



Le logement accompagné
c'est services compris !

Débat

Synthèse

Le logement accompagné : quels services, pour qui, pour quoi, comment ?

*Jean-Louis Laville, chercheur, professeur au CNAM,
spécialiste de l'économie sociale et solidaire*

*Djamel Cheridi, directeur hébergement et logement
accompagné, Coallia*

Gilles Desrumaux, délégué général, Unafo

*Céline Languet, chargée de mission, Petits frères des
Pauvres*

*Animation par Véronique Marciquet,
consultante Panama Conseil*



Le logement accompagné c'est services compris !

Gilles Desrumaux indique que, si le thème de ces journées est « Le logement accompagné, c'est services compris ! », c'est tout d'abord parce que les activités du logement accompagné font partie, en raison de la réforme des agréments de 2009, du « service social lié au logement social », constitué de trois agréments : la maîtrise d'ouvrage ; l'ingénierie sociale, financière et technique ; l'intermédiation et la gestion locative sociale. Les organismes agréés sont considérés ainsi comme des services sociaux d'intérêt général (SSIG) faisant partie de l'économie sociale et solidaire.

Par ailleurs, il y a quelques années, l'Unafco a construit un « référentiel d'auto-évaluation des prestations et services rendus » autour de trois axes : accueillir, loger et accompagner. Ces axes permettent de définir les services et les métiers du logement accompagné. Cet environnement juridique et nos références professionnelles structurent donc la notion de service autour de trois enjeux : l'économie sociale et solidaire, la relation de service au cœur des services rendus et l'ancrage de nos activités dans les territoires et les politiques locales.

Véronique Marciquet interroge Jean-Louis Laville sur la notion d'économie sociale et solidaire.

Jean-Louis Laville considère que l'économie sociale et solidaire se situe dans une mutation liée au passage d'une société industrielle à une société de service. Or cette mutation est difficile à distinguer dans la vision très ancrée d'une prédominance du couple marché/Etat.

L'économie sociale et solidaire n'est pas née en 2014 avec la loi, mais il y a deux siècles, lorsqu'on a réalisé qu'il n'était pas possible de fonder une société uniquement sur le marché. La notion de solidarité apparaît alors comme la traduction concrète des principes de liberté, égalité, fraternité dans un régime démocratique. Ces principes politiques appliqués à la réalité économique et sociale sont nécessaires pour la construction de la société. Au départ, la solidarité est démocratique et vise à la réduction des inégalités.

A partir du milieu du XIXe siècle, la solidarité est définie de manière beaucoup plus restrictive, avec l'idée que le développement capitaliste résoudrait la question sociale. Par conséquent, la solidarité est réduite à des politiques menées pour des populations particulières. Cette distinction entre une solidarité démocratique, comme principe général d'organisation de la société dont l'objectif est d'élargir la démocratie et de réduire les inégalités, et une solidarité philanthropique, compassionnelle, paternaliste dont la volonté est uniquement de réduire la pauvreté, existe encore aujourd'hui.

Après avoir réalisé que la solidarité n'était pas soluble dans la philanthropie, l'école solidariste a défini la solidarité comme ce qui doit régler les rapports entre les générations et entre les groupes sociaux. Cette notion, qu'on retrouvera un siècle plus tard dans le développement durable, donne naissance à l'Etat social. Ainsi se répand la vision d'un couplage entre l'économie, qui appartient au capitalisme marchand et le social, qui dépend de l'Etat. On oublie dans ce compromis le troisième pôle, celui de la société civile.



Le logement accompagné c'est services compris !

La renaissance de l'économie sociale et solidaire manifeste l'épuisement de la synergie entre le marché et l'Etat. A partir des années 70, de nouveaux mouvements sociaux (écologistes, féministes) ont remis en question ce couplage. En parallèle, les théoriciens du néo-libéralisme élaborent un projet politique d'affaiblissement de la démocratie et de réduction du monde associatif à un prestataire de services bon marché. Ce projet implique de réintroduire une concurrence généralisée comme principe organisateur unique de la société. Il est essentiel aujourd'hui d'affirmer la volonté de ne pas renoncer au principe de la solidarité.

La situation est donc extrêmement complexe : des associations se positionnent comme des prestataires de l'Etat social, d'autres affichent une volonté transformatrice, d'autres encore ont dû s'adapter au nouvel ordre économique. C'est pourquoi l'économie sociale et solidaire n'a pas une seule trajectoire possible. Il existe trois scénarios :

- les associations prestataires de l'Etat. Dans ce scénario, les innovations associatives ont disparu. Les associations deviennent un sous-service public dans le cadre d'une réduction générale des moyens ;
- l'arrivée de nouveaux opérateurs privés, qui interviennent dans le *social business*, pour instaurer un capitalisme intrusif qui permettrait d'éradiquer la pauvreté. Ce scénario est promu par un certain nombre de grandes entreprises. Cette volonté de refaire passer la solidarité dans le domaine privé, dans le cadre d'un capitalisme moralisé, se développe ;
- l'introduction de la société civile, y compris dans sa dimension économique. Il est possible de concevoir une autre économie sociale et solidaire porteuse d'une véritable transformation sociale et écologique. Pour ce faire, il faut affirmer que l'économie sociale et solidaire est une économie de plein droit, au même titre que l'économie privée et l'économie publique. L'action publique doit être co-construite entre les acteurs associatifs présents sur le terrain et les pouvoirs publics.

Le troisième scénario est le seul qui permettra véritablement d'éviter de se diriger vers un monde néolibéral de plus en plus uniformisé, et plus vers un monde qui, à travers une économie plurielle, sociale et solidaire, permet de faire coexister la pluralité et d'asseoir la démocratie.

Véronique Marciquet invite Djamel Cheridi et Céline Languet à expliquer comment les enjeux de l'économie sociale et solidaire se vivent au quotidien sur le terrain.

Céline Languet explique que l'association les Petits frères des Pauvres s'adresse à un public de plus de 50 ans. L'objectif est donc de créer du lien social intergénérationnel, grâce à un accompagnement quotidien, un ancrage sur le territoire, etc.

Djamel Cheridi indique que l'action de Coallia est tournée vers l'utilité sociale et la volonté de mettre en acte une solidarité qui ne soit pas de la charité. En ce sens, Coallia s'inscrit complètement dans l'économie sociale et solidaire.

Véronique Marciquet souhaite comprendre ce qui est entendu par « prestation de service ».



**Le logement accompagné
c'est services compris !**

Gilles Desrumaux rappelle que la notion de service s'articule autour de trois axes : accueillir, loger, accompagner.

'Accueillir', c'est positionner le gestionnaire comme opérateur de parcours résidentiel de personnes en situation de difficulté d'accès au logement. La relation de service est au cœur des prestations nécessaires d'accueil, qui supposent une ouverture vers les personnes, vers les parcours de vie et vers la diversité des publics. En effet, il convient de ne pas réduire la cible aux plus pauvres, mais de conserver cette notion souple de « personnes défavorisées » qui permet une pluralité de réponses. Il convient également de garder à l'esprit que la relation de service doit permettre aux personnes de sortir des établissements.

Les logements proposés sont à la fois autonomes, abordables financièrement (ils bénéficient de l'APL) et adaptés aux besoins des populations diverses. Toutefois, 'loger' signifie aussi une relation de service qui offre aux personnes la possibilité de disposer d'un « chez soi » mais pas tout seul, de préparer leur avenir.

Enfin, 'accompagner', c'est proposer des prestations, telle la gestion locative de proximité, mais également mobiliser, dans l'environnement proche, des moyens d'accompagnement social ou de santé. Cette solidarité se construit avec les partenaires, les acteurs locaux.

Ainsi les services, qu'ils soient envisagés au travers de l'ouverture des établissements à des publics diversifiés, de l'adaptation aux besoins des personnes et de l'accompagnement comme une construction d'espaces solidaires et de partenariats, montrent qu'il est donc nécessaire de travailler dans une dimension d'économie sociale et solidaire.

Véronique Marciquet comprend que la relation de service sert la finalité des associations.

Jean-Louis Laville note que certains travailleurs sociaux refusent la relation de service, en raison d'une confusion entre société de service et néo-libéralisme. Pourtant, le processus de marchandisation est distinct de la société de service. Il est tout à fait possible de proposer des services qui ne sont pas marchands ou qui ne le sont que partiellement. La théorie économique est remise en cause par les services. En effet, le service est basé sur la coproduction entre le prestataire et l'utilisateur. Ainsi, la relation de service n'implique pas la marchandisation, mais, au contraire, elle pose des problèmes aux marchés. Le service doit être conçu dans le cadre d'une relation. Il s'agit d'une interaction directe entre des personnes singulières. D'ailleurs, la vulnérabilité ne concerne pas certaines populations, mais constitue une réalité de la condition humaine.

Il est important que le projet associatif intègre des prestations de service influencées par les finalités d'utilité sociale.

Véronique Marciquet s'interroge sur la facilité de positionner le curseur entre service personnalisé et service standardisé.



Le logement accompagné c'est services compris !

Djamel Cheridi indique que la notion de logement accompagné recouvre des établissements, des publics et des finalités diversifiés. Le logement est à la fois un support physique et un service autour duquel sont déclinées plusieurs prestations de service. Le socle commun des prestations de services inclut un certain nombre de propositions : équipement du logement, blanchissage, entretien, animation de la vie collective, mise en lien entre le gestionnaire de la structure et les résidents et avec l'extérieur, conseil, orientation, écoute, soutien, etc. Selon les établissements, selon les personnes, mais aussi selon les moyens, l'accompagnement peut être intrinsèque à la structure, mais n'est pas forcément compris.

Céline Languet signale que la petite taille des structures comme les pensions de famille permet de suivre au quotidien des personnes accueillies. L'association Petits frères des Pauvres propose, par exemple, des ateliers destinés aux futurs résidents pour les informer de leurs droits, de leurs devoirs et de leur position de locataires. Dans cette optique, le logement est un outil à l'accompagnement.

Véronique Marciquet invite les personnes présentes à participer au débat.

Olivier de Vesvrotte, directeur-adjoint d'Alfa3a, remarque qu'à l'occasion d'un projet de reprise de cinq résidences sociales à Lyon, les associations traditionnelles ont été mises en concurrence avec un opérateur de *social business*. Cette situation renvoie à une question d'identité, de positionnement par rapport à ces organismes.

Gilles Desrumaux concède que ce dossier soulève un certain nombre de questions sur la signification de l'agrément SSIG et sur l'identité des associations. Pour éviter ce type de situation, il est nécessaire que les associations développent une vision plus économique de leurs activités au service de leurs finalités, travaillent davantage ensemble, se concertent et proposent des réponses construites notamment quand une association est en difficulté.

Véronique Marciquet demande si la cohésion des associations permettra de contrer les acteurs du *social business*.

Jean-Louis Laville signale qu'il arrive fréquemment que les opérateurs privés mettent en cause l'amateurisme des associations dans la gestion. Il serait intéressant d'analyser la gestion des opérateurs privés dans la durée. Les associations doivent se structurer davantage pour interpeller et convaincre les pouvoirs publics. Toute la richesse associative est de réussir à mettre en œuvre un certain nombre de services, mais aussi d'avoir une dimension publique et des fonctionnements plus délibératifs en interne. Le réseau doit mettre en place des mutualisations de pratiques.

Jean-Jacques Jeulin, directeur de l'association Nelson Mandela au Mans, souhaite connaître l'avis des intervenants sur la place du bénévole dans l'économie sociale et solidaire. Il demande par ailleurs si le regroupement, et donc la disparition, de petites associations, fortement encouragé par l'Etat, n'est pas une traduction du système libéral.

Gilles Desrumaux estime qu'il est nécessaire de conserver un certain dynamisme dans le secteur. Les associations doivent s'organiser davantage, coordonner leurs actions et proposer des réponses diverses sur chaque territoire.



Le logement accompagné c'est services compris !

Véronique Marciquet demande s'il est possible de faire vivre ce modèle de l'économie sociale et solidaire dans un contexte de raréfaction de l'argent public.

Jean-Louis Laville rappelle que le problème de la société est la confusion entre l'économie et le marché. Or il n'existe pas qu'un seul principe économique. Le marché existe, à côté de la redistribution et d'un troisième pôle : la réciprocité, le lien social, le bénévolat, le volontariat. C'est de la capacité de mobilisation de ce troisième pôle que dépend le devenir associatif.

Dans le premier scénario, les pouvoirs publics souhaitent rationaliser l'offre associative sur les territoires afin de ne plus disposer que d'opérateurs de gestion pour les commanditaires publics. Cependant, ce scénario a été désavoué par les évolutions de ces dernières décennies. Par exemple, les coopératives sociales ont créé des centaines de milliers d'emplois en associant les usagers, les salariés et les bénévoles sur un territoire spécifique. Même si certains regroupements sont nécessaires, il convient de résister à cette technocratie rationalisatrice. Il faut également que l'économie sociale et solidaire développe une stratégie à la hauteur de ses valeurs et en finisse avec le double jeu qui anime parfois certaines associations, qui espèrent tirer leur épingle du jeu au détriment de leur voisine.

Véronique Marciquet souhaite savoir s'il est encore possible de développer de nouveaux projets ou si les associations sont de plus en plus tributaires de la commande publique.

Djamel Cheridi estime qu'il existe encore des opportunités de convaincre les pouvoirs publics de soutenir des projets dans le secteur du logement accompagné, qui n'est pas encore très réglementé. En revanche, la question des moyens est difficile.

Céline Languet ajoute qu'il existe une déconnexion entre le temps court de l'investissement et le temps long du fonctionnement au niveau du financement.

Gilles Desrumaux explique que la segmentation par l'Etat de nos activités est problématique. Notre offre de services englobe investissement, gestion immobilière, gestion locative sociale et accompagnement. Il s'agit d'un modèle économique intégré, cohérent et sur le long terme pour lequel les réponses doivent être globales.

Véronique Marciquet demande des précisions sur la notion d'encastrement, sur la façon dont sont reliés les territoires, les services et les publics différents.

Gilles Desrumaux indique qu'il n'est pas réaliste de construire un établissement type « hors sol », en raison de la diversité des personnes accueillies et logées, des réseaux d'acteurs, des opportunités foncières et immobilières. Cette diversité est primordiale. Dans un cadre assez robuste et solide, celui des résidences sociales, il est possible d'inventer des solutions diversifiées. Les associations ont été à l'initiative des résidences sociales, des pensions de famille, de l'intermédiation locative avant que ces réponses ne soient reprises et amplifiées dans le cadre de dispositifs publics. Par ailleurs, ces projets s'élaborent dans le cadre de politiques territoriales en associant une multitude de ressources associatives pour construire des réponses solidaires. L'encastrement concerne également les espaces politiques, de citoyenneté à l'échelle d'un quartier, d'un département ou d'une région.



Le logement accompagné c'est services compris !

Véronique Marciquet demande si cette notion d'encastrement se rapproche de l'idée de construction de la société de demain par le bas.

Jean-Louis Laville indique que le terme d'encastrement est central pour certains économistes qui proposent une autre vision de l'économie. Ils estiment que cette vision de l'économie orthodoxe, à part de la société, ne peut mener qu'à une impasse. Le principe de l'encastrement est qu'il ne peut y avoir une économie que dans une société. A travers l'idée de l'économie solidaire, telle qu'elle est reconnue par les politiques publiques dans des pays sud-américains par exemple, un ensemble de cultures qui étaient méprisées depuis plusieurs siècles sont revalorisées comme produisant des formes économiques qui leur sont propres. Ainsi, il existe une diversité de formes socioéconomiques. La notion d'encastrement vise à montrer qu'il n'est pas possible d'isoler l'économie de ses sous-divisions sociales et culturelles et renvoie à une diversité territorialisée des économies contre une économie unique.

Véronique Marciquet s'interroge sur la place des associations dans la construction des politiques publiques.

Djamel Cheridi répond qu'il existe autant de situations que de territoires. Même si le rôle des associations est reconnu dans les instances, la prise en compte de leurs idées est limitée dans la réalité.

Véronique Marciquet demande s'il est possible de coordonner les différents dispositifs de plusieurs associations pour élaborer des parcours résidentiels cohérents.

Céline Languet constate qu'il est très difficile de travailler en réseau. La volonté existe, mais les ressources sont insuffisantes.

Marie Gaffet, chef de projet logement à la Dihal, suggère d'affirmer les spécificités des associations pour les ancrer dans le territoire. La présence de bénévoles sur le territoire représente un atout dont ne dispose pas une entreprise privée. Il est nécessaire que le milieu associatif conserve la spécificité d'être légitime sur d'autres terrains que celui de la gestion.

Gilles Desrumaux confirme que les associations possèdent des spécificités, notamment au niveau démocratique, avec la collaboration de toutes les parties prenantes (y compris les résidents). Les conseils d'administration doivent être en prise directe avec la société.

Véronique Marciquet note que pour établir un nouvel équilibre, il convient de maintenir une vie associative interne, une cohésion inter associative et une présence territoriale très forte.

Jean-Louis Laville considère que la diversité doit être présente dans la composition des conseils d'administration des associations. Il est important de maintenir du bénévolat d'action. La mutualisation des pratiques existant au sein d'un réseau est très intéressante. Il s'agit de s'inspirer de la diversité pour continuer à la cultiver. Par ailleurs, les associations doivent se mettre en capacité de juger et d'évaluer leurs concurrents et sortir de l'image de « concurrents déloyaux » que se font d'eux certains décideurs publics. Il est indispensable d'entamer de nouveaux débats pour relier les acteurs associatifs et les responsables publics et leur permettre de déterminer ensemble l'avenir du secteur.