



**CO-AGIR
AU CŒUR DES TERRITOIRES**

Nancy 27 & 28 novembre 2018

RESTITUTION DES ATELIERS



unafo
UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT
ACCOMPAGNE

29 - 31 rue Michel-Ange 75016 Paris
tel. 01 40 71 71 10 • contact@unafo.org

SOMMAIRE

Restitutions des ateliers

P3

CO-CONSTRUIRE

- P3 • La dématérialisation de l'accès aux droits sociaux : un levier d'inclusion numérique et sociale ?
- P5 • Comment prévenir et lutter contre les punaises de lit ?
- P6 • Le mécénat de compétences : une ressource pour le logement accompagné
- P7 • Loger et soigner les personnes en souffrances psychiques : quelles articulations entre les accompagnements dans les appartements associatifs ?

P9

CO-PARTICIPER

- P9 • Habitat inclusif, où en est-on ?
- P10 • 10 000 places en pension de famille. Un défi à relever !
- P12 • Le logement des réfugiés en résidence sociale
- P13 • Comment développer les compétences des salariés au regard de la loi «Avenir professionnel» ?

P15

CO-OPÉRER

- P15 • Mesurer le rôle social du secteur du logement accompagné dans le parcours résidentiel de ses occupants : de la nécessité de disposer d'indicateurs communs
- P16 • Les personnes en déprise (?) dans nos logements : comment agir ?
- P17 • Comment fixer les exigences des contrats d'exploitation pour améliorer le suivi de la performance énergétique des bâtiments ?
- P18 • Protection des données personnelles : face aux enjeux du RGPD, comment accompagner le secteur dans sa mise en conformité ?

P19

CO-REFLÉCHIR

- P19 • Nouveaux modes de financement : la production de logement en démembrement de propriété
- P21 • CDC Solidarités : quels services pour les gestionnaires du logement accompagné ?
- P23 • Le numérique, levier d'amélioration de la relation gestionnaire-résidents et d'efficacité des services ?
- P24 • Une collaboration renforcée logement social/ logement accompagné

CO-CONSTRUIRE

La dématérialisation de l'accès aux droits sociaux : un levier d'inclusion numérique et sociale ?

*Sylvie Emsellem, chargée de missions à l'Unafo
Elisabelle Cordier, référente projet inclusion numérique
Résidences sociales Coallia*

Vidéo de 3 minutes : <https://youtu.be/iy4GIrIhfM>
Film de 14 minutes : <https://youtu.be/xz3eehDmEyg>



Constats et Enjeux

Bien que les inégalités d'équipement en ordinateur, internet et mobile aient été divisées par deux en 10 ans, en 2016 : moins d'une personne sur 5 n'a pas de connexion internet chez elle. Cette proportion atteint un septuagénaire sur deux ; 23,6% des allocataires des minima sociaux, 27% des personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie chronique, 26% des habitants des zones rurales et 26% des bas revenus. Pour le dire autrement : quand on est âgés, en situation de pauvreté, atteint d'une maladie et qu'on vit en zone rurale, l'accès à Internet sera plus difficile et renforcera les inégalités de capital culturel.

Le non-recours renvoie à toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique de droits et de services à laquelle elle pourrait prétendre. En 2018, 30% des personnes qui pourraient recourir à la Cmu et disposer d'une couverture santé complète sans frais n'y recourent pas.

Pourquoi la dématérialisation renforce-t-elle le non-recours aux droits sociaux ?

- La dématérialisation des démarches administratives nécessite de manière évidente un accès à Internet via des moyens matériels
- Une fois résolu l'accès au matériel, s'il peut l'être, il faut pouvoir maîtriser les usages informatiques
- La mise à disposition d'une information ou d'un service en ligne ne présuppose pas de son utilisation pertinente
- La dématérialisation peut entraîner qu'aucun espace dédié ou formulaire ne soit accessible sur Internet
- La dématérialisation accroît des actions frauduleuses qui ne sont pas forcément facilement identifiables pour des personnes éloignées de la digitalisation.

Les conséquences de la dématérialisation pour les adhérents de l'Unafo

Les intervenants sociaux qui accompagnent les résidents dans leur accès aux droits sociaux ont exprimé un seul atout concernant la dématérialisation des démarches administratives : la rapidité, lorsque l'usage informatique est maîtrisé.

En revanche, de manière très spontanée et évidente, sont évoquées les difficultés liées à cette dématérialisation.

- La première difficulté évoquée est la ré-interrogation par les intervenants sociaux de leurs modalités d'accompagnement : « Qu'est-ce qu'on est ? Des travailleurs sociaux ou des sous-agents des services publics ? » « Un sous-service administratif, un service d'accès à l'administration. » De plus, certains adhérents, comme Coallia, ont recours à des volontaires en service civique qui font des démarches numériques, mais ne sont pas formés pour accomplir des démarches administratives. Faut-il les former ? Quelles compétences acquérir pour les médiateurs numériques ?

Autrement dit, quand le binôme existe : comment articuler ces deux fonctions de médiation ?

Dans ce nouveau contexte, quelles sont les missions et les fonctions de l'intervenant social ? Que doit-il faire ? Comment ? Et avec qui ?

- La dématérialisation pose aussi la question de la protection des données personnelles et de leur confidentialité.
- Autre difficulté pointée, celle très basique de l'accès au matériel informatique et à internet pour les résidents.
- En dehors de l'accès informatique, il est question de l'acquisition des compétences techniques spécifiques liées à l'usage de l'informatique par les résidents. Les adhérents de l'Unafo doivent favoriser des partenariats avec des acteurs locaux pour permettre une montée en compétences des personnes dans l'usage du numérique, ce que certains ont déjà mis en place avec Unis Cité ou Emmaüs Connect, etc. Emmaüs connect mène une étude sur les usages numériques pour un public illettré, du fait que ces propositions de formation ne correspondaient pas aux profils et aux besoins de personnes illettrées.

Perspectives

1. Plaider pour un « couloir spécifique », un accueil physique dans les services publics pour les personnes dont nous savons qu'elles ne pourront pas utiliser les nouvelles technologies et opérer leurs démarches administratives dématérialisées.
2. Faire un diagnostic : les adhérents de l'Unafo doivent, sur chaque territoire, faire un diagnostic de ce qui existe concernant l'inclusion numérique, nouveau paysage avec la création des espaces publics numériques et les maisons de services au public sur le territoire national.
3. Construire des partenariats pour intégrer des médiateurs numériques : lorsque les territoires n'ont pas de ressources et lorsque les intervenants sociaux ne peuvent pas assurer ce travail de coordination, de réseau et d'interface entre les personnes logées et les ressources en matière de services numériques sur le territoire, ils doivent œuvrer pour construire des partenariats pour intégrer des médiateurs numériques dans leur équipe et permettre une montée en compétences des résidents en matière de techniques spécifiques liées à l'usage de l'informatique, en assurant une articulation avec les médiateurs sociaux. La création de ces fonctions de médiateurs numériques questionne la formation de ces médiateurs, leur articulation avec les médiateurs sociaux, le financement de ces postes et leur pérennité.



CO-CONSTRUIRE

Comment prévenir et lutter contre les punaises de lit ?



Jean-Michel Bérenger, entomologiste général et médical à l'IHU de Marseille et au sein du Laboratoire Diagnostic Insecte.

Alban Charrier, Responsable du Département politiques techniques à l'USH.

Constats et enjeux

La présence des punaises de lit est bien souvent source de traumatismes pour les occupants et de stress pour les gestionnaires et les bailleurs.

Face à la recrudescence des punaises de lit constatée depuis plusieurs années déjà, l'Unafo s'est emparée tôt du sujet. Après avoir été alertée par plusieurs adhérents, elle a mis en place un groupe de travail dédié (en 2016), ainsi qu'une formation à destination de ses adhérents assurée par un entomologiste.

Puis elle s'est rapprochée de ses partenaires (Aorif, USH), confrontés également à cette problématique, pour initier un travail commun avec l'objectif de proposer des outils aux bailleurs et gestionnaires.

En effet, les caractéristiques des punaises de lit, le besoin de coordination de l'ensemble des acteurs et la nécessité d'impliquer les résidents rendent l'éradication complexe, celle-ci peut s'avérer en outre particulièrement onéreuse.

La mini-conférence a été l'occasion de rappeler que la présence de punaises de lit :

- concerne tous les secteurs (logement mais aussi hôtels, transports, hôpitaux, cinémas, etc.)
- n'est pas liée à la salubrité du logement
- nécessite une action coordonnée et globale car l'infestation est toujours exponentielle.

Les actions mises en place

L'intervention de Jean-Michel Berenger, entomologiste, a permis d'avoir une présentation des punaises de lit (identification, mode de vie, cycle de reproduction, etc.) et des moyens de lutte existants. Alban Charrier (USH) a ensuite présenté les outils développés en collaboration entre l'Unafo, l'Aorif et l'USH (cahier 'Repères', supports de formation, kit de communication, etc.).

Les éléments sont disponibles sur le site web de l'Unafo : <http://ressources-professionnelles.unafo.org/index.php?alias=home&oidart=ARTICLES:lwm5gst48xi9&function=detailArticle&insidefile=fiche-article.html&year=2018>

Les questions ont été nombreuses, chacun cherchant à connaître les moyens de lutte les plus efficaces, dans un contexte où les solutions proposées sont très diverses et parfois peu suivies d'effet.

A travers cette mini-conférence, on a pu constater de quelle façon le réseau de l'Unafo s'est mobilisé sur la question (groupe de travail, formation) et comment le travail collaboratif avec nos partenaires bailleurs a permis de développer des outils qui devraient permettre de faciliter l'action des gestionnaires et les aider à communiquer de manière pédagogique auprès des équipes et des résidents.

CO-CONSTRUIRE

Le mécénat de compétences : une ressource pour le logement accompagné



*Laure Guinet, responsable bénévolat et mécénat de compétences Habitat et Humanisme.
Alain Mathieu, coordination volontariat groupe BNP Paribas.
Alain Letté, bénévole Habitat et Humanisme.*

Il s'agit d'apporter un éclairage quant aux missions pouvant entrer dans le cadre du mécénat de compétences, les modalités de mise en œuvre, ainsi que les facteurs de réussite.

Définition : Le mécénat de compétences est un dispositif qui permet à des associations d'utilité publique ou d'intérêt général à vocation culturelle, sociale, environnementale, humanitaire etc. de disposer de compétences spécifiques de salariés-volontaires en poste au sein d'entreprises. Il est soumis à un cadre juridique et fiscal : éligible aux avantages fiscaux du mécénat définis dans le cadre de la loi Aillagon du 1er août 2003.

Dans le cadre de cette mini-conférence, le mécénat est abordé sous l'angle de l'acquisition de nouvelles compétences afin de consolider ou de développer les activités de l'association. Il peut être envisagé comme une ressource pour acquérir des compétences au même titre que la formation professionnelle ou l'action de formation en situation de travail (AFEST).

Le mécénat de compétence est avant tout un projet mettant en action trois 3 acteurs-clés :

L'entreprise produit un impact social positif et renforce ainsi sa réputation et son attractivité. Elle renforce également sa cohésion interne et la motivation au travail de ses collaborateurs

**Entreprise
mécène**

**Association
porteuse
de projets**

L'association est soutenue par un appui humain et acquiert de nouveaux savoir-faire pour consolider ou développer son activité

**Le salarié
volontaire**

Le salarié volontaire concrétise sa volonté d'être utile à la société et développe ses compétences, sa capacité d'adaptation et sa maîtrise de la gestion de projet

Le mécénat présente de nombreux intérêts pour l'association :

- Une ressource pour répondre à une problématique spécifique de l'association
- Un outil de recrutement pour permettre à l'association de réaliser son projet,
- L'apport de compétences dans des domaines spécifiques dont l'association ne dispose pas,
- Un facteur partenarial permettant de nouer des liens concrets avec l'entreprise mécène
- Une transformation de la mission en engagement bénévole lors du départ effectif du salarié-volontaire.

L'un des facteurs-clés de réussite repose avant tout sur la définition de la mission avec tout ce qu'elle implique soit le cadre de travail du salarié-volontaire, la durée de la mission, les règles de fonctionnement, l'accompagnement du salarié-volontaire au sein de l'association (référent).

Le deuxième élément important conditionnant la réussite d'un projet de mécénat de compétence réside dans l'adéquation du profil du salarié-volontaire (ses compétences, sa motivation, sa capacité à s'adapter à la vie de l'association) avec les besoins et moyens de l'association.

Pour accompagner les associations dans la définition et la mise en œuvre de projets de mécénat de compétences ainsi que dans la recherche d'entreprises-mécènes, des plateformes comme KOEO peuvent être sollicitées : <https://www.koeo.net/>

CO-CONSTRUIRE

Loger et soigner les personnes en souffrances psychiques : quelles articulations entre les accompagnements dans les appartements associatifs ?

Nicolas Henckes, chargé de recherche au CNRS.
Il a mené une étude avec Marcos Azevedo et Anne Quintin intitulée « Loger et Soigner. Une sociologie d'un dispositif médico-social : les appartements accompagnés en santé mentale » (Cf. Etude sur site internet).



Le logement des personnes en situation de handicap psychique en 2018

Une aspiration nouvelle : « Un chez soi d'abord »

Une convergence des politiques de santé mentale et du logement autour des populations vulnérables : locataires en difficultés et patients psychiatriques

Une démultiplication des acteurs : accompagnement, intermédiation locative, logement social, précarité, acteurs du médico-social, sanitaire, social,

Une remise en cause des référentiels : brouillage de la distinction entre hébergement et logement

La difficulté de penser des standards : qu'est-ce qu'être chez soi ? bien logé ?

Des appartements thérapeutiques aux appartements accompagnés

- Mi 1970s : premières expériences sous l'impulsion d'équipes de secteur
 - 1979 : Création de l'ASEPSI, qui fait la promotion des lieux de vie et des appartements associatifs
 - 1986 : Réglementation des appartements thérapeutiques
 - 1987 : Premiers appartements de coordination thérapeutique dans la lutte contre le sida
 - 1990s : Débats sur le logement thérapeutique en psychiatrie
 - 2001 : Rapport de la psychiatrie à la santé mentale
 - 2007 : Dalo
 - 2012 : Expérimentation « Un chez soi d'abord »
 - 2010s : Multiplication des expérimentations sous l'impulsion d'une diversité d'acteurs : appartements gouvernés, 10 000 logements accompagnés
 - 2017 : Démarche nationale pour l'habitat inclusif
- Bilan : De l'hébergement thérapeutique au droit au logement

Accompagner dans les appartements

- Loi du 4 janvier 2002 : l'accompagnement, une des missions de l'action sociale et médico-sociale à côté des missions « d'assistance dans les divers actes de la vie, de soutien, de soin »
- Accompagner : des formes d'intervention que des institutions mettent en œuvre aux marges de leur mandat en instituant un autre type de relation avec leurs « clientèles »
- L'accompagnement concerne une personne considérée dans sa globalité, sujet intellectuel et émotionnel, par définition capable d'aller vers une autonomie
- Extrême variété de ce que l'on accompagne, comment et où l'on accompagne
- Cela recouvre une diversité de tâches d'un service à l'autre : prise des médicaments et rendez-vous médicaux, tenue du budget, paiement des factures et réalisation des formalités administratives, gestes du quotidien - notamment préparation des repas, lutte contre l'isolement et relations avec le voisinage, accompagnement vers le loisir ou le travail...
- ... des organisations de travail variées, impliquant de façon différente équipes psychiatriques et services variés à qui sont sous-traitées certaines tâches (ménage, surveillance des traitements, cuisine) ...

- ... et une localisation très variable du travail d'accompagnement entre les appartements, le siège du service et l'extérieur.

Trois grands types d'intervention

- Prévention : mettre en place des organisations ou des routines pour s'assurer que telle ou telle tâche sera effectivement accomplie
- Supervision du travail des personnes : être présent au moment de la réalisation de certaines tâches comme la préparation des repas, les courses, ou encore la prise de rendez-vous
- Rectification : reprendre une tâche qui n'a pas été faite ou a été mal faite.

Entre maintenir les personnes dans le logement et faire accéder à l'autonomie

- L'autonomie comme qualité éprouvée dans les appartements
- L'autonomie comme émancipation à l'issue d'un accompagnement
- L'indétermination du processus d'autonomisation : l'impossible terme à donner à l'accompagnement
- Les difficultés issues de cette indétermination : engorgement des institutions et étirement outre mesure des accompagnements ; l'usure des équipes dans des accompagnements qui les poussent au-delà de leur limite : jusqu'où accompagner ?

Pour conclure : la zone grise des appartements accompagnés

- Le bricolage médico-social : des statuts juridiques et des financements variés ; des formes organisationnelles diverses
- L'impossible démarcation entre thérapie et accompagnement
- Le logement : moyen ou fin de l'accompagnement ?

CO-PARTICIPER

Habitat inclusif, où en est-on ?



François-Xavier Turbet-Delof, directeur adjoint en charge du développement et de la qualité de l'association petits frères des Pauvres – association de gestion, et membre de l'observatoire national de l'habitat inclusif.

Définition de l'habitat inclusif

On appelle « habitat inclusif » des formules qui proposent, pour des personnes handicapées ou âgées, des logements privatifs ou partagés situés dans des ensembles de logements « de droit commun », en vue de favoriser - comme son nom l'indique - l'inclusion de ces personnes dans la société . A l'habitat sont souvent associés des services, des aides à la personne ou de l'accompagnement. Jusqu'à présent, ces dispositifs n'étaient pas reconnus et le plus souvent « bricolés », notamment en mutualisant la prestation de compensation du handicap.

Le cadre réglementaire

La loi Elan promulguée le 24 novembre, donne à cet habitat inclusif un cadre juridique codifié dans le Code de l'action sociale et des familles. Le texte a été largement concerté avec des associations du champ du handicap ou des personnes âgées, notamment des adhérents de l'Unafo comme Habitat & Humanisme ou les Petits frères des Pauvres. Les associations ont voulu un texte assez large qui permette des mises en œuvre diversifiées. La loi sera complétée par un décret et des arrêtés dont nous avons eu, en avant-première, un projet.

L'habitat inclusif peut se faire dans de l'habitat social, privé et, semble-t-il, dans des résidences sociales, mais pas dans des logements-foyers pour personnes âgées ou handicapées, ni même dans des pensions de famille ou des résidences accueil. Il devrait articuler les contrats prévus dans ces types de logements (baux locatifs en colocation, intermédiation locative contrats de résidence) avec une adhésion à une charte d'adhésion.

Les Agences régionales de santé (ARS) pourront financer un forfait d'habitat inclusif pour les personnes handicapées et les personnes âgées en perte d'autonomie ayant un GIR à partir de 5. Ce forfait devrait s'élever entre 3000 € et 6000 € par personne et par an dans la limite, pour un même projet, de 60 000 €. Il devrait financer un projet de vie sociale et partagée, dont le contenu reste à définir.

L'engagement de l'Unafo

Des dispositifs que l'on peut assimiler à du logement inclusif sont déjà développés par nos adhérents, notamment en alternative à des pensions de famille ou résidences accueil. Il mérite l'attention de l'Unafo qui communiquera sur leur mise en place.

Ce dispositif relève bien d'une logique de Logement d'abord et de logement accompagné.

CO-PARTICIPER

10 000 places en pension de famille. Un défi à relever !

Atelier.



La problématique

Les pensions de famille, en proposant aux personnes en situation de grande exclusion une solution de logement pérenne, assortie d'un accompagnement adapté à leurs besoins, sont un élément important de la palette de solutions à mettre en œuvre dans le cadre du dispositif « Logement d'abord ». Elles offrent des solutions diverses et adaptées à différents parcours résidentiels, que ce soit comme une étape vers un logement autonome ou en tant que logement pérenne. A ce titre, l'objectif du gouvernement d'ouvrir 10 000 places de pension de famille au cours du quinquennat est une nécessité.

L'Unafo, dont les adhérents gèrent près de la moitié des places de pensions de famille ouvertes aujourd'hui, souscrit à cet objectif et agit pour que ses adhérents soient en mesure de relever ce défi.

Les échanges

Un point sur la production actuelle de places fait ressortir un retard sur la feuille de route théorique de l'objectif. Ce retard s'explique toutefois par le délai de réarmement nécessaire au secteur lors du début d'un plan de relance. Le risque étant que les projets les plus rapides à mettre en œuvre soient favorisés, au détriment d'autres, plus pertinents socialement et plus pérennes économiquement.

Nos interlocuteurs institutionnels (DDCS/DDT) semblent bien mobilisés, avec de nombreux appels à projets lancés. Toutefois, sur certains territoires, les objectifs restent très en deçà des besoins. La DGCS envisage d'ailleurs de réajuster les objectifs régionaux en réaffectant des places d'une région à l'autre en fonction des besoins/excédents constatés. Il est d'ailleurs souligné que le recensement des besoins sur un territoire donné est d'autant moins facile qu'il est peu équipé.

Nos adhérents constatent une certaine méconnaissance du produit pension de famille par de nombreuses collectivités locales, ce qui est un obstacle à la sortie des projets.

Comme dans tout projet immobilier, la question de l'accès à un foncier attractif reste cruciale pour ces résidences dont l'objectif est l'insertion par le logement. A ce titre, l'accord signé entre l'Unafo et Nexity non-profit peut être porteur de solution, en intégrant des pensions de famille dans des opérations d'aménagement plus vastes mises en œuvre par Nexity.

Côté projet social, les opérateurs constatent qu'il est souvent opportun de mixer des places de pension de famille et de résidence accueil au sein de la même résidence, la souffrance psychique étant présente, inscrite dans le soin ou non, chez une part importante de leurs résidents. La coordination avec les services de santé, bien organisée sur certains territoires, doit être renforcée ailleurs.

Enfin, s'agissant du financement du projet social, la réévaluation de la subvention journalière, fixée à 16€ depuis 10 ans, est attendue comme un signal d'encouragement aux porteurs de projets qui s'inquiètent de l'érosion constante de leurs ressources au moment de s'engager dans de nouvelles opérations sur le long terme.

Les actions UNAFO

L'Unafo continuera à porter les attentes et les interrogations de ses adhérents auprès des pouvoirs publics, en particulier au sein du Comité de suivi national des pensions de famille lancé par la DGCS en octobre 2018.

Il est à imaginer une communication appropriée en direction des élus pour répondre au besoin d'explication mis en avant lors des échanges.

Support de l'atelier et retour sur le questionnaire :

http://rencontres.unafo.org/tzr/scripts/downloader2.php?filename=ARTICLES/fichier/e3/96/od55gz4wkpdv/8&mime=application/pdf&originalname=Unafo_RN18_-_10_000_places_en_pensions_de_famille.pdf&moid=203



CO-PARTICIPER

Le logement des réfugiés en résidence sociale



Atelier avec Adoma.

Constats et enjeux

Selon l'Ofpra, un peu plus de 100 000 demandes ont été traitées en 2017 et environ 36 500 ont obtenu soit le statut de réfugiés, soit celui de la protection subsidiaire. L'Etat se fixe pour objectif de proposer 20 000 logements par an à des réfugiés. Au 31 octobre 2018, l'objectif n'était tenu qu'à un peu plus d'un tiers. Comment les résidences sociales peuvent-elles concourir au logement pour les personnes dans ces situations et quelles questions cela pose-t-il ?

L'atelier s'est appuyé sur l'expérience d'Adoma qui vise à modéliser un parcours type de prise en charge du demandeur d'asile jusqu'à son intégration dans des dispositifs de droit commun.

- Quelles articulations peuvent exister entre le Cada et sa suite ? Comment la période d'intégration au sein de l'établissement est-elle gérée par les gestionnaires de résidences sociales ? Comment la période avant la mise en place des aides (RSA, APL...) est-elle gérée ?

Pour Adoma, il est souhaitable de maintenir en Cada, dans un délai maximum de 6 mois, les personnes qui ont obtenu une mesure de protection le temps d'ouvrir leurs droits et reconstituer son état-civil. Passé ce délai en raison des difficultés liées à cette reconstitution, il arrive cependant fréquemment que des personnes relogées connaissent des suspensions de droits sociaux. Il est indispensable, sur ce point notamment, que les gestionnaires de résidences sociales qui logent les réfugiés disposent d'une formation sur le processus d'accès aux droits des réfugiés.

- Le droit commun permet aux réfugiés de bénéficier des orientations du SIAO sur le contingent préfectoral, mais on constate localement des difficultés et le système connaît plusieurs portes d'entrée. L'intérêt de l'orientation par les SIAO des réfugiés est d'offrir la possibilité de remobiliser le contingent préfectoral et d'être facilitateur pour la sortie de résidences sociales vers le logement ordinaire.

- Les réfugiés font face à des problématiques spécifiques : accès à la langue, à l'emploi parfois avec des problèmes de santé... Pour y répondre, Adoma a développé un « service de suite » pour accompagner les réfugiés dans leur parcours en résidence sociale. Par ailleurs, localement, des mesures de financement de leur accompagnement existent. Enfin, les CPH, outre leur rôle traditionnel de CHRS pour réfugiés, ont dorénavant une mission « hors les murs » pour des réfugiés logés dans d'autres types de dispositifs ou dans le logement ordinaire en vue de favoriser leur intégration.

- Les disparités d'approches des publics réfugiés selon les territoires rendent indispensable un plus fort pilotage de l'Etat par le délégué interministériel, décliné localement dans le programme régional d'intégration des réfugiés (PRIRE).

CO-PARTICIPER

Comment développer les compétences des salariés au regard de la loi «Avenir professionnel» ?

Alexandra Klamecki, consultante en développement RH Umana.



Constats et enjeux

Cette conférence, à destination des directeurs, responsables RH, et salariés du logement accompagné a pour objectif de mettre en exergue les points de vigilances en matière d'évolution de la formation professionnelle, notamment sur l'agilité à développer sur les formations des salariés, mais aussi sur l'accompagnement dans la durée du développement de leurs compétences.

La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel annonce un véritable changement dans la mise en œuvre de la formation professionnelle continue en France. Au-delà des modifications apportées concernant les dispositifs de financement, la réforme implique une évolution dans la manière de concevoir la formation professionnelle continue avec de nouveaux acteurs et de nouveaux outils dans l'optique de faciliter l'accès à la formation.

1- La réforme des modes d'accès à la formation

L'entretien professionnel est désormais considéré comme un outil majeur et obligatoire dans les associations et entreprises afin d'aborder les perspectives d'évolution professionnelle des salariés et de confirmer le positionnement de ces derniers en tant qu'acteurs de leur parcours professionnel. Au-delà des obligations actuelles des employeurs concernant l'entretien professionnel, ces derniers devront donner une information aux salariés concernant l'activation du Compte Personnel de Formation (CPF), les conditions d'abondement ainsi que sur le Conseil en Evolution Professionnelle (CEP). Les critères d'appréciation du parcours professionnel des salariés ont évolué ainsi que le montant de la sanction financière pour les entreprises de 50 salariés et plus. De plus, par accord collectif (de branche ou d'entreprise) :

- La périodicité de ces entretiens peut être modifiée
- L'entreprise peut prévoir des modalités supplémentaires d'appréciation des parcours professionnels autres que celle mentionnées dans les articles L6315-1 et L6323-13 du code du travail.

A la demande du salarié, l'entretien peut être réalisé avant la reprise de poste à la suite d'un congé maternité, d'un arrêt longue maladie, etc.

Le plan de développement des compétences succède au plan de formation. Cela implique la disparition des catégories de formation et la modification de la définition de l'action de la formation et l'apparition de l'Action de Formation En situation de Travail (AFEST).

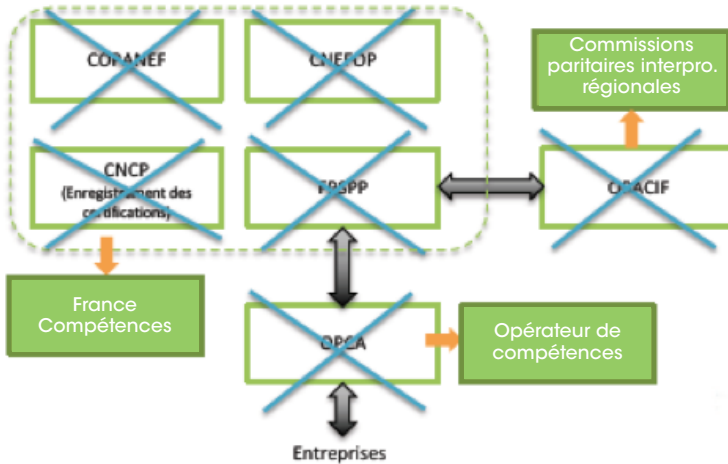
Le Compte Personnel de Formation (CPF) est désormais monétarisé avec un taux de conversion à concurrence 15€/heure pour les heures acquises au 31/13/2018.

Le CPF de transition professionnelle remplace le Congés Individuel de Formation (CIF). Il permet le financement complémentaire d'une action certifiante, destinée à permettre un changement de métier ou de profession dans le cadre d'un projet de transition professionnelle.

2 - La réforme du financement de la formation et de ses acteurs

La contribution légale de la formation professionnelle devient la contribution unique à la formation professionnelle et à l'apprentissage. Ce changement est majeur pour les employeurs car il implique une double collecte en 2019 : en février 2019 au titre de l'année 2018 et au 4ème trimestre 2020 au titre de l'année 2019.

Les nouveaux acteurs de la formation professionnelle :



Les budgets accessibles aux structures pour financer les actions de formations :

Moins de 50 salariés :

- Contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage, Pro A : (budget «Alternance» de l'OPCO)
- Budget «Développement des compétences pour les moins de 50 salariés» de l'OPCO via le plan de développement des compétences de la structure
- Fonds propres de l'entreprise via le plan de développement des compétences.

50 salariés et + :

- Contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage, Pro A (budget «Alternance» de l'OPCO)
- Fonds propres de l'entreprise via le plan de développement des compétences.

Vous retrouverez ces informations détaillées dans le support de présentation de l'atelier. De plus l'équipe du Centre de formation est à la disposition des adhérents pour les accompagner dans la mise en œuvre de leurs projets de développement de compétences en termes d'ingénierie de formation ou d'ingénierie financière.

CO-OPÉRER

Mesurer le rôle social du secteur du logement accompagné dans le parcours résidentiel de ses occupants : de la nécessité de disposer d'indicateurs communs

Jean-François Arenes, chef de projet Habitat et Logement, Apur.



Comment mesurer le poids de notre secteur dans le parcours résidentiel des ménages accueillis ?
Comment promouvoir et faire connaître l'action du réseau ?

Constats et enjeux

Cette mini-conférence était l'occasion de discuter du socle d'indicateurs communs qui nous permettrait de répondre de façon plus homogène aux questions : qui accueille-t-on dans nos structures ? D'où viennent les gens ? Combien de temps restent-ils ? Vers où vont-ils quand ils quittent les structures ?

Les objectifs étant, à terme, de pouvoir :

- s'appuyer sur une présentation commune pour donner une visibilité et une lisibilité à l'action et au rôle de notre secteur,
- produire des statistiques utiles pour le réseau,
- anticiper les futures obligations de l'Etat (RPLS, SI/SIAO, etc.)

Pour nous accompagner dans cette démarche, l'Unafo a confié à l'Apur (Atelier parisien d'urbanisme) une mission d'appui méthodologique pour la constitution d'une base de données qui doit permettre à notre réseau de faire valoir son action.

L'Apur a donc présenté ses premiers résultats, illustrés par des modèles :

- de formulaires de demande et d'entrée dans les lieux,
- d'enquêtes sur l'occupation et sur la sortie.

Cette présentation a été suivie d'échanges nombreux et fructueux sur les enjeux liés à la création de cette base de données.

Le constat est partagé de la difficulté à faire connaître le secteur du logement accompagné et la volonté est commune de promouvoir son action.

Perspectives

A partir des éléments proposés par l'Apur, la démarche à poursuivre consiste donc à construire ensemble une présentation commune de l'action du réseau.

L'idée n'est pas d'ajouter à ce qui existe déjà un formulaire ou un questionnaire supplémentaire, mais plutôt d'apporter un soutien sur la méthode de production d'information en proposant un cadre souple, dans lequel chacun pourrait s'inscrire, au regard de ses particularités.

Il s'agira ensuite d'étudier les solutions informatiques les plus efficaces en termes de recueil et d'exploitation d'information avant de faire valoir ce cadre large et commun auprès des partenaires publics.

CO-OPÉRER

Les personnes en déprise (?) dans nos logements : comment agir ?

*Laurent Jacques, responsable territorial Metz Amlî Grand Est
Piero-D Galloro, maître de conférences à l'Université de Lorraine.*

Une recherche financée par l'Amlî auprès de l'Université de Lorraine pour permettre la mise en place d'actions opérationnelles.



Constats et enjeux

Malgré l'engagement des équipes à aller vers les personnes plus vulnérables, une partie des résidents n'est jamais visible, ne fait pas usage des activités collectives et / ou prestations spécifiques et surtout ne s'exprime jamais sur ses besoins ou sa situation. Ces personnes apparaissent invisibilisées, par leur volonté à ne pas s'exposer ou s'auto-exclure sans que soient connues leurs motivations.

- Que signifient ces comportements ?
- Comment les décrypter ?
- Comment peuvent agir les adhérents ?

Au vu des profils des résidents en termes d'âge, a été interrogée la notion de déprise à travers une approche sociologique du vieillissement. Le concept de déprise sert à rendre compte de l'expérience du vieillir et peut se définir comme un « processus de réaménagement de la vie » au fur et à mesure que s'opèrent des modifications du corps et des changements relationnels. La déprise travaille l'expérience du vieillissement : à travers l'idée de « ce que je perds d'un côté je le gagne ailleurs », comme une stratégie adaptative, qui cherche à prendre de la distance avec l'idée d'une vieillesse déficitaire. Renoncer, économiser ses forces d'un côté pour mieux reprendre. En psychanalyse, on utiliserait la terminologie de renoncement positif. C'est un processus d'abandon constructif. Dans les pratiques professionnelles d'accompagnement des personnes que nous accueillons et logeons, cela permet de décrypter que certaines personnes ne participent pas à certaines activités, sélectionnent par une optimisation positive.

Ce qui est différent du désengagement, du « désir de blancheur, de la volonté de ne pas « être », dans une société de l'hypervisibilité, même dans la sphère intime via les réseaux sociaux : certains choisissent de se rendre invisibles, de « s'invisibiliser ».

Actions opérationnelles mises en place après le décryptage des processus à l'œuvre

L'Amlî a décidé :

- d'allouer des moyens humains supplémentaires sur ses fonds propres en créant pour les résidents les plus vulnérables un poste de monitrice qui fait un travail « d'aller vers », crée de la confiance avec les résidents en prenant du temps et en les orientant parfois vers des réponses de logements plus adaptées à leurs besoins
- de mettre en place une action « Au-delà du Toit » pour favoriser l'accueil des nouveaux résidents et assurer leur suivi
- et enfin de proposer une formation « Déprise / Vieillissement » aux intervenants sociaux.

CO-OPÉRER

Comment fixer les exigences des contrats d'exploitation pour améliorer le suivi de la performance énergétique des bâtiments ?

Atelier.



Constats et enjeux

Malgré les baisses constatées des consommations énergétiques, dues à la performance affichée des bâtiments construits ou réhabilités, les coûts d'entretien et de maintenance ont, eux, tendance à augmenter.

Tel est le constat récurrent qui est posé et qui a conduit à l'élaboration d'une étude en collaboration avec l'Aorif sur la performance énergétique en résidence sociale, publiée à l'été 2018 et suivie de l'organisation d'une journée professionnelle le 11 septembre, afin d'en partager les résultats et de donner le cap à suivre pour garantir une amélioration durable de la performance énergétique.

L'étude a notamment permis de constater que :

- les aspects de coûts et de technique priment en phase de conception et de réalisation
- l'exploitation du bâtiment, les usages et le confort des occupants et leurs impacts en termes de gestion ou de charges ne sont pas assez pris en considération.

Au-delà de la dimension technique, le travail réalisé démontre la nécessité de travailler de manière encore plus collaborative et ce, dès la conception des projets initiés pour réduire et maîtriser les consommations énergétiques.

Ainsi, des marges de progression à chaque étape du projet ont été identifiées.

Parmi elles, il s'agit de mieux identifier les performances attendues pour faciliter le suivi d'exploitation et la maintenance des bâtiments, ce qui implique de conforter les relations avec les prestataires intervenant sur le bâtiment.

L'objet de l'atelier était d'avoir un retour d'expériences et d'échanges autour des relations avec les prestataires intervenant sur le bâtiment.

Les échanges ont permis de constater que peu d'adhérents ont intégré, dans leurs contrats d'exploitation, des exigences particulières permettant d'améliorer le suivi de la performance énergétique (clause d'intéressement, commissionnement, contrats de performance énergétique).

Perspectives

Il a paru utile d'avoir une vision globale du sujet et d'élargir les échanges aux autres leviers permettant d'améliorer la performance énergétique et baisser les coûts :

- choix des équipements et conception initial du bâtiment (pas forcément adaptés, parfois au détriment de l'enveloppe, etc.)
- suivi des consommations (repérer les dysfonctionnements, des fuites, des surconsommations, etc...)
- travail avec les résidents et les équipes sur place sur les usages (poids des consommations non règlementées).

La montée en compétence des gestionnaires apparaît indispensable pour être en mesure de fixer des exigences spécifiques dans les contrats d'exploitation. Les échanges ont ainsi permis d'identifier le soutien que le réseau pouvait apporter :

- un appui sur la dimension technique par l'élaboration d'outils mutualisables (référentiel de base, modèles de contrats, clauses types, etc.) et la mise en place de formations dédiées
- la mutualisation des bonnes pratiques concernant les usages.

CO-OPÉRER

Protection des données personnelles : face aux enjeux du RGPD, comment accompagner le secteur dans sa mise en conformité ?

Magali Vallet, conseillère en politiques sociales, déléguée à la protection des données à l'USH.



Constats et enjeux

L'un des objectifs du projet stratégique 2018-2022 de l'Unafo est de soutenir ses adhérents lorsqu'ils transforment ou consolident leurs organisations, notamment en ce qui concerne la protection des données collectées par les gestionnaires.

Le RGPD est devenu la référence de toute organisation qui met en œuvre des traitements de données personnelles visant des personnes résidant au sein de l'Union européenne.

Il substitue aux démarches de déclaration préalable auprès de la Cnil, un principe de responsabilité des acteurs, puisque ceux-ci devront pouvoir démontrer à tout moment qu'ils respectent les grands principes de transparence et l'obligation de documenter sa conformité.

Cette nouvelle logique de conformité continue et permanente implique que les responsables de traitements mettent en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au respect de la protection des données personnelles.

Comment traduire concrètement au sein de son organisation la mise en conformité de ses pratiques ? C'était la question posée à travers cette mini-conférence dont les objectifs étaient multiples :

- avoir de l'information
- avoir un retour d'expérience concret
- pouvoir échanger
- pouvoir identifier les référents dans les structures
- lancer les pistes de travail et la façon dont notre réseau pourrait construire des outils adaptés pour répondre à ces nouvelles exigences.

Perspectives

Pour accompagner le secteur, il nous avait semblé utile de nous rapprocher de l'Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP) qui regroupe des professionnels de la protection des données, des délégués à la protection des données (DPO) mais également toutes les personnes intéressées par la protection des données à caractère personnel (www.afcdp.net).

Magali Vallet, également membre de l'AFCDP, nous a ainsi présenté :

- les grands principes du RGPD
- la démarche entreprise au sein de sa structure
- un aperçu des outils développés par l'USH.

Des échanges ayant suivi cette présentation, il est ressorti la nécessité pour notre réseau :

- de constituer un référentiel de modèles-types et d'outils transposables (registre, lettres, mentions obligatoires, etc.)
- d'établir un réseau de référents des données personnelles permettant un échange des pratiques et des outils
- de se former et de se tenir à jour
- de réinterroger la sécurité des systèmes d'information.

CO-RÉFLÉCHIR

Nouveaux modes de financement : la production de logement en démembrement de propriété

Anne Mollet, directrice générale déléguée de PERL.

Carol Poméon, responsable développement, pôle Habitat au sein d'Habitat et Humanisme



Constats et enjeux

Le modèle traditionnel du financement des opérations de logements très sociaux évolue, avec le désengagement de l'Etat du financement des aides à la pierre : la part des subventions publiques dans les plans de financement est en diminution constante (de près de 45% en 2011 à moins de 30% en 2017) et le recours à l'emprunt a donc augmenté pour atteindre plus de 62% du montant des opérations aujourd'hui. Si l'augmentation de la charge de la dette a pu être limitée en partie par la baisse des taux et l'allongement des durées de remboursement, ces deux paramètres ont atteint leurs limites. En outre, notre secteur a subi de plein fouet la hausse de la TVA de 4.5% en début d'année (soit environ 3 600 € par logement produit).

L'Unafo reste mobilisée pour réclamer un maintien de l'engagement des pouvoirs publics dans le financement du logement social. Toutefois, il nous semble important d'explorer toutes les voies possibles pouvant amener à mettre en œuvre de nouveaux modèles complémentaires aux montages « traditionnels », afin d'offrir davantage de solutions logement aux personnes les plus précaires.

Cette mini conférence sur le financement en démembrement de propriété a pour objectif de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est ce que le démembrement de propriété ?
- Quels avantages cette formule présente-t-elle en matière de production de logement - très - social ?
- Quelles sont les conditions de réussite des opérations et les points de vigilance attachés au produit ?

Les éléments de la mini-conférence

Le démembrement de propriété consiste à séparer la nue-propriété d'un bien immobilier, portée par un investisseur, de son usufruit locatif, qui est financé - à moindre coût - par un gestionnaire qui va exploiter le bien pendant une durée fixée à l'avance (15 à 20 ans).

Pour le gestionnaire, il s'agit de mettre en place une offre de logements abordables, conventionnés, dans des secteurs attractifs malgré la tension sur le foncier, sans mobilisation de fonds propres, l'opération étant financée à 100% par des prêts bonifiés dont la durée est calquée sur celle de l'usufruit.

La première condition de réussite des opérations est la bonne adéquation du projet au caractère transitoire de la disponibilité du logement. Il faut privilégier des projets d'occupations temporaires (résidences sociales ; location / sous-location accompagnée ; centre d'hébergement) ou concernant des personnes en capacité d'être relogées ailleurs (parc social, privé...). Il faut donc éviter des projets destinés à des personnes âgées (type Habitat inclusif) ou à des personnes hyper fragilisées, à qui on ne peut demander de partir sans peser encore sur leurs difficultés.

Il convient également d'anticiper la sortie de l'opération : le logement devant être rendu en bon état (usure normale), il convient de prévoir un poste de dotation au gros entretien dans le bilan de l'opération et aussi une mission d'accompagnement pour les locataires ou résidents, qui devront être relogés pour la plupart.

Un travail important reste à accomplir pour adapter ce modèle de financement aux spécificités des résidences sociales, notamment en proposant l'intervention d'investisseurs institutionnels pour le portage de la nue-propriété.

Ce mode de financement apparaît toutefois comme une solution complémentaire pour diversifier les modèles économiques de nos résidences et pérenniser la production de logements accompagnés abordables et bien insérés dans la ville.

Pour plus de détails, voici le support de présentation de la mini-conférence :

http://rencontres.unafo.org/tzr/scripts/downloader2.php?filename=ARTICLES/fichier/e3/96/od55gz4wkpdv/19&mime=application/pdf&originalname=Unafo_RN18_Demembrement_de_propriete.pdf&moid=203



CO-RÉFLÉCHIR

CDC Solidarités : quels services pour les gestionnaires du logement accompagné ?



André Yché, président de CDC Habitat

La Banque des Territoires et CDC Habitat souhaitent mettre en place une association dénommée « CDC Solidarité » dont la finalité est d'apporter des services aux gestionnaires d'hébergement et du logement accompagné. André Yché, Président de CDC Habitat a présenté les enjeux autour de la constitution de cette entité et les services qu'elle pourrait apporter.

Constats et enjeux

André Yché présente l'ESH « CDC Habitat », ancienne SNI, filiale et détenue à 100% par la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) qui gère plus de 500 000 Logements. Il a une connaissance du monde associatif et du logement accompagné par sa filiale Adoma, membre de l'Unafo. Par ailleurs, CDC Habitat est bailleur social. Il considère qu'il y a un effet miroir entre la situation du secteur du logement social et le secteur associatif. Les coûts de production des infrastructures évoluent à la hausse (en raison notamment de la métropolisation). Les taux de subventionnement public à l'investissement et au fonctionnement diminuent. La baisse des loyers introduite par la Réduction de Loyer Solidaire (RLS) impacte l'ensemble de la chaîne de production. Il faut apporter des réponses à cette nouvelle donne dans le secteur du logement social tout comme dans le monde associatif. Le logement social est dans une problématique de rationalisation de la structuration du secteur par les regroupements introduits par la loi Elan. Par ailleurs Le logement social a-t-il aujourd'hui les ressources nécessaires pour accompagner un niveau de production nécessaire ? Une étude de la CDC prévoit avec des hypothèses optimistes une baisse de la production de 30% d'ici à 20 ans dans une période de croissance démographique et de métropolisation continue. Il est donc nécessaire d'anticiper aujourd'hui les mutations du modèle du logement social. C'est ce que fait CDC Habitat en impulsant un programme de logements intermédiaires, en créant un fonds d'investissement de plus d'un milliard d'Euros, en mettant en œuvre le démembrement de propriété qui vise à donner à un bien une destination sociale pendant 15 ou 20 ans pour ensuite envisager la remise de cet actif sur le marché ou poursuivre sa destination sociale.

Il vaut donc mieux être aujourd'hui proactif que passif et coproduire le cadre légal et réglementaire dans lequel on va évoluer : cela est d'autant plus nécessaire dans un secteur émiétté en analysant les activités et les métiers dont on a le plus besoin.

On peut diviser le champ d'activité du logement accompagné en trois secteurs :

1. Le segment de la proximité. Le cœur de métier du logement accompagné, c'est de travailler avec les populations concernées, au plus près de personnes et de leurs besoins. Il est nécessaire de préserver ce cœur de métier et se poser la question de sa professionnalisation. Celle-ci passe par du Benchmark : quels sont les coûts unitaires de telle ou telle prestation pour savoir comment on se situe par rapport au secteur et pouvoir ainsi s'orienter ?

2. Le segment des fonctions supports qui permettent de structurer les activités d'une entité particulière : la gestion financière, technique, les systèmes d'information, la direction des Ressources Humaines (DRH). Là on n'est plus dans le champ de la professionnalisation mais celui de la mutualisation.

3. Le segment des infrastructures nécessaires à la réalisation de la mission de proximité. Ce sont les programmes de logements sociaux, des logements intermédiaires, la construction des murs des logements-foyers, des résidences. Ici se pose la question de l'externalisation.

Dans chaque segment d'activité, il est donc nécessaire que les acteurs du logement accompagné développent leur réflexion pour faire évoluer le secteur et nouer le dialogue avec les pouvoirs publics. « A CDC Habitat, notre cœur de métier, ce sont les métiers de l'immobilier et nous avons donc potentiellement un appui à vous apporter non dans le segment d'activité qui est le vôtre, la proximité, mais dans le troisième segment, celui des infrastructures nécessaires à la réalisation de vos métiers ». Complémentairement, il peut y avoir aussi une aide sur le deuxième segment dans la démarche de mutualisation d'un certain nombre de fonctions support. Cela repose sur une démarche volontaire de telle ou telle association qui veut entrer dans ce type de démarche, c'est un programme à la carte. Mais gardons à l'esprit ce qui s'est passé dans le secteur du logement social où les pouvoirs publics sont allés beaucoup plus loin en fixant des normes d'organisation et de regroupements.

La proposition de CDC Solidarité pour les gestionnaires de logement accompagné Ce portage et la réalisation de l'infrastructure pourrait signifier :

- La réalisation, ce que CDC Habitat fait couramment, d'un plan stratégique de patrimoine qui permet de dire : voici les investissements nécessaires à faire au cours des prochaines années pour maintenir le patrimoine à niveau éventuellement accompagné d'un plan de développement si la structure a la volonté de se développer.
- La réalisation d'un plan de financement : quelles sont les ressources sur lesquelles on peut compter et comment par la dette, par l'emprunt, on arrivera à financer le plan stratégique de patrimoine ?
- CDC Habitat peut aussi proposer au travers de cette plateforme de services, se cela est nécessaire et souhaité, une solution de portage immobilier en trouvant le porteur susceptible de vous accompagner.

Il faut aujourd'hui trouver de nouveaux moyens de financement dans une période cependant favorable en raison d'une circonstance de taux faibles de l'argent et d'une tendance en faveur de l'investissement social responsable. Le problème aujourd'hui est d'élargir notre cadre de référence en l'ouvrant à de nouveaux acteurs dans une période où notre équation est insoluble dans le cadre trop étroit du financement traditionnel du logement social. CDC Habitat est en capacité de monter un fonds d'investissement qui s'avèrerait nécessaire. Par ailleurs la taille de CDC Habitat permet de constituer des paniers qui donneront une force aux opérateurs que nous soutiendrons face à leurs fournisseurs.

Il est donc nécessaire aujourd'hui de démarrer avec les opérateurs qui le souhaitent mais il faut faire vite (premier trimestre 2019) et de la structurer ensuite dans le temps, si cela est nécessaire.

Perspectives et position de l'Unaf

L'Unaf a débattu dans le cadre du bureau et du conseil d'administration des statuts, de la charte d'adhésion proposés par la Banque des Territoires et CDC Habitat. Il convient aujourd'hui d'avoir une démarche pragmatique, de vérifier si cette proposition de « CDC Solidarité » est susceptible d'intéresser des adhérents de l'Unaf et d'examiner ses conditions de développement et de réussite. Cette proposition est à situer dans le cadre de la réflexion de l'Union, sur les questions de mutualisation qui portent sur trois axes : le renforcement de la mutualisation de la coopération fonctionnelle (les fonctions supports), la coopération stratégique avec les opérateurs du logement social, la question des capacités financières pour procéder aux investissements nécessaires au développement de nos missions (adossements, démembrement de propriété, opérations « non profits », investissement social responsable, dons et legs, etc.).

CO-RÉFLÉCHIR

Le numérique, levier d'amélioration de la relation gestionnaire-résidents et d'efficacité des services ?

Céline Di Mercurio, cheffe de mission RSE et innovation sociale à l'USH.

Présentation d'une thèse réalisée dans le cadre d'un master spécialisé à l'ESTP suivi par Céline Di Mercurio, lorsqu'elle était salariée de l'Unafo.



Constats et enjeux

Le numérique transforme de nombreux secteurs d'activité parmi lesquels l'immobilier : développement des données et des systèmes d'information, organisations transversales et collaboratives, désintermédiation, virtualisation des échanges, etc. Le potentiel du numérique serait immense et représenterait une solution à de nombreuses difficultés rencontrées par les professionnels du logement.

Au-delà des promesses du numérique, s'inscrire dans cette transition caractérisée par le changement technologique accéléré représente un double enjeu, pour les organismes du réseau Unafo, celui du sens et de l'adaptation de leur activité.

Perspectives

Cette étude vise à mettre en évidence les conditions dans lesquelles les gestionnaires de résidence sociale peuvent renforcer les formes de relation de service aux résidents, repositionner la résidence sociale dans la gamme du logement social et faire évoluer leurs fonctions sociales à l'appui du numérique.

Repenser la résidence sociale à la lumière de ces changements et des nouveaux acteurs du logement (start-up, équipementiers...), c'est s'adapter aux tendances tout en restant fidèle à ses valeurs et aux objectifs poursuivis.

Les adhérents de l'Unafo doivent saisir les enjeux des technologies numériques pour qu'elles soient au service de leurs stratégies. Imaginer un modèle de logement immuable sur la durée de vie du bâtiment est aujourd'hui une prise de risque pour l'avenir, à la fois en termes de réponse aux besoins sociaux et en termes économiques.

Les personnes logées en résidence sociale ont d'abord besoin d'un logement mais, une fois ce besoin essentiel satisfait, bien d'autres services sont à proposer à l'échelle locale, en particulier parce qu'ils ne peuvent a priori avoir accès à tous les services souhaités et disponibles sur le marché.

Les adhérents de l'Unafo, gestionnaires de résidences sociales, ont une carte à jouer, celle des services facilitant les conditions de vie des personnes logées dans les territoires. Le numérique peut, sous certaines conditions, étoffer les formes de relation de service au résident (en complément de la relation en face-à-face nécessaire pour certaines populations et pour certains besoins), faire gagner en productivité, contribuer à l'évolution des métiers et des compétences des parties prenantes.

CO-RÉFLÉCHIR

Une collaboration renforcée logement social/ logement accompagné



Atelier.

Au-delà de la relation bailleur/gestionnaire, quel partenariat stratégique entre le monde HLM et celui des gestionnaires de logement accompagné pour développer une offre de logement en direction des plus démunis, faciliter les parcours résidentiels et consolider les organisations ?

Constats et enjeux

Cet atelier s'inscrit dans la réflexion menée par l'Unafo depuis quelques mois sur les coopérations entre adhérents, et les coopérations entre les adhérents et leur environnement. Les relations entre gestionnaires de logement accompagné et bailleurs sociaux sont traditionnellement celles qui unissent un gestionnaire et un propriétaire. L'Unafo a particulièrement investi ce sujet en formulant des préconisations pour renforcer cette collaboration et identifier les responsabilités de chacun.

Un deuxième enjeu est celui des trajectoires résidentielles. Les gestionnaires de logement accompagné peuvent être prestataires d'accompagnement des bailleurs sociaux notamment dans le cadre de la politique du logement d'abord qui associe souvent attribution d'un logement et mesure d'accompagnement social. Cette collaboration peut également prendre la forme d'une plus grande fluidité entre le parc du logement accompagné et le parc social dans les deux sens.

Un troisième enjeu est lié à la baisse des subventions publiques à l'investissement dans les opérations de résidences sociales et de pensions de famille, qui nécessite de trouver des formes de collaborations renforcées, qui incite notamment les bailleurs à investir dans le secteur du logement accompagné.

Un quatrième enjeu est celui de l'efficacité des organisations qui impliquent aujourd'hui de nouvelles coopérations fonctionnelles dont les bailleurs sociaux peuvent être les partenaires.

Un cinquième enjeu est celui initié par le renforcement de la décentralisation et les nouveaux termes du dialogue entre pouvoirs publics territoriaux et acteurs du logement. Les logiques d'aménagement, de diversification des nouveaux produits immobiliers et des publics accueillis, l'importance prise par les Ventes en Etat Futur d'Achèvement (VEFA) nécessitent de mettre en place de nouvelles coopérations, de nouveaux modes de développement.

Enfin, le dernier enjeu est celui introduit par la Loi Elan et des nouvelles logiques de territoires. Les opérateurs de logement social sont amenés à fusionner, à se regrouper pour faire face à des logiques économiques et territoriales.

Dans un contexte financier, politique et d'acteurs en forte mutation, les gestionnaires de logement accompagné sont à un moment stratégique. Ils ne peuvent faire l'économie d'une réflexion prospective sur ce sujet afin de déterminer leur positionnement.

Actions présentées lors de l'atelier

Richard Jeannin, directeur général de la Fondation Aralis présente l'opération d'aménagement « l'Autre soie » menée par le GIE Est habitat et le Centre Culturel Œcuménique à Villeurbanne qui ont créé pour l'occasion une SAS. Il s'agit d'aménager un tènement immobilier, siège de l'ancien IUFM, à Villeurbanne d'une superficie de 23 000 m² à proximité d'une zone commerciale « Carré de la soie ». Les porteurs du projet sont la Métropole de Lyon, la ville de Lyon et la commune de Villeurbanne. Ce projet est mené notamment par le GIE Est Habitat que la Fondation Aralis a rejoint en 2013. Il associe un bailleur social, Est Métropole Habitat ; une coopérative, Rhône Saône Habitat qui a pour mission de développer de l'accession sociale sécurisée à l'habitat et une association Alynea qui gère des CHRS et de l'accueil d'urgence pour des personnes en grande fragilité. Ce projet présente plusieurs caractéristiques majeures. Dans le temps tout d'abord, il présente plusieurs phases dont la première sera de proposer une occupation temporaire par plus de 22 structures : services de l'économie sociale et solidaire, action culturelle innovante, logements modulaires pour l'accueil de personnes en grande errance. La deuxième phase en cours de montage mêlera sur le lieu plusieurs fonctions : culturelle, activité économique et logement. En matière de logement le projet prévoit la création d'une résidence sociale de 90 logements gérés par la Fondation Aralis, du logement social familial, de l'accession sociale à la propriété, du logement social et solidaire (baux glissants, chambre d'hôtes etc.). Le partenariat stratégique entre un propriétaire/gestionnaire de logement accompagné, une association d'hébergement et des acteurs de logements sociaux a permis ainsi de développer une action innovante et de mixité urbaine et sociale qui a été reconnue et financée par l'Europe (« Urban Innovative Action »).

Guillaume Brugidou, directeur général de l'ALFI indique que son association est assise auprès d'un bailleur, le pôle HLM Arcade. Celui-ci possède 170 000 logements et est propriétaire de 375 foyers. La loi Elan a été un accélérateur pour orienter sa gouvernance vers une co-construction avec des associations avec lesquelles il est partagé une implantation de territoire, une gestion de proximité afin d'accompagner le développement du secteur associatif et renforcer l'implication du groupe Arcade dans l'économie sociale et solidaire. Ainsi la collaboration avec la Croix-Rouge Française et une ESH du groupe a abouti à la création de « Croix-Rouge Habitat ». Cette orientation est de nature à développer la production de pensions de famille, à proposer une aide juridique et d'accompagnement. La parti pris est de renforcer l'autonomie de l'ensemble des acteurs et d'être dans une logique de co-production dans le secteur du logement accompagné et du médico-social. Le développement de certains services communs comme une centrale d'achat, l'achat d'énergie ou le RGPD renforce l'efficacité des organisations tant pour les ESH du groupe que pour les associations.

Olivier Rigault, directeur général de l'AMLI et directeur d'une ESH du groupe Batigère (« Présence Habitat ») indique que la très forte intrication d'une association et d'une ESH est le signe de l'engagement du groupe Batigère pour le « Trait-social ». C'est une promesse pour accompagner les publics les plus fragiles en termes d'accès et de maintien dans le logement. Dans ce contexte de lien entre un bailleur social et des associations du logement accompagné, Batigère a répondu à une sollicitation de Coallia pour un adossement de l'ESH « Coallia Habitat ». Aujourd'hui le groupe est dans une négociation exclusive qui est en passe d'être finalisée. Mais, au-delà des paramètres socio-économiques essentiels, ce sont bien les valeurs, et l'engagement de Batigère dans le « Trait social » qui ont été déterminants. L'actionnariat de Batigère est détenu par des anciens salariés, ce qui lui permet d'avoir sa propre dynamique, son propre plan stratégique. C'est donc une histoire qui rapproche le groupe Batigère des valeurs du monde associatif comme celles de Coallia.

Perspectives

Le monde HLM traverse un moment stratégique fort de recomposition qui va redessiner ses collaborations avec les gestionnaires du logement accompagné. Notamment dans une période où la gouvernance territoriale est en pleine mutation avec l'émergence des métropoles et des responsabilités accrues des intercommunalités. La politique du logement d'abord renforce des formes de transversalités entre acteurs qui doivent donc chacun préciser leurs missions, leurs savoirs-faire et leur collaboration dans le cadre du développement du parc de logements accompagnés, d'un accompagnement social pluridisciplinaire, d'une efficacité nouvelle des organisations. La finalité c'est bien de diffuser les valeurs de la solidarité par le logement chez un maximum d'opérateurs, associatifs bien évidemment mais aussi bailleurs sociaux, élus locaux, promoteurs immobiliers et constructeurs. De ce point de vue, la gouvernance des associations et leur capacité à associer l'ensemble des parties prenantes de leurs projets est un sujet qui mérite d'être questionné.



Valérie Debord
Adjointe au maire de Nancy en
charge de la cohésion sociale, des
solidarités et du logement

