



Marseille
24 & 25 novembre 2015

Le logement accompagné
c'est services compris !

Débat en plénière

Synthèse

Accompagner les personnes logées, vers une définition commune

Sylvie Emsellem, chargée de missions Unaf

Mathias Levy-Noguères, directeur Résidétapes

Loïc Richard, directeur Aléos

Marc-Henry Soulet, sociologue

*Animation par Véronique Marciquet,
consultante Panama Conseil*



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

Véronique Marciquet indique que l'Unafo a travaillé cette année à définir des principes communs qui régissent l'accompagnement en prenant en compte la grande diversité des adhérents du réseau.

Sylvie Emsellem explique qu'un groupe de travail composé de 17 adhérents de l'Unafo a été constitué dans le but de définir l'accompagnement. La tâche était complexe dans la mesure où les 106 adhérents de l'Unafo accueillent et logent des personnes aux profils variés, dans des logements divers et avec des organisations très différentes. L'enjeu était de parvenir à définir collectivement des principes communs avec des structures hétérogènes.

Véronique Marciquet demande si le groupe de travail a pu identifier des facteurs explicatifs de la présence des personnes en logement accompagné.

Sylvie EMSELLEM répond que différents facteurs peuvent s'imbriquer :

- la pauvreté ou les revenus excessivement bas, qui touchent de plus en plus d'individus, dont des personnes âgées isolées, immigrées, et des jeunes
- les mouvements de désinstitutionalisation des personnes ayant vécu une ou plusieurs expériences en structure d'accueil spécialisée
- une rupture relationnelle
- les conduites addictives ou les troubles psychiques.

Comme le secteur participe aux dispositifs des politiques publiques en matière de logement, le SIAO oriente, vers les adhérents, des personnes très fragilisées, en situation d'errance. Il est donc nécessaire que les moyens d'accompagnement soient renforcés ou que les prescripteurs orientent mieux les publics.

La nature et l'intensité de l'accompagnement seront différentes en fonction des publics.

Véronique Marciquet souhaite savoir s'il existe un modèle de l'accompagnement.

Sylvie EMSELLEM annonce qu'en partant des travaux européens sur le « *supported housing* », il apparaît possible de définir l'accompagnement à partir d'une approche par le lieu et par la personne. Toutes les personnes logées sont accompagnées des fonctions de la gestion locative sociale évoquées dans la circulaire du 30 mai 2013 (accueil, information, prévention des impayés, veille pour détecter les situations difficiles, orientation vers les services de droit commun). Le suivi individualisé est retiré de cette liste de fonctions, car les moyens affectés ne le permettent pas.

Ces fonctions représentent un levier pour proposer un accompagnement individualisé. La finalité de cet accompagnement est l'autonomie, qui revient à parvenir à faire un choix. Il n'est pas question d'agir seul, mais de reconnaître ses dépendances et de mobiliser les ressources nécessaires.

L'objectif principal de l'accompagnement est d'accéder ou de se maintenir dans un logement adapté aux besoins. « Accompagner », c'est être à côté, c'est développer une relation de proximité, individualisée, dissymétrique, contractualisée, circonstancielle, temporaire ou non, et co-mobilisatrice.

Les fonctions de l'accompagnement sont d'« aller vers » (établir une relation de confiance avec les personnes en grande précarité), accueillir, repérer des besoins, informer les usagers, répondre à leurs attentes en matière d'accès aux droits sociaux et sanitaires, mobiliser les aides, assurer un suivi avec les partenaires extérieurs, soutenir, stimuler, conseiller, et favoriser la coordination avec les acteurs du territoire, notamment par la signature de conventions.

Les intervenants sociaux doivent disposer d'un savoir-faire (avec une base commune de connaissances), être en capacité de réaliser un diagnostic et d'évaluer les besoins, favoriser le dialogue interne dans les structures, capitaliser, animer un réseau partenarial et favoriser l'établissement d'une relation de confiance.

Deux leviers opérationnels conditionneront l'accompagnement et les parcours résidentiels : la situation financière et la santé physique et sanitaire de la personne.

Parmi les 106 organismes adhérents, il est possible d'observer trois formes prégnantes de l'accompagnement :

- un soutien socio-sanitaire individuel en favorisant l'accès aux droits sociaux et aux soins, aux logements et l'aide à domicile ;
- une fonction d'interface avec les services de droit commun. Pour bien orienter, il est nécessaire de connaître les ressources sur le territoire et de se faire connaître. L'accompagnement se module en fonction des dynamiques partenariales existantes sur le territoire, en fonction de l'ancrage de l'établissement et des besoins des personnes ;
- les actions collectives, telles que des ateliers d'information sur les droits sanitaires et sociaux. L'objectif est de mettre les personnes au cœur de la construction de ces ateliers.

Véronique Marciquet demande si l'accompagnement peut être considéré comme un service.

Sylvie Emsellem estime qu'il ne peut pas être considéré uniquement comme un service. Contrairement à toutes les formes de services, la relation dans l'accompagnement est elle-même le service. La relation entre l'accompagnant et l'accompagné n'est pas une prestation dans la mesure où elle n'est pas quantifiable. Il n'est pas possible de la normer, car le déroulement et le résultat relèveront des individus et de leur interaction.

Aujourd'hui, la transformation vers l'uniformisation et la normalisation des pratiques d'accompagnement est très engagée. Les associations sont d'ores et déjà des prestataires de services. Il est demandé aux associations davantage de résultats, alors que les moyens financiers alloués diminuent et que la pauvreté augmente. Il est très difficile aujourd'hui de calibrer un accompagnement en fonction de la personne, car cet accompagnement est déjà normé.

Le groupe de travail constate que l'accompagnement individualisé était financé par projet, de façon temporaire, différemment selon les territoires. La normalisation résulte également de l'imprégnation des manières de faire du monde l'entreprise. De même, les associations sont



Le logement accompagné c'est services compris !

obligées de s'uniformiser pour se conformer aux démarches d'évaluation des financeurs et de respecter un processus de labélisation pour être en mesure de répondre aux appels d'offres et appels à projets. Il convient donc de plaider pour le maintien des marges de manœuvre des associations pour définir l'accompagnement.

Véronique Marciquet invite Mathias Levy-Noguères et Loïc Richard à s'exprimer sur l'approche par le lieu et par la personne.

Loïc Richard souligne la qualité des réflexions du groupe de travail. Cette analyse autour du lieu et de la personne paraît être l'approche la plus pertinente et la plus efficace. Dans cet esprit, il a été élaboré dans les résidences sociales gérées par Aléos un double accompagnement avec une équipe gestionnaire prenant en charge la gestion locative sociale (c'est-à-dire ce qui est lié avec le « savoir habiter » et les besoins locatifs) et l'insertion de l'usager dans une dimension collective. De plus, un travailleur social interne effectue des permanences dans les résidences et apporte un soutien individuel personnalisé et adaptable aux personnes nécessitant une plus grande attention. Ainsi, chez Aléos, l'accompagnement est la juxtaposition d'un soutien qui aborde l'individu dans sa singularité, et d'une aide de dimension collective, qui replace la personne dans un ensemble de règles partagées.

Mathias Levy-Noguères indique que l'objet de Résidétapes, qui gère 1000 résidences de taille très variable, est de travailler avec des publics en lien avec l'emploi ayant besoin d'une solution temporaire. Les résidences offrent un logement autonome et un accompagnement très structuré, avec un responsable installé dans chaque résidence et la présence d'une conseillère sociale à temps plein.

Mathias Levy-Noguères pense que l'accompagnement n'est pas un service en tant que tel. Cependant, il entre dans le modèle de gestion de la résidence. La volonté de l'association était de ne pas créer une filière « travail social » indépendante, mais de mettre en place des équipes territorialisées pluridisciplinaires, avec un engagement collectif sur la gestion et le projet social. Pour rendre cet accompagnement pérenne et conserver une véritable autonomie, il est important de réussir à développer des modèles économiques permettant de supporter une grande part de l'accompagnement et de dépendre le moins possible des subventions structurelles.

Loïc Richard estime que la difficulté est de définir l'accompagnement sans devenir dogmatique et s'enfermer dans un modèle figé, alors que la multiplicité des situations et des publics nécessite du discernement, de l'agilité et une adaptation constante. Il est nécessaire d'élaborer un référentiel interne pour préciser ce qui relève des missions de l'accompagnement de l'équipe gestionnaire, ce qui relève de l'accompagnement individuel et ce qui doit être envoyé vers le droit commun. Ce bel ordonnancement n'est pas complètement figé, et se heurte à des écueils importants, tels que la fragilisation des publics reçus, qui implique des suivis plus lourds, doublés d'une dimension d'urgence. Il est possible de dresser le constat d'une double fragilité : celle des personnes à accompagner et celle des dispositifs chargés de l'accompagnement.

Véronique Marciquet demande si les leviers opérationnels de l'accompagnement peuvent se résumer à la prévention des impayés et l'accompagnement socio-sanitaire.

Mathias Levy-Noguères évoque une dimension supplémentaire, la question de l'accompagnement vers la recherche de logement pérenne, y compris dans le parc privé.

Loïc Richard estime que la gestion de la prévention des impayés est complexe, dans la mesure où elle se trouve à la croisée de plusieurs acteurs. De façon générale, le gestionnaire reste le principal acteur de la prévention des impayés. Le travailleur social intervient néanmoins pour jouer un rôle de médiateur ou mettre en place des solutions techniques. Il est fait appel au droit commun pour des dossiers de surendettement par exemple. Par ailleurs, il semble préférable que le travail sanitaire soit réalisé par les professionnels du domaine plutôt que par les travailleurs sociaux. Les associations n'ont pas vocation à internaliser l'intégralité des fonctions sociales.

Véronique Marciquet s'enquiert de l'avis de Marc-Henry Soulet sur le travail réalisé par l'Unafo sur la définition de l'accompagnement.

Marc-Henry Soulet salue ce travail impressionnant et présente la double dimension de l'accompagnement, qui mobilise des registres différents. L'idée de mouvement est centrale dans cette notion. L'accompagnement peut être « vers » quelque chose, il peut regarder vers l'avenir pour construire un projet. Il s'agit donc de développer des compétences et des habilités pour faciliter ce mouvement. Dans ce cas, les acteurs sont mobilisables. Ils sont porteurs de compétences, que l'accompagnement pourra soutenir afin de leur permettre de se réaliser. Il est ici question d'*empowerment*. Cette dimension est minoritaire.

L'autre aspect mobilise un registre « palliatif ». Dans ce cas, l'accompagnement éloigne d'un risque, vise à empêcher la réalisation d'une menace. Il aide à maintenir la situation, et non pas à la changer. Il s'agit donc de gérer des stocks (et non plus des flux), dont la caractéristique est de ne pas être mobilisables. C'est pourquoi il est nécessaire de recréer un lien entre ces personnes et leur environnement. Le travail avec les personnes se centre alors prioritairement sur la confiance et sur un retour de l'estime d'elles-mêmes, de leur crédibilité vis-à-vis de l'environnement et de leur confiance dans les institutions. Ici, l'*empowerment* se concentre sur le retour de la volonté d'agir, plutôt que sur les capacités à agir.

L'accueil est trop souvent envisagé comme un acte finalisé. Certes, il sert à orienter, guider et faire en sorte d'obtenir le meilleur service, mais il faut aussi considérer que l'accueil doit être inconditionnel, singulier, non-finalisé. Cet accueil n'a pour unique but que l'établissement d'une relation autour d'une écoute ouverte. Il doit être le premier lieu de mise en connexion avec des significations et des protections possibles. Il faut que la personne puisse « se réchauffer » au moment de l'accueil.

Enfin, le lieu est important et présente une double qualité. Les lieux sont, à la fois, des institutions cadrantes et normées et des dispositifs ouverts, qui doivent proposer des ressources non finalisées.

Véronique Marciquet donne la parole à la salle.



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

Une personne signale que les travailleurs sociaux ne sont pas à l'aise avec la relation d'argent qui existe avec les bénéficiaires. Il serait intéressant de renforcer et de généraliser les formations sur la prévention des impayés.

Adel Chahinez, d'Adoma, demande comment peuvent se mettre en pratique concrètement ces notions d'accueil et de lieu non finalisés.

Marjolaine Ducrocq, de la mission « Ouvrir la ville », estime qu'il serait intéressant de partager avec les bénéficiaires cette vision de l'accès à un logement autonome comme déclencheur dans un parcours d'insertion plutôt qu'une finalité.

Yolande Blondé, secrétaire générale de Coallia, considère que la définition commune devrait être interrogée entre les individus qui assurent la prestation.

Marc-Henry Soulet explique que la double dimension est essentielle. Considérer la seule dimension finalisée de l'accueil serait contre-productif. En revanche, il concède ignorer comment l'accueil idéal, à la fois finalisé et non finalisé, pourrait être mis en œuvre.

Sylvie Emsellem indique qu'en Ile de France, au sein des formations initiales des travailleurs sociaux, il est prévu une sensibilisation sur le logement et la prévention des impayés.

Le groupe de travail était composé en grande majorité de travailleurs sociaux et non de personnes en charge de la gestion locative. Du fait des organisations, les fonctions transversales sont cloisonnées. Il conviendrait d'établir une approche pluridisciplinaire. L'idée de travailler sur le lieu était de dépasser l'habitude de réfléchir par dispositif.