



union des professionnels de l'hébergement social



JOURNEES MAISONS RELAIS 25 JUIN 2008 COMPTES-RENDUS D'ATELIER

Atelier 9 – Boîte à outils du fonctionnement du dispositif

Quels sont les outils dont disposent les équipes des maisons-relais pour mener à bien leur projet, notamment dans les domaines du bâti et de son entretien, de la gestion locative et de la mise en oeuvre du projet social ? Comment les utiliser efficacement ?

Les intervenants

Laurent DORY (Habitat et Humanisme)
Stéphane SMEETS (Aftam)
Frédérique MOZER (Fondation Abbé Pierre)



Rappel de Pierre-Marc Navalès sur le fait qu'une maison relais n'est pas un établissement social.

Intervention de Laurent Dory monteur d'opération à Habitat et Humanisme

- Le budget est l'outil principal pour le bon fonctionnement d'une maison relais, il y a lieu de bien évaluer l'ensemble des charges notamment les charges de chauffage mais également les manques à gagner dus aux impayés et aux vacances d'occupants ; les vacances pour occupant pouvant provenir d'un manque de réactivité lorsque les procédures d'attribution sont complexes et nécessitent la réunion d'un grand nombre de personnes ; un échange sur le sujet montre que les impayés représentent entre 0 et 3 % et les vacances de 0 à 8% ; il est à noter que le public est plus stable en maison relais qu'en résidence sociale et que souvent c'est un public sous tutelle ou curatelle ;
- Le règlement intérieur est également un outil intéressant les règles de vie en commun, il permet de rappeler au résidant ses devoirs et éventuellement de prendre des mesures coercitives pouvant aller jusqu'à son expulsion ; il est néanmoins rappelé que le logement est un lieu privé et que la résiliation ne peut être prononcée que par le juge ;
- Un autre outil consiste en des réunions des hôtes de plusieurs Maison Relais en vue d'échanger leurs expériences et leurs vécus dans une analyse de la pratique.

Intervention de Stéphane Smeets Directeur d'Unité Territoriale à l'AFTAM en Côte d'Or

- Le gestionnaire assure seul les attributions en fonction d'une grille d'évaluation pour les entrées en maison relais, cette disposition tend à éviter les vacances ; une commission départementale de suivi et d'admission se réunit néanmoins tous les 3 mois, elle comprend les services orienteurs, les services sociaux, un représentant d'une maison relais du département et les partenaires ;
- Un autre outil concernant la gestion du bâti est représenté par une équipe d'intervenants techniques, cette équipe intervient sur d'autres structures à proximité, résidences sociales, FJT.

Intervention de Frédérique Mozer de la Fondation Abbé Pierre

- La Fondation Abbé Pierre a mis en place un réseau afin d'accompagner chaque résidant et ce réseau représente un outil important ;
- La Fondation Abbé Pierre a conçu un manuel de bonnes pratiques des maisons relais pour faire en sorte qu'il y ait une véritable interaction entre le projet social et le projet de bâti ;
- La Fondation Abbé Pierre insiste pour que soient traités dans le titre d'occupation ou le règlement intérieur les points suivants :
 - consommation d'alcool, état d'ébriété, dans le logement, dans les parties communes,
 - l'hébergement des tiers,
 - la présence des animaux,
 - la possibilité de s'absenter,
 - la dimension collective : se lever, manger, échanger avec son voisin,
 - l'accès au logement privatif, la présence de boîtes aux lettres nominatives ;
- Le budget est également un outil important :
 - il serait souhaitable que la part du budget destiné à financer le bâti soit communiquée par le gestionnaire au bailleur et non l'inverse...
 - la conception du bâti devrait prendre en compte l'accessibilité des logements aux personnes handicapées et rendre les logements économiques en charges,
 - il comprend les charges récupérables, des prévisions de gros entretien et l'amortissement des équipements spécifiques,
 - une question se pose pour le montant de la redevance : peut-on se situer au-dessous du plafond ? La réponse serait négative, le manque à gagner ne profitant pas au résidant (sauf pour les logements de type T1bis occupés par des célibataires).

Des participants interviennent sur différents thèmes

- Dans la vie quotidienne la gestion locative n'est pas assurée par l'hôte.
- Importance de l'existence d'une convention de partenariat afin que :
 - les orienteurs donnent les bonnes informations,
 - les attributions se fassent rapidement,
 - les drames soient évités.
- Supervision et accompagnement des hôtes :
 - définition des postes, des qualités humaines indispensables, souplesse dans les horaires, très bonne connaissance du public,
 - évaluation et mise en œuvre des compléments de formation,
 - très grande importance de l'analyse de la pratique.
- Certains équipements paraissent nécessaires :
 - boîtes aux lettres individuelles
 - comptages individuels des fluides : eau froide, eau chaude, électricité.

En conclusion

La boîte à outil pour un bon fonctionnement du dispositif « maison relais » comprend :

- la réalisation d'un bâti économique en charges : ne pas hésiter à investir pour économiser des charges à l'avenir,
- le budget d'équilibre qui doit comporter l'ensemble des charges, prévision des vacances et impayés compris,
- des commissions de suivi et/ou d'attributions réactives,
- un titre d'occupation et un règlement intérieur qui aborderont les règles de vie dans les parties communes,
- la personnalité de l'hôte,
- la mise en place d'un suivi et d'une analyse de la pratique permettant à l'hôte d'assumer pleinement la mission