans

«J'ai vécu avec mon compagnon et, après son décès, je me suis installée dans un F2 grâce à Santé Mentale et Communautés. J'y suis restée deux ans avant de faire une demande de logement à la résidence accueil. Je suis heureuse d'être ici, le personnel est à notre écoute et il y a une vie collective.»

**Un résident,**  
40 ans

«Excepté trois mois passés dans un appartement d'essai d'ORLOGES, j'ai toujours vécu chez mon père. Je me plais beaucoup dans la résidence accueil.»



# Gestion des attributions dans le logement accompagné : **une question de justesse et de lisibilité**

Comme pour le logement social traditionnel, la gestion des demandes de logement et des processus d'attributions dans le logement accompagné ne manque pas de susciter des interrogations, chez les demandeurs comme chez les acteurs de terrain. Au moment où l'État entend jouer pleinement son rôle de réservataire, notamment à travers le dispositif des SIAO, le rôle des gestionnaires évolue. Entre concertation accrue entre tous les acteurs et intégration de nouveaux outils pour fluidifier les demandes, se met en place une démarche exigeante qui ne souffre ni improvisation ni opacité.



## REPÈRES

### L'UnafO publie le guide de l'attribution de logement

Des méthodes et des bonnes pratiques pour définir un cadre de référence partagé : si l'attribution de logement repose sur des modalités d'action plurielles et différenciées, les gestionnaires ont besoin d'une culture commune pour répondre aux attentes des services déconcentrés de l'État... tout en conservant leur spécificité d'intervention. À travers les pages de ce guide, l'UnafO met en lumière un certain nombre de pistes, afin de dépasser le clivage entre règles normatives nationales et pratiques professionnelles locales. Un document à télécharger sur le site [www.unafO.org](http://www.unafO.org), rubrique « dernières publications ».



# Accès au logement accompagné : «Chacun doit être acteur de sa propre démarche»

En matière de logement accompagné, il existe presque autant de processus de gestion de la demande et des attributions qu'il y a de gestionnaires. Mais les transformations des politiques publiques (SIAO, loi Alur) impliquent de retravailler sur le processus d'attribution, ajusté au fil du temps en fonction de la réalité de chaque territoire.

**S**i les étapes sont sensiblement toujours les mêmes, certains principes doivent être mis en œuvre : respect des choix et des besoins des demandeurs, transparence, traçabilité des demandes... L'objectif : faciliter le parcours du demandeur, en identifiant clairement ses besoins et attentes, en le réorientant le cas échéant.

« En matière d'attribution des logements, chacun a besoin de lisibilité et de transparence »

## ÉTAPE 1 Dossier de demande : mieux comprendre les profils et les parcours

Que l'on se présente directement à l'accueil d'une résidence ou que l'on passe par Internet, que l'on vienne de soi-même ou orienté par les acteurs locaux (collecteurs Action Logement, conseil général, collectivités) ou sociaux (assistantes sociales, CHRS, maisons départementales de solidarité...), toute demande de logement commence par la constitution d'un dossier personnel. Outre les informations pratiques et les pièces administratives nécessaires (carte d'identité ou de résident, avis d'imposition...), celui-ci comporte le plus souvent un questionnaire visant à affiner la demande et à comprendre chaque démarche.

Où le demandeur est-il logé ou hébergé actuellement ? Les raisons de la demande sont-elles d'ordre personnel ou professionnel ? Pour qui le logement est-il sollicité (soi-même, conjoint, enfant) ? Quelle est la zone géographique souhaitée ? Des demandes sont-elles en cours auprès d'autres organismes ? En plus de préparer les prochaines étapes, le dossier permet d'étudier le parcours résidentiel et de réorienter les personnes ne correspondant pas au projet social de l'établissement (type de

logement souhaité, plafonds de ressources, solvabilité...).

## ÉTAPE 2 L'entretien qualitatif : impliquer les demandeurs au maximum

Le dossier, rempli par le demandeur ou par le travailleur social qui l'accompagne, est transmis aux différents établissements qui peuvent alors organiser les entretiens individuels – ou entretiens qualitatifs. Tous les gestionnaires n'y ont pas recours mais, pour ceux qui le pratiquent, ce premier contact permet de préciser les renseignements fournis dans le dossier et de mieux connaître le parcours de chacun – surtout dans le cas où la personne ne bénéficie pas de suivi social.

C'est aussi l'occasion de présenter la résidence, parfois d'organiser une visite, et d'expliquer au futur résident potentiel les règles de vie en commun, ses droits et devoirs... Ce rendez-vous est important pour affiner les besoins et attentes du demandeur et mesurer son implication. Il permet aussi

aux chargés de mission de bien préparer la défense du dossier lors de l'étape suivante : la commission d'attribution.

## ÉTAPE 3 La commission d'attribution : arbitrer de manière collective

Qu'il s'agisse de la commission SIAO du secteur ou de la commission interne à l'organisme, le principe est globalement le même : mettre en perspective les dossiers des différents demandeurs avec l'offre de logement. Organisée régulièrement, et au moins une fois par mois, elle réunit les gestionnaires locatifs et certains partenaires sociaux, et permet d'avoir une appréciation collective afin de statuer sur chaque dossier en fonction de différents critères de priorité.

## ÉTAPE 4 Une réponse systématique, claire et justifiée

En cas de réponse positive, le locataire peut procéder à l'emménagement si un logement correspondant à son besoin est disponible immédiatement. Sinon, il est mis sur une liste d'attente jusqu'à ce qu'un logement se libère – deux semaines à plusieurs mois, en fonction de la zone.

En cas de réponse négative, les raisons du refus sont clairement expliquées au demandeur, et une réorientation est systématiquement proposée.

## ZOOM

### Adoma mise sur la demande en ligne

Finis les dossiers papier à remplir et les pièces justificatives à joindre : dorénavant, quelques minutes suffisent pour saisir sa demande de logement directement sur [www.adoma.fr](http://www.adoma.fr) depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Ce nouvel outil 100 % en ligne lancé début juin simplifie considérablement les démarches des demandeurs. Ce mode de traitement informatisé, couplé à la mise en place d'un canal de communication plus direct et instantané (SMS/mail), permet d'améliorer l'information dispensée au demandeur et de lui garantir une réponse personnalisée dès l'enregistrement de sa demande.

Les partenaires sont bien sûr au cœur de ce nouveau dispositif avec une prise en compte prioritaire des contingents réservataires. Ils continueront à examiner les dossiers en commission et seront également tenus informés des logements vacants et des attributions effectuées.

En plus d'améliorer l'efficacité et la transparence du système d'attribution des logements, ce dispositif innovant va également permettre à Adoma de réaliser des statistiques et de créer un véritable observatoire de la demande de logement accompagné, là où les données collectées jusque-là étaient difficilement analysables.

## Gérer, c'est arbitrer en permanence

En résidence sociale ou dans les foyers de travailleurs migrants, la clef de la réussite du logement accompagné repose sur la politique d'attribution. Au cœur du dispositif, les gestionnaires ont un rôle qui repose autant sur des critères extrêmement pragmatiques d'attribution que sur une certaine intuition héritée de longues années d'expérience. Un système subtil où l'individu doit toujours être prioritaire.



▲ Un entretien pour mieux définir les besoins du futur résident.

Des demandes toujours plus nombreuses. Une offre de logement toujours insuffisante. Une précarité qui s'accroît. Des situations temporaires qui peuvent s'installer. Des réservataires chaque jour un peu plus présents. Si les gestionnaires de résidences sociales et de foyers de travailleurs migrants sont les garants du peuplement de l'établissement en fonction de son projet social, ils doivent chaque année, pour faire preuve de justesse, composer avec de plus en plus de paramètres.

Est-ce pour cette raison que demandeurs comme acteurs sociaux ont parfois du mal à comprendre comment sont attribués les logements? «Pour comprendre le système d'attribution, il faut revenir aux fondamentaux du logement accompagné», explique Gilles

Desrumaux, délégué général de l'Unafo. «Le rôle de nos adhérents est d'accompagner le quotidien en offrant un toit, mais aussi un cadre de vie où une cohabitation soit possible et où une dynamique d'insertion et de mobilité résidentielle puisse trouver appui.»

### Gérer l'urgence tout en rendant possible le parcours résidentiel

Si le logement accompagné répond à des besoins sociaux importants, il a aussi un rôle de soutien à la mobilité professionnelle, notamment d'accueil des jeunes travailleurs en stage, en CDD ou en emploi saisonnier. Dans les zones les plus tendues, ces bénéficiaires potentiels auraient vite fait, sans la vigilance des gestionnaires, d'être délaissés en faveur des publics les plus précaires:

«Face à la pression de la demande, notamment de certains réservataires, nous devons réaffirmer la fonction transitoire de nos établissements, pour préserver l'équilibre de nos résidences», précise Virginie Siron, responsable de la gestion locative au sein de résidences sociales d'Alotra à Marseille. «Bien sûr, nous devons gérer les situations d'urgence, mais ce n'est pas le seul critère: si nous n'accueillons que des personnes précaires ou fragiles, nous risquons de ne plus pouvoir répondre à cette fonction d'habitat transitoire.» Et avec un taux de rotation d'environ 30% (32 sorties sur 107 logements en 2013), inutile de dire que la pression est bien présente au quotidien pour ce gestionnaire adhérent de l'Unafo.

### Répondre aux situations les plus complexes

«Les gens ne sont pas des dossiers», souligne Christine Gavend-Bellini, directrice d'Aates en Haute-Savoie. «Derrière chaque demande, il y a une situation de vie qui mérite d'être traitée de manière personnalisée. C'est pour cela que le dernier mot doit toujours revenir au gestionnaire, en fonction de l'équilibre de l'établissement.» Proche de la Suisse, la Haute-Savoie est considérée comme un département riche mais avec de fortes poches de pauvreté, liées notamment au travail saisonnier. Et pour Aates, qui gère l'antenne locale du SIAO Arve-Mont-Blanc (voir page suivante), le système d'attribution doit aussi reposer sur une logique partenariale subtile, un système de balancier où les demandes des réservataires et l'offre des gestionnaires sont mises en perspective pour trouver la meilleure solution pour chaque cas – même le plus extrême. Car la réalité du logement accompagné, c'est aussi d'accueillir ces personnes qui ne savent pas où aller, du détenu qui sort de prison à la personne qui vient de quitter l'hôpital après une tentative de suicide, sans compromettre le bon fonctionnement des résidences.

### Gestionnaires et CIL (comités interprofessionnels du logement) regroupés au sein d'Action Logement aux côtés des personnes en mobilité

Et puis bien sûr, les attributions doivent être en phase avec les tendances de fond de la société – ces phénomènes qui peuvent parfois changer singulièrement la donne, comme l'explosion du nombre de travailleurs précaires depuis quelques années. En Île-de-France, pour Adoma, cette tendance s'est traduite par un partenariat renforcé avec les CIL (communément appelés «collecteurs 1%») regroupés au sein d'Action



### C'EST DIT...

## Un logement par défaut?

Si la vocation des résidences sociales *ex nihilo* est d'être transitoire, il arrive pourtant que certaines personnes s'y installent, pas seulement pour quelques semaines, le temps de trouver une autre solution de logement, mais bien pour une durée indéterminée. Pour certains, vivre en résidence sociale correspond, pour une durée plus ou moins longue, à un choix par défaut: une offre de logement correspondant à leur besoin est difficile à mobiliser et vivre seuls les effraie. Ils ne se sentent pas prêts à franchir le pas vers un logement individuel. Des parcours résidentiels atypiques et des arbitrages subtils pour les gestionnaires, à gérer au cas par cas... et dans la durée.

Logement. «Les entreprises, y compris dans le domaine de l'intérim, sollicitent de plus en plus leur collecteur pour aider certains salariés à bas revenus, en changement de situation familiale ou en mobilité», explique Gilles de Warren, directeur-adjoint de l'Établissement Île-de-France d'Adoma. «Sur les 70 000 logements gérés par l'entreprise, 7 000 étaient déjà réservés aux CIL, mais nous avons signé une convention avec Action Logement fin 2010, afin de mettre en place un nouveau système d'attribution de logements, plus en phase avec la réalité du terrain et l'évolution de nos produits.»

Les contingents fixes d'Adoma ont été identifiés, afin de savoir précisément quel logement était réservé à quel CIL. Désormais,

à chaque fois qu'un préavis est posé, chacun est informé de la future vacance d'un logement et l'attribution peut se faire de manière optimale, en limitant les délais de remise en location. «Pour ce qui concerne l'Île-de-France notamment, c'est un retour à notre mission d'origine de logement transitoire pour des salariés aux revenus modestes, qui nous permet à la fois de répondre aux attentes des CIL réservataires et aux besoins de nos publics», conclut Gilles de Warren.

**« Nous ne traitons pas des dossiers mais des situations humaines »**



## Travail avec les SIAO : une culture commune est en train de naître

La mise en place des SIAO, services intégrés d'accueil et d'orientation, n'est pas sans impact sur le quotidien des gestionnaires. Interlocuteurs uniques des personnes en difficulté d'accès au logement pour le dépôt des demandes et l'orientation vers les logements disponibles, ils ne partagent pas forcément la même culture que les acteurs du logement accompagné – d'où certaines incompréhensions dans les premiers temps. Car, si chaque gestionnaire tient à mettre en œuvre le projet social de son établissement, le travail avec les SIAO est aussi l'occasion de mieux accueillir les personnes exclues des circuits communs. Regards croisés sur une collaboration parfois compliquée mais en constante amélioration.



### Savoir argumenter ses refus

**Lætitia Guidec**, directrice territoriale Seine-et-Marne d'Adoma

« Cela fait presque 4 ans que le travail avec les SIAO a été intégré dans la culture d'entreprise d'Adoma et ça se passe globalement bien. Il y a bien eu quelques incompréhensions au début mais, à force d'expliquer nos contraintes et nos limites, nos interlocuteurs comprennent mieux nos métiers et ciblent mieux les dossiers qu'ils nous envoient. Ainsi, il est essentiel que la personne

orientée puisse, si besoin, continuer à être accompagnée au sein de la résidence sociale. Il vaut toujours mieux argumenter les positions du gestionnaire, notamment si c'est un refus plutôt que d'accepter un candidat et se retrouver en situation d'échec au bout de quelques mois. Mais même si quelques rares difficultés subsistent, nous continuons à avancer ensemble. D'ailleurs, en 2013, sur les 170 personnes logées par le SIAO de Seine-et-Marne, 61 l'ont été dans des logements gérés par Adoma. La preuve que nous avons trouvé un bon équilibre. »

### ZOOM

#### Le système d'information des SIAO (SI SIAO) : une bonne idée, compliquée à déployer

Afin d'optimiser la gestion des demandes de logements et des attributions, l'État incite les acteurs du logement accompagné, à commencer par les gestionnaires, à adopter le SI SIAO, son système d'information spécialement développé pour l'occasion. L'objectif : centraliser, dans un seul et même outil informatique sécurisé, l'ensemble des fiches de demande et d'évaluation des publics.

Si le système doit permettre à chacun d'avoir accès à la même information au même moment, son déploiement risque de se heurter, dans certains cas, aux outils déjà implémentés chez certains acteurs. Chez Adoma par exemple, l'expérimentation menée depuis octobre en Seine-et-Marne s'est révélée peu concluante : en effet, la non-compatibilité des formats impose aux équipes de saisir deux fois chaque dossier, une fois au sein du système d'information d'Adoma et une seconde fois au sein du SI SIAO. L'enjeu aujourd'hui est, dans un premier temps, d'avoir une version stabilisée du SI SIAO intégrant des fonctionnalités plus performantes et, dans un second temps, d'envisager les interfaces entre le SI SIAO et les logiciels des adhérents.

## La centralisation des demandes facilite l'attribution des logements

**Christine Gavend-Bellini,**  
directrice d'Aates

« L'État a confié à Aates la gestion d'une des antennes SIAO Insertion de Haute-Savoie: nous sommes donc maintenant au cœur du dispositif et nous en comprenons mieux les mécanismes. Avant chaque commission mensuelle, l'Antenne est informée des places de logements vacants et les dossiers sont donc instruits en toute connaissance de cause. Cela évite notamment aux travailleurs sociaux d'avoir à présenter un dossier dans toutes les structures: il leur suffit de donner leur prescription d'orientation sur la fiche d'évaluation commune et d'attendre la décision de la commission. Et puis surtout, quand il s'agit de traiter les cas les plus complexes, tous les acteurs sont autour de la table pour trouver une solution. En seulement quelques mois, on a d'ailleurs pu noter une amélioration très nette des relations entre les différents gestionnaires. »

« Renforcer les échanges entre les différents gestionnaires »

## Il faut définir un cadre de référence commun

**Marc Jeanjean,**  
directeur général d'Alotra

« Pour que le dispositif fonctionne, il est important de ne pas envisager le travail avec les SIAO de manière purement administrative. Si on commence à raisonner uniquement en termes de dossiers, en se disant que 30% doivent arriver via le guichet de l'État, on ne parviendra pas à répondre aux réalités territoriales. Chez Alotra, une grande partie des gens que nous accueillons est fragilisée socialement et exclue des circuits locatifs traditionnels: ils relèvent donc déjà du dispositif SIAO. Pourtant, ils ne rentrent dans le quota que s'ils sont envoyés directement par le SIAO Marseille. Il faut donc définir un cadre de référence commun avec des critères de priorité, afin de pouvoir donner de la lisibilité à notre contribution au relogement de ces publics. Cela simplifierait le quotidien de chacun, à commencer par celui des bénéficiaires. »



▲ Commission d'attribution à Marseille.

## Chacun doit faire des efforts

**Gilles Desrumaux,**  
délégué général de l'Unaf

« La situation actuelle demande des efforts de part et d'autre. Il faut d'abord que les SIAO comprennent qu'il y a, au sein du logement accompagné, un équilibre très particulier qui explique la réussite de chaque structure: des projets sociaux, des modes de gestion, un savoir-faire, des cultures professionnelles à respecter... Mais il convient aussi que certains gestionnaires dépassent leur frilosité à accueillir les publics les plus précaires. Le logement très social est un secteur vaste, mais j'ai le sentiment qu'au fil des mois, on assiste à la naissance d'une culture

commune. Nos approches métiers sont parfois différentes, mais nous partageons tous le même objectif d'aide aux plus démunis. L'important est que chacun comprenne les exigences de l'autre et que les gestionnaires conservent la souplesse nécessaire au quotidien pour que l'intérêt de l'individu passe toujours au premier plan. »

« J'ai le sentiment d'assister à la naissance d'une culture commune »

# Personnes âgées en foyer de travailleurs migrants : vers un mieux vieillir

Depuis septembre 2013, un accompagnement sur-mesure est assuré par l'Unafo à 80 migrants âgés parisiens, dans le cadre d'un projet financé par le Fonds européen d'intégration (FEI) et la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Piloté par la Ville de Paris, ce suivi temporaire a pour objectif d'identifier les difficultés rencontrées au quotidien par ces personnes aux profils atypiques et de mettre en place des actions opérationnelles pour répondre à leurs besoins.



## REPÈRES

### Le projet en résumé

- 80 travailleurs migrants âgés de 60 ans et plus
- 4 sites d'expérimentation
- 1 an de suivi par 2 CESF
- un projet porté par la Ville de Paris, mis en œuvre par l'Unafo

**« À l'heure de la retraite, le choix de rester en France et d'être dans l'aller-retour avec leur pays d'origine s'impose à certains, sans qu'ils s'y soient toujours vraiment préparés »**

Ils ont plus de 60 ans, sont ressortissants du Maghreb, de l'Afrique subsaharienne ou de l'Asie du Sud-Est. Pour trouver du travail et subvenir aux besoins de leur famille, ils sont venus en France – dans certains cas il y a plus de 30 ans. Et à l'heure de la retraite, la majorité d'entre eux ont choisi de ne pas retourner définitivement dans leur pays d'origine, mais d'effectuer des allers-retours entre leur pays d'origine et la France.

« Mais c'est un fait : les années passent et ils sont de plus en plus nombreux à réaliser que les liens avec leur pays d'origine se sont distendus depuis qu'ils sont partis. Le choix de rester en France et de faire la navette avec leur pays d'origine s'impose donc à eux sans qu'ils l'aient véritablement envisagé. Leur présence à l'âge de la retraite en France n'a pas été pensée en amont par la société d'accueil », explique Sylvie Emsellem, chargée de missions à l'Unafo.

Devant l'ampleur croissante de ce phénomène, la Ville de Paris a souhaité mettre en place un accompagnement spécifique pendant douze mois pour mieux cerner les besoins de ces migrants âgés et identifier des leviers d'actions pour améliorer leur quotidien. L'Unafo a accepté de prendre en charge cette mission qui dépasse son cadre de compétences et a décidé, avec la Délégation de la politique de la ville et de l'intégration (DPVI), que le projet prenne en compte la mobilisation des partenaires locaux : « Notre intervention étant limitée dans le temps, nous avons ajouté un objectif complémentaire, à savoir la préparation de l'« après » avec les services de droit commun », reprend Sylvie Emsellem. « Et nous avons également souhaité que l'accompagnement concerne des personnes en situation de grande vulnérabilité, afin d'apporter de véritables réponses et permettre une meilleure connaissance et prise en compte de leurs besoins par les acteurs du territoire. »





◀ La résidence sociale de Fort de Vaux (Paris 17<sup>e</sup>), gérée par Adoma.

### Deux conseillères en mission sur le terrain

L'intervention de l'Unaf0 est donc planifiée jusqu'au 31 août de cette année seulement – une donnée que Nathalie Boucard et Amandine Pinard ont dû intégrer dès le premier jour. Toutes deux sont conseillères en économie sociale et familiale (CESF) et interviennent chaque semaine sur les 4 sites choisis pour cette expérimentation : le foyer de travailleurs migrants de Saint-Jacques (14<sup>e</sup>) et la résidence sociale de Saint-Denis (2<sup>e</sup>) gérés par Coallia, le foyer de travailleurs migrants la Sablonnière (15<sup>e</sup>) géré par l'Adef et la résidence sociale de Fort de Vaux (17<sup>e</sup>) gérée par Adoma. Et comme l'explique Amandine Pinard, « notre objectif n'est pas de nous rendre indispensables mais de comprendre les besoins pour faciliter le quotidien de chacun. Dans certains cas, un simple accompagnement ponctuel suffit, pour d'autres il faut une vraie prise en charge dans la durée. Mais aucune situation n'est semblable : chacun a son histoire, sa vie, ses problèmes... »

Identifiées avec les responsables de chaque site, les 80 personnes bénéficiant

de cet accompagnement sur-mesure se veulent représentatives des situations de vulnérabilité rencontrées au quotidien : problèmes de santé, illettrisme, difficultés administratives, isolement... Et, sans surprise, l'accès aux droits et aux soins reste le cœur du problème. « *Les gens que nous rencontrons connaissent des difficultés pour effectuer l'ensemble de leurs démarches administratives, nous devons les aider à y accéder. Certains ne connaissent pas leurs droits et ne lisent pas les courriers qu'ils reçoivent* », explique Nathalie Boucard. « *On leur demande d'aller sur Internet, de retenir des mots de passe, de suivre les indications des messageries vocales... Même pour nous, c'est parfois compliqué alors imaginez pour des gens parfois analphabètes ou qui ne maîtrisent pas l'informatique.* »

« Notre rôle est parfois proche de celui d'écrivain public, nous lisons leurs courriers, rédigeons les réponses, complétons leurs dossiers », renchérit Amandine Pinard. « Mais c'est important, parce que ces personnes ont des droits, elles ne savent simplement pas ce qu'il faut faire pour en bénéficier. »

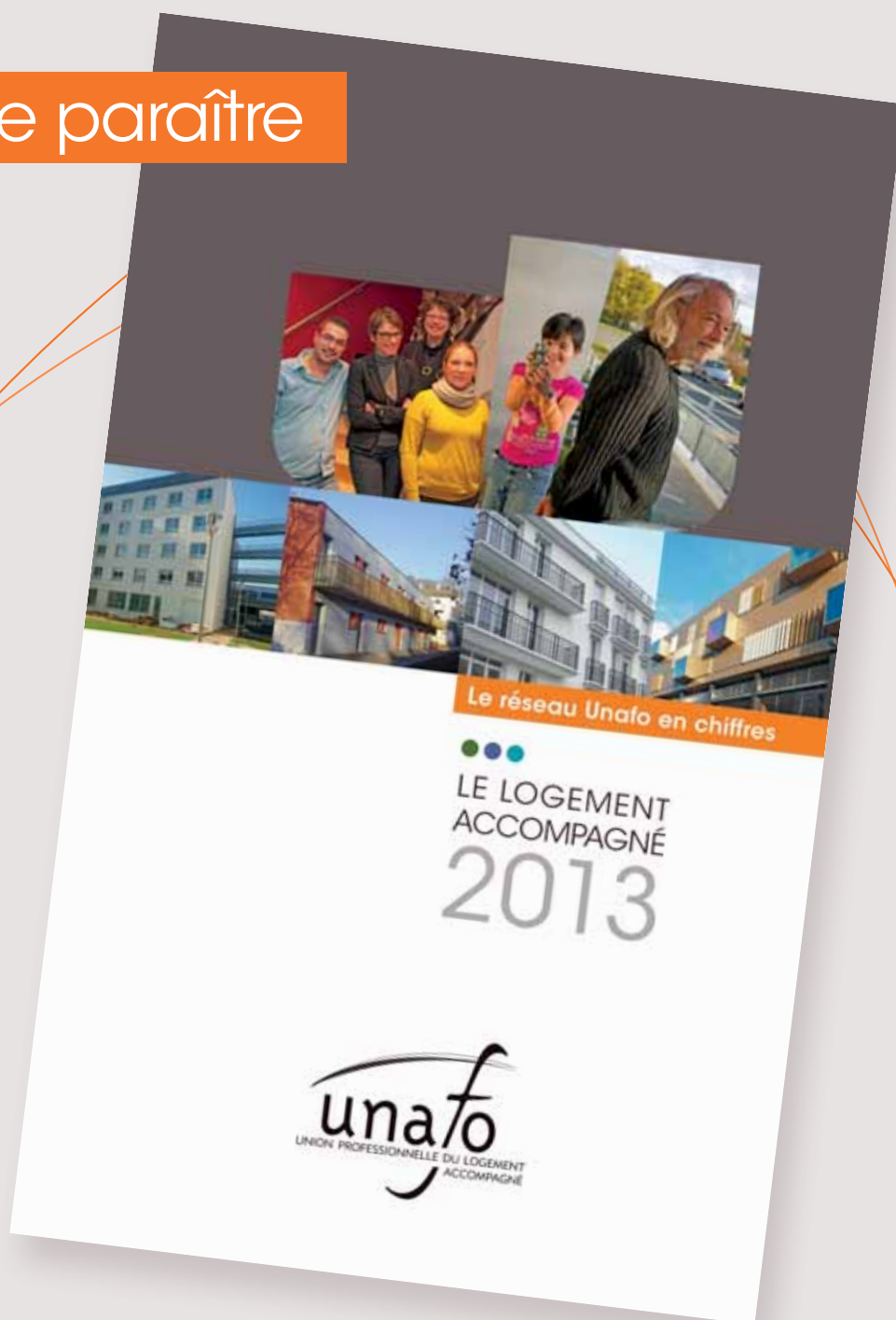
### Des réseaux locaux pour pérenniser le suivi

Il n'y a pas de remède miracle, pas de dispositif spécifique à mettre en place si ce n'est maintenir un dialogue régulier entre ces publics et l'ensemble des acteurs du droit commun. C'est pour cette raison qu'au-delà du suivi quotidien des équipes et des réunions trimestrielles du comité de pilotage, des rencontres ont été organisées directement sur les sites pour présenter le projet et ses enseignements aux réseaux locaux de partenaires qui seront amenés à prendre le relais d'ici quelques mois.

« Ce projet n'a de sens que si on arrive à le prolonger dans le temps », conclut Sylvie Emsellem. « Pour cela, il faut expliquer à certains acteurs pourquoi ces personnes ne viennent pas vers eux, mettre en place l'organisation adéquate... Et il faut aussi prendre conscience qu'il existe de nombreux cas en dehors des foyers et des résidences. » Au final, cette mission exceptionnelle aura été l'occasion pour l'Unaf0 de réinterroger de manière plus large ce qu'est l'accompagnement. Au travers de ce public particulier, c'est toute la réflexion et l'analyse qui s'enrichissent, avec un impact sans doute mesurable très concrètement sur les prochaines actions menées, notamment avec les Acteurs du Logement d'Insertion.

**« Cette expérimentation n'a de sens que si elle permet de mettre en place une organisation pérenne avec les services de droit commun »**

Vient de paraître



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