

ACTION **HABITAT**

LE MAGAZINE
DU LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ
UNAFO

#57
JUILLET 2020



SPÉCIAL COVID-19

**LE LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ**
face à la crise sanitaire

SOMMAIRE

Action Habitat n° 57 Juillet 2020

Directeur de publication :
Jean-Paul Vaillant

Comité de rédaction :
Emmanuel Brasseur, Arnaud
de Broca, Guillaume Brugidou,
Virginie Camelin, Stéphane Dulon,
Jacques Dupoyet, Marc Jeanjean,
Pauline Lebeau, Anna Nowak,
Loïc Richard, Chloé Saily-Marchand.

Rédaction : Pierre-Alexis Étienne,
UNAFO.

Photos : Erwan Le Gars,
Ljubisa Danilovic, DR.

Création et réalisation : BRIEF

Impression : Perfectmix sur
du papier issu de forêts gérées
durablement - Juillet 2020

Dépôt légal à parution
ISSN 2416-5212

Unafo
29 / 31 rue Michel-Ange
75016 Paris
Tél. 01 40 71 71 10
Fax 01 40 71 71 20
contact@unafo.org
www.unafo.org

L'Unafo remercie toutes les personnes interviewées dans ce magazine, qui ont pris le temps de répondre à nos questions. Un grand merci également aux équipes et résidents de la Résidence Simone Weil de l'Adef à Gonesse et de la Résidence Accueil de Follainville-Dennemont de Handi Val de Seine qui ont chaleureusement accueilli le photographe pour illustrer ce numéro.



03 INTERVIEW CROISÉE



06 DOSSIER SPÉCIAL

Le Logement Accompagné
face à la crise sanitaire



**RENCONTRES
NATIONALES
du logement
accompagné**
les 24 & 25 novembre 2020
MARSEILLE

Les prochaines rencontres nationales du logement accompagné se dérouleront à Marseille au Parc Chanot les 24 et 25 novembre 2020.

Le fil rouge de ces deux jours sera consacré à la crise sanitaire, et notamment aux enseignements tirés par les acteurs de terrain pour poursuivre leur mission d'accompagnement des personnes logées.



DISPARITION

Jean-Marie Oudot, ancien président de l'Unafo et ancien Directeur général de Coallia est décédé le 16 juin dernier, des suites d'une longue maladie.

Avant d'intégrer, en 1994, l'Aftam comme Directeur administratif et financier puis, à partir de 1999, comme Directeur général, Jean-Marie Oudot avait été pendant plus de 20 ans à la Sonacotra, devenue depuis Adoma. Il a été le Directeur général de Coallia jusqu'à son départ en retraite en 2014 et est resté actif dans les instances de notre union jusqu'à ce que la maladie l'en empêche.

C'est sous son impulsion que l'Aftam s'est développée et s'est transformée pour devenir Coallia.

Il a aussi mis son énergie et sa clairvoyance au service de notre union et, avec un sens du collectif ancré dans ses valeurs, a su anticiper les évolutions de notre secteur d'activité et élargir son champ d'action. C'est également à son initiative qu'a été créé notre centre de formation en 2003.

«Pour beaucoup d'entre nous, il fut notre référence lorsque nous sommes entrés dans notre secteur d'activité et a toujours été prêt à nous apporter conseil et soutien. C'est avec une grande tristesse que nous avons appris sa disparition.»

Jean-Paul Vaillant, président de l'Unafo

INTERVIEW
CROISÉE

ARNAUD DE BROCA,
délégué général de l'Unaf

La crise sanitaire a obligé nombre de secteurs à s'adapter dans des délais très contraints. Comment le secteur du logement accompagné a-t-il réagi face à la soudaineté et à la gravité de cette crise ?

Jean-Paul Vaillant : Le risque de développement de la pandémie dans les foyers et les résidences du logement accompagné a été ressenti comme très important, tout particulièrement en ce qui concerne les foyers de travailleurs migrants du fait de l'âge et de la fragilité de certains de nos résidants, de la concentration dans des logements partagés pour certains établissements et des difficultés à faire respecter les gestes barrières.

Mais, le logement accompagné a montré sa réactivité. Nos adhérents ont adapté leurs organisations avec rapidité et agilité pour continuer à assurer leurs missions. Nous avons collectivement dû faire face à des situations très compliquées pour assurer cette continuité, tout en veillant à la santé et la sécurité sanitaire des salariés.



JEAN-PAUL VAILLANT,
président de l'Unaf

N'oublions pas que la pénurie de masques a duré de longues semaines.

Nos adhérents ont tous souligné l'implication forte de leurs salariés dans la gestion de cette crise, qu'il s'agisse de ceux exerçant des fonctions essentielles quotidiennes comme le nettoyage ou l'entretien, de ceux assurant les missions de gestion locative sociale ou de ceux en charge des fonctions supports, en télétravail ou présents sur le terrain.

Cette crise a également montré, s'il en était besoin, toute l'importance du lien, de la relation de proximité dans le logement accompagné. Le maintien de ce lien a été une priorité pour nos adhérents qui l'ont organisé, parfois sous des modalités différentes, avec une présence physique souvent complétée par des appels téléphoniques. Dans toutes les résidences l'accompagnement a été maintenu et souvent même renforcé.



**LA CRISE A MIS EN
LUMIÈRE LA PERTINENCE
ET L'UTILITÉ SOCIALE
DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ.**



Comment l'Unafo s'est organisée pour accompagner ses adhérents pendant cette crise sanitaire ?

Arnaud de Broca : Nous avons mis en place sur notre nouveau site internet une foire aux questions, actualisée au plus fort de la crise plusieurs fois par jour, ainsi que des pages sur notre centre de ressources pour diffuser notamment les préconisations de la cellule de crise du gouvernement.

Le rôle d'une union c'est aussi de favoriser les échanges entre ses membres. Nous avons ainsi organisé de multiples réunions en visio-conférence sur différents thèmes : jeunes, pensions de familles, communication de crise, droits sociaux, mais aussi, et c'était un peu nouveau à l'Unafo, sur la question de la gestion des ressources humaines. Nous avons également organisé des réunions régionales, y compris avec l'Outre-Mer. Ces échanges

ont permis de confronter les pratiques ou de concevoir des outils, telles que des affiches ou des vidéos pour expliquer aux personnes logées le déconfinement et le respect des gestes barrières.

Les réunions avec les pouvoirs publics, notamment la DGCS, la DIHAL et la CILPI, ont été nombreuses, en particulier sur la question des foyers des travailleurs migrants. Avec la Cilpi, nous avons mis en place un questionnaire hebdomadaire pour suivre l'évolution de la situation.

L'Union ne pouvait pas être présente à l'ensemble des réunions mais le travail partenarial a bien fonctionné avec les autres têtes de réseau, notamment la Fondation Abbé Pierre, la Fédération des Acteurs de Solidarité, l'Uniopss, ou bien encore nos partenaires des Acteurs du Logement d'Insertion (Fapil et Soliha). Collectivement, nous avons pu faire remonter les difficultés

de terrain et rappeler les spécificités du logement accompagné et les besoins des personnes logées, notamment pour accéder aux équipes mobiles médicales ou bien aux tickets services.

Avec le soutien de la Clé Solidaire, une commande inter-associative de plus de 7 millions de masques a pu être réalisée. Même si les masques sont arrivés parfois tardivement, cela a permis d'appuyer nombre de gestionnaires dans leurs recherches. Une cellule de soutien psychologique a également été mise en place pour les salariés de nos adhérents.

LES 10 PROPOSITIONS DU PLAN DE RELANCE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ DE L'UNAFO :

■ **LANCER** un plan de soutien du logement accompagné afin de prendre en compte les répercussions économiques de la crise ;

■ **INTÉGRER** le logement accompagné dans la prime exceptionnelle ;

■ **TERMINER** d'ici au plus tard 2026 le plan de traitement des foyers de travailleurs migrants en fixant une programmation volontariste et en mobilisant les financements ;

■ **ÉTABLIR**, dans le cadre de la relance de la politique du Logement d'Abord, un plan de développement national des résidences sociales et revaloriser auprès des élus leur image ;

■ **MOBILISER** la Banque des Territoires au profit des gestionnaires du logement accompagné en mettant en place la possibilité de moratoires pour des remboursements d'échéances de prêts ;

■ **CONFORTER** le modèle économique des résidences sociales ;

■ **VERSER** en 2020 la totalité de l'enveloppe de l'AGLS et la revaloriser dans la loi de finances pour 2021 ;

■ **REVALORISER** le montant de la subvention journalière en pension de famille ;

■ **CRÉER** un fonds national d'aide pour les locataires dont les revenus ont baissé depuis mars 2020, l'instruction des demandes étant assurée par les Fonds de solidarité logement (FSL) ;

■ **DÉFINIR** une aide spécifique pour le paiement des résiduels des redevances des jeunes de moins de 25 ans en résidence sociale, versée au gestionnaire.



LES ADHÉRENTS DE L'UNAF0 ONT FAIT PREUVE D'UNE GRANDE SOLIDARITÉ PENDANT CETTE PÉRIODE INÉDITE.



Quels enseignements tirez-vous de cette crise sanitaire et que demandez-vous pour le logement accompagné ?

Jean-Paul Vaillant : Finalement, cette situation de crise a fait ressortir la pertinence des solutions proposées par le logement accompagné et plus largement son utilité sociale, à un moment où disposer d'un chez soi est plus important que jamais.

Cette crise a également montré une grande solidarité entre nos adhérents, qui ont su rapidement échanger et partager pour apporter des réponses concrètes aux problèmes rencontrés. Nous aurons aussi des enseignements à plus long terme à tirer de cette expérience inédite, avec des évolutions à venir dans nos pratiques professionnelles.

La crise sanitaire a des conséquences économiques, tout d'abord pour les personnes logées qui, pour un grand nombre d'entre elles, vont être pleinement touchées par la crise qui s'annonce, mais aussi pour nos adhérents qui ont subi des pertes de recettes et des surcoûts. L'Unaf0 a lancé une enquête pour objectiver sur le long terme les répercussions économiques de cette crise.

Elle a aussi d'ores et déjà transmis aux pouvoirs publics des propositions pour accélérer la mise en œuvre du plan de traitement des foyers de travailleurs migrants et aussi pour l'adoption d'un plan de relance plus large avec l'ambition d'intégrer pleinement le logement accompagné dans la politique du logement d'abord.

Parmi les mesures proposées figure notamment celle d'un plan de développement national des résidences sociales et celle d'une consolidation du modèle économique.

Lors de notre assemblée générale, du 10 juin dernier, Sylvain Mathieu, délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL), a ouvert la porte pour échanger de manière constructive sur ces propositions. Les défis à relever restent importants. Faisons-en sorte que cette crise permette de faire progresser l'accès au logement et la perception des acteurs publics sur l'utilité sociale du logement accompagné et sur la place qui est la sienne dans cet accès au logement.



“

J'EN APPELLE À VOTRE SENS DES RESPONSABILITÉS ET DE LA SOLIDARITÉ

Emmanuel Macron
16 mars 2020

”

« *Toutes les entreprises doivent s'organiser pour faciliter le travail à distance, et quand cela ne sera pas possible, elles devront adapter leur organisation pour protéger leurs salariés* ». Contredisant le discours officiel des semaines précédentes, les annonces faites par le Président de la République lors de son allocution du 16 mars ont pris de court l'ensemble de la société civile. Pénalisés par une annonce qui allait à l'encontre de la proximité centrale dans le secteur du Logement Accompagné, la plupart des acteurs du secteur avaient néanmoins senti le vent tourner et commencé à se préparer quelques jours en amont – un délai certes court mais qui a permis une adaptation rapide sur le terrain. L'Unaf o a d'ailleurs fait parvenir à l'ensemble de ses adhérents un modèle de PCA (Plan de Continuité de l'Activité) dès le 16 mars. Malgré les incertitudes et la tension ambiante, les gestionnaires ont réussi à gérer au mieux cette période, en adaptant leurs organisations puis en intégrant au fur et à mesure des consignes, des ordonnances et des urgences remontées du terrain.

Un suivi au jour le jour

Dans un contexte inédit, la coordination des actions sur le terrain a été au cœur de toutes les attentions. La plupart des gestionnaires avaient opté pour des cellules de crise resserrées ou des comités de pilotage dédiés au suivi de l'évolution de la situation. Une tâche d'autant plus complexe que les consignes officielles ont énormément fluctué : « *il a fallu s'approprier 54 ordonnances différentes en très peu de temps* », précise Nadine Michelet, directrice des Ressources Humaines de l'Adef. « *Pour les salariés, cela suscitait beaucoup d'interrogations et d'inquiétudes. Le confinement et la priorité donnée au télétravail a parfois été ressenti comme contradictoire par nos collaborateurs*

qui souhaitent poursuivre leur mission auprès des résidents qui plus que jamais avaient besoin de leur présence ».

Une fois les PCA en place, le management a souvent rejoint les équipes de terrain en première ligne, et les représentants des résidents ont été dès que possible associés aux principales prises de décisions. Dans les régions les plus touchées par le virus (Grand-Est, Île-de-France), des réunions quasi-quotidiennes avec les élus locaux, les Préfets, les ARS ou les DDCS ont permis d'adapter l'organisation en proximité et de réagir dès que nécessaire – notamment en cas de suspicion ou de contamination avérée.

Entre télétravail et présentiel, un équilibre à trouver

Comment poursuivre une activité de proximité au service de plus fragiles sans mettre en danger la santé des salariés ? C'est la question à laquelle les acteurs de terrain ont dû répondre dès les premiers jours de la crise, alors que des informations et consignes contradictoires sur le virus circulaient. « Il a fallu faire preuve de beaucoup de souplesse », explique Emilia Thébaud d'Habitat & Humanisme. « Chaque association a réfléchi pour s'adapter aux contraintes locales. Dans la grande majorité des cas une veille sociale sur site a été maintenue même au plus fort de la crise et s'est redéployée très rapidement quand les premiers masques et équipements ont pu être disponibles ».

Si la plupart des gestionnaires ont opté pour le télétravail pour les équipes des

sièges et les services administratifs, pas question de déserrer les sites et laisser seuls des résidents souvent déboussolés. « Nous avons fait le choix de rester à 70 % en présentiel dès le début, en aménageant les horaires pour éviter que les gens se croisent trop », souligne Jean-Jacques Jeulin de l'Association Nelson Mandela. D'autres structures comme Adoma ont rapidement opté pour des équipes itinérantes multi-métiers, regroupant gestionnaires de sites et métiers techniques, afin d'assurer un passage quotidien dans la plupart des résidences.

Les systèmes d'astreinte et les veilles téléphoniques ont également permis d'assurer un suivi régulier des résidents, et d'identifier les cas nécessitant une intervention d'urgence.



TÉMOIGNAGE

SÉBASTIEN DUBUISSON

Responsable de la résidence Simone Weil de l'Adef à Gonesse (95)

"Nous avons choisi

d'être présents au maximum sur le site pour pallier notamment la fermeture des administrations et des banques. La période est venue souligner l'importance de la fracture numérique chez une partie des personnes logées, face à des services de plus en plus dématérialisés. Il était important que nous soyons là physiquement pour les aider à imprimer une attestation de déplacement, à retirer de l'argent sur leur livret A ou à réactualiser certains droits".



EPI* : la « Grande Débrouille »

Malgré des consignes contradictoires envoyées par le gouvernement, les gestionnaires du Logement Accompagné ont vite acquis la certitude de l'importance d'équiper leurs équipes en masques, blouses et gel hydroalcoolique. En attendant la livraison des commandes réalisées par l'Unafo pour ses adhérents via la Clé Solidaire et en partenariat avec d'autres têtes de réseau dont la Fédération des Acteurs de la Solidarité, les adhérents ont dû avoir recours au « système D » pour parer au plus urgent. Si certains ont retrouvé des stocks de masques datant de la crise du H1N1, d'autres ont pu compter sur le soutien de partenaires locaux (collectivités territoriales, DDCS...) pour des livraisons néanmoins tardives et souvent au compte-goutte.

Le plexiglas a également largement fait son apparition « à l'accueil, dans les bureaux, et même dans certains véhicules, entre les sièges avant et arrière pour assurer un transport sécurisé des résidents », détaille Christophe Ricciarelli, directeur d'établissement adjoint en région Méditerranée pour Adoma. De nombreux adhérents de l'Unafo ont également pallié le manque d'équipements de protection de leurs prestataires et partenaires, fournissant masques, blouses et gels aux sociétés d'entretiens ou associations locales dès que les stocks l'ont permis.

* Équipement de protection individuelle



IL FAUT RESTER CHEZ VOUS ET LIMITER LES CONTACTS

Emmanuel Macron
16 mars 2020



« On a dû faire l'opposé de notre métier ». Pour Lydie Renard, directrice des projets et services résidentiels chez Aréli, si le confinement a été globalement bien respecté par les résidents, le principe-même de cet isolement forcé allait à l'encontre des fondamentaux du Logement Accompagné. *« D'habitude, on met tout en œuvre pour créer du lien et de la proximité. Là, on nous a demandé de créer de la distance ».* Pour autant, au fil des semaines, c'est une autre proximité qui s'est organisée sur tout le territoire, avec l'émergence de nouvelles solidarités entre voisins et avec les équipes des gestionnaires. De nouvelles manières de communiquer et de nouveaux outils ont également été déployés afin de rester en contact avec les personnes les plus fragiles et les plus isolées – et pouvoir intervenir dès que nécessaire.

Un confinement globalement bien respecté

Chez les adhérents de l'Unafo, le constat est unanime : **le confinement s'est passé aussi bien que possible.** Le relatif faible nombre de cas de contamination et de décès recensés sur l'ensemble de la période, comparé au nombre de personnes logées, témoigne à la fois de la réactivité des gestionnaires et du sens des responsabilités des résidents. *« Les gens ont vécu les choses de manière plutôt pragmatique : c'était comme ça dans tout le pays et souvent aussi dans leur pays d'origine »,* souligne Christophe Ricciarelli d'Adoma. *« Même si les mesures de distanciation n'étaient pas toujours respectées par les publics les plus âgés au début, c'est assez vite rentré dans l'ordre ».*

Si dans les Foyers de Travailleurs Migrants (FTM), les habitudes et l'organisation des lieux, notamment des espaces collectifs, ont compliqué l'application de la distanciation sociale et des gestes barrières, chacun a fini par adopter les bons réflexes. *« Je ne dirais pas que la situation a été bien vécue, mais elle a été plutôt bien gérée »,* précise Bertrand Declémy, directeur général d'Aréli. *« Les gens ont pris la mesure de la crise et agi en conséquence, notamment dans les résidences sociales où les publics sont plus autonomes ».* Et si les beaux jours ont entraîné quelques rassemblements, notamment dans les résidences qui accueillent des jeunes, ces cas isolés ne remettent pas en cause le civisme largement affiché par les publics accueillis.

Communiquer plus, communiquer mieux

Porte-à-porte, SMS, appels de bienveillance, envois de messages et de vidéos traduites en plusieurs langues via les réseaux sociaux, création de groupes WhatsApp, impressions d'attestations de déplacement : au fil des semaines, les gestionnaires ont déployé tout un arsenal communiquant pour **garder le contact avec les résidants et les rassurer dans une période particulièrement anxiogène.**

« Dès le premier jour, nous avons fait le choix d'une communication amplifiée, pour expliquer la situation et la nouvelle organisation, traduire les consignes, répondre

aux interrogations... », explique Emmanuel Brasseur, directeur de l'hébergement et du logement accompagné chez Coallia. « Dans certains sites, nous sommes allés jusqu'à glisser des mots sous les portes avec le numéro de téléphone pour contacter l'équipe en cas d'urgence ».

Partout où des comités de résidants étaient présents, ceux-ci ont servi de relais pour les informations essentielles. Ailleurs, des habitants se sont **spontanément improvisés comme médiateurs** et ont pu faire le lien entre leurs voisins et les équipes.

« Bonjour, vous allez bien ? »

Des milliers d'appels quotidiens, des centaines de relais faits avec les équipes de terrain... Le téléphone est devenu, en l'espace de quelques jours, **le point de contact numéro 1 d'un grand nombre de gestionnaires** avec les résidants. Si la mise à jour des listes de numéros a occasionné quelques sueurs froides dans les premiers jours, le « phoning » s'est rapidement imposé comme le meilleur moyen de suivre quotidiennement les plus fragiles. Chez Adoma, les équipes du siège ont même été mobilisées, sur la base du volontariat, pour passer des appels de bienveillance aux résidants dans toute la France, et remonter aux équipes locales toute situation urgente.

Hygiène, entretien, maintenance : continuité de service garantie

Qu'ils soient internalisés ou externalisés, les services de nettoyage et de maintenance ont été plus que jamais sollicités, avec des **consignes renforcées sur la désinfection des points de contact** (sols, portes, poignées, boutons d'ascenseurs...). « Dès le 16 mars, nous avons pris la décision de laisser nos salariés, agents d'entretien, continuer leurs missions, en adaptant la fréquence et les zones d'intervention au contexte pandémique », précise Nadine Michelet de l'Adef. « Les gens avaient

encore plus besoin de nous et cette présence était un signal important envoyé ».

« Il faut saluer l'abnégation des personnels des sociétés de nettoyage qui ont poursuivi sans faillir leurs prestations essentielles pour notre secteur », souligne Bertrand Declémy d'Aréli. « Eux aussi ont dû s'organiser et s'équiper en urgence, ils ont été en première ligne comme les aides à domicile, ils méritent qu'on leur tire notre chapeau ».

EN BREF

📍 MARSEILLE

Les résidants d'Adoma et d'Alotra ont pu bénéficier de **smartphones fournis par Emmaüs Connect** pour rester en contact avec les équipes.

📍 LILLE

Une résidente du CHRS Capharnaüm de Lille géré par l'Alefpa a mis en place **un atelier de couture pour réaliser des masques en tissu.**

📍 VOSGES

Pour éviter les déplacements des personnes logées présentant des addictions, notamment **une forte dépendance à l'alcool**, la Fédération Médico-Sociale des Vosges a travaillé avec les médecins et les services du CSAPA pour organiser une livraison de bières.





LES REGROUPEMENTS NE SERONT PLUS PERMIS

Emmanuel Macron
16 mars 2020



Conséquence directe de l'interdiction de rassemblement de plus de 5 personnes, la plupart des gestionnaires du secteur ont dû se résoudre à fermer partiellement ou totalement les espaces collectifs de leurs résidences. Si pour les salles de réunions ou salles polyvalentes, le choix fut relativement aisé, difficile en revanche de se passer de restaurants ou des laveries. Il a donc fallu adapter dans certains cas l'utilisation et l'encadrement de ces espaces pour maintenir l'activité et assurer certains services de première nécessité. Surtout, on a vu s'improviser au fil des semaines d'autres utilisations des lieux, entre animations inédites et réappropriations des espaces – dans le respect des règles sanitaires.

Des publics pas tous égaux face au confinement

« On le sait, dans certains sites, c'est plus compliqué de respecter la distanciation sociale ou les gestes barrières que dans d'autres ». Le constat dressé par Bertrand Declémy d'Aréli, tous les gestionnaires de pensions de famille, de maisons relais ou de résidences accueil l'ont fait ces dernières semaines. Dans ces structures qui accueillent les publics les plus isolés, avec pour certains **des troubles psychiatriques ou des addictions**, le confinement a pu parfois être perçu comme une double peine. Alors certains rassemblements ont été tolérés au bout de quelques semaines, jusqu'à 3 ou 4 personnes, au cas par cas – le confinement ayant garanti une forme de quarantaine à l'ensemble des résidents.

« La veille réalisée par les hôtes dans les pensions de famille nous a permis de nous rendre compte qu'au-delà des risques

sanitaires liés au Covid-19, il y avait d'autres risques, d'autres détresses auxquelles il fallait répondre », abonde Emilia Thébaud d'Habitat & Humanisme. Dans les foyers de travailleurs migrants, il a fallu non seulement composer avec la fragilité des publics accueillis, souvent très âgés, mais aussi avec des lieux peu adaptés au confinement. Enfin, plus marginale mais tout aussi importante, la question du **confinement des gens du voyage** s'est posée pour Alotra à Marseille, avec une certaine évidence : « ce n'est pas pareil d'être confiné dans un logement ou dans une caravane », souligne Marc Jeanjean, directeur général d'Alotra. « Pour ces publics qui vivent beaucoup dehors, il a fallu un plus grand temps d'adaptation et quelques recadrages mais avec du dialogue et de la bienveillance, on a réussi à trouver le bon équilibre ».

Partout en France, un collectif qui foisonne et se réinvente

Alors que la crise sanitaire a temporairement imposé l'isolement et la distanciation sociale dans tout le pays, de nouvelles solidarités sont nées au sein du Logement Accompagné pour répondre aux besoins de contact et d'activité des publics. « Nous avons sondé les résidents et imaginé des animations réalisables sans contact physique et en respectant la distanciation sociale », explique Fathia Besbas, responsable de l'Action Sociale chez Aréli. « Nous avons opté pour des activités, sportives notamment, avec des créneaux horaires encadrés, remis aux gens des kits individuels... ».

Chez Habitat & Humanisme, plusieurs associations ont imaginé des animations compatibles avec la distanciation physique recommandée, en extérieur le plus souvent et toujours avec masque : lecture en plein air, cours de gym douce en musique, défis journaliers à relever pour les résidents autour de l'écriture ou de la musique... À l'AIEM, certains ateliers collectifs ont pu reprendre dès la mi-avril sous la supervision des maîtresses de maison, avec un maximum de 3 participants en intérieur et 5 en extérieur. Après chaque utilisation, les lieux et les matériels étaient soigneusement désinfectés.

Et puis bien sûr, il y a eu la solidarité quotidienne qui s'est exprimée de 1001 manières, comme en témoigne Lydie Renard d'Aréli. « Les résidents ne nous ont pas attendus pour préparer des repas pour leurs voisins et les déposer devant leur porte, leur coudre des masques en tissu, ou se proposer d'aller faire leurs courses ».

TÉMOIGNAGE

BERNARD PANIEL
directeur des Services
chez Etap'Habitat

“Comme une grande colonie de confinement”

« La résidence Pilâtre de Rozier abrite 192 logements à Metz, ainsi que le siège d'Etap'Habitat. Sur ce site qui accueille des jeunes de 16 à 30 ans, nous avons mis en place un fonctionnement en quasi-autonomie qui nous a permis de maintenir l'ensemble des services pendant toute la durée du confinement. Deux équipes autonomes ont été mises en place : elles intervenaient par roulement et ne se croisaient jamais physiquement. Au-delà de l'adaptation

du site pour maintenir la distanciation sociale, notamment dans les espaces restauration et laverie, nous nous sommes concentrés sur les animations. Tous les matins, nous prenions 2 ou 3 heures pour trier les cours que les professeurs envoyaient et les répartir aux élèves. Le soir, on organisait des séances de cinéma ou des jeux de société sans matériel à partager. Pour libérer la parole, on a organisé des « Blablasoirs » thématiques. Nous avons même créé une boutique éphémère avec des produits de première nécessité. En l'espace de deux mois, certes épuisants, nous avons tissé un lien unique avec les jeunes : eux se sont approprié le site et ont déjà plein d'idées pour continuer de s'impliquer dans les prochains mois ».

EN BREF

📍 JURA

L'Udaf du Jura a organisé des livraisons de pizzas, de petits déjeuners et de chocolats de Pâques sur ses sites.

📍 LILLE

Une coiffeuse indépendante est venue couper gratuitement les cheveux de 19 résidents de l'Alefpa à Lille.

📍 INSTAGRAM

L'ALJT a mis en place des ateliers de recherche de logement virtuels et des cours de sport sur Instagram.

📍 CAEN

Le FJT de l'Œuvre Notre-Dame à Caen a mis en place un story instagram sur le confinement à partir de témoignages, dessins, photos ou musiques partagés par les résidents.

📍 GONESSE

Un panneau solidaire mis en place dans l'ascenseur de la résidence Simone Weil de l'Adef à Gonesse (95) a permis aux habitants de se rendre des petits services quotidiens entre voisins : courses, portage de repas, covoiturage...





POUR LES PLUS PRÉCAIRES, LES PLUS DÉMUNIS, NOUS FERONS EN SORTE QUE LES SERVICES QUE NOUS LEUR DEVONS SOIENT ASSURÉS

Emmanuel Macron
16 mars 2020



Alors que la France tourne au ralenti, le secteur du Logement Accompagné et ses nombreux partenaires, notamment associatifs, ont dû redoubler d'efforts et d'inventivité pour s'assurer que leurs résidents ne manquent de rien. Si les entrées dans les logements ont été très largement réduites, sauf cas d'urgence (personnes à la rue, femmes victimes de violence...), et les démarches administratives nettement ralenties (l'État ayant garanti un report des droits), l'accès aux soins et à l'aide alimentaire ont été au cœur de toutes les préoccupations. Sur le terrain, la mobilisation de nouveaux partenaires a permis de pallier l'absence de certaines associations et de trouver des solutions sans attendre que les pouvoirs publics se saisissent de ces questions.

Des besoins alimentaires qui explosent

Les images ont fait le tour des chaînes de télévision et des réseaux sociaux : des files d'attente de plusieurs centaines de mètres devant les points de distribution de denrées alimentaires, des maraudes improvisées et parfois verbalisées... Bien avant que l'État ne se décide à fournir des chèques services, les gestionnaires du Logement Accompagné ont dû composer avec la réalité crue d'une explosion des besoins alimentaires.

« Il a fallu rapidement composer avec la fermeture des restaurations collectives et de nombreuses associations », explique Jean-Jacques Jeulin de l'association Nelson Mandela. « Alors dès le 16 mars, on est allés faire le plein dans une centrale d'achats et on a organisé la distribution nous-mêmes pour une trentaine de familles et une quinzaine de jeunes sans ressources ». D'autres adhérents se sont rapprochés d'associations comme Banlieues Santé et les Opalines à Marseille ou Banlieue 93 en Seine-Saint-Denis pour distribuer des colis alimentaires ou des paniers repas. Les Banques Alimentaires, les CCAS, le Secours Catholique ou le Secours Populaire se sont également largement mobilisés aux côtés des adhérents, tout comme les antennes des Restos du Cœur qui ont pu rouvrir au bout de quelques temps.

Suspensions, contaminations, décès : Le Logement Accompagné face au virus

Si la question de la santé des résidents est centrale dans le Logement Accompagné, la crise sanitaire aura révélé au grand jour des disparités flagrantes d'un territoire à l'autre dans la prise en charge des publics. Si AATES en Haute-Savoie ou Adoma à Marseille ont pu compter sur la **mobilisation de médiatrices santé** pour faire le lien avec le terrain, tout n'a pas pour autant été rose : « quand un résident va voir son médecin parce qu'il présente des symptômes et se fait dépister mais que le secret professionnel empêche de nous dire ce qu'il en retourne, c'est compliqué à gérer », explique Christophe Ricciarelli d'Adoma. « Mais globalement, on a fini par être informé chaque fois qu'un malade venant de chez nous était hospitalisé ou testé positif ».

Dans la Drôme, Anne Chatanay-Brosset, responsable du pôle Gestion Locative et Sociale chez Soliha Drôme, ne peut pas en dire autant. « Je ressens une grande colère face à la manière dont la situation a été gérée. Nous avons appris par hasard qu'un de nos résidents décédé avait été testé positif au Covid-19, parce que les pompes funèbres ont interdit à un voisin d'assister aux obsèques. Personne n'a jugé bon de nous prévenir. Et quand on a contacté l'ARS suite à une nouvelle

suspicion, on nous a simplement dit de faire respecter les gestes barrières et que tout allait bien se passer ».

Globalement, le fait que **les professionnels de santé soient peu au fait des spécificités et des vulnérabilités des publics accueillis par le secteur**, reste un frein pour les gestionnaires, même si rien n'est figé comme en témoigne Mohamed Boukayouh de l'Aml. « Étant en première ligne face à l'épidémie en Moselle, les opérateurs et la DDCS ont pris le parti de ne pas créer de Centre d'Hébergement Spécialisé (CHS) mais d'opter pour une gestion au cas par cas, dans des espaces de confinement créés par chaque association - et en mobilisant les places disponibles en inter-association dès que nécessaire. La DDCS nous a accompagnés dans la recherche d'un médecin volontaire qui a assuré le conseil, l'appui à nos équipes et la prescription de tests. Nos réseaux nous ont également permis d'identifier des cabinets d'infirmiers libéraux et des infirmières de l'éducation nationale qui ont pu réaliser les prélèvements. On aurait certainement gagné du temps si on avait eu un plateau médical sur lequel nous appuyer : c'est la force de notre réseau, de notre ancrage et de l'engagement de nos équipes qui ont fait que ça a fonctionné ».



TÉMOIGNAGE

LOÏC RICHARD
Directeur Général
d'Aléos

**“Nous avons prouvé
que nous étions
des partenaires précieux
en situation de crise.”**

« L'État et l'ARS nous ont sollicité pour ouvrir à Mulhouse un CHS, une unité de confinement et de convalescence pour des malades du Covid. Nous étions au cœur de plusieurs clusters, certains de nos résidents étaient touchés, nous nous sommes dit que nous devions relever le défi. Il a fallu trouver un site, l'équiper, effectuer les travaux pour l'adapter aux besoins sanitaires, en un temps record. On a mis en place une équipe dédiée, composée d'aides-soignants, d'infirmières et de médecins, pour suivre l'évolution de la maladie chez les personnes contaminées, jusqu'à leur sortie ou leur éventuelle admission en réanimation. On a vu les ravages du virus en direct, son impact physique sur les corps, notamment des seniors, amaigris, affaiblis, exténués par la lutte contre la maladie. Un partenaire est décédé sans qu'on ait le temps de lui dire au revoir, 3 de nos résidents chibanis aussi. Dans ce contexte terrible, nous avons néanmoins fait la preuve que nous étions des partenaires précieux et compétents dans le cadre d'une crise qui dépassait tout le monde ».



LE JOUR D'APRÈS NE SERA PAS UN RETOUR AU JOUR D'AVANT

Emmanuel Macron

16 mars 2020



S'il est trop tôt pour esquisser un bilan définitif de la crise sanitaire, celle-ci laissera des traces durables dans le secteur du Logement Accompagné – et plus largement dans la société. Plusieurs sujets inquiètent déjà de nombreux gestionnaires, à commencer par la crise économique et sociale qui pourrait durement toucher certains publics, notamment les plus jeunes. Autre sujet de préoccupation : la décompensation d'une partie des publics en sortie de confinement, en particulier ceux pour qui le suivi médical a été interrompu, les personnes en souffrance psychique ou souffrant d'addictions par exemple. L'Unaf et ses adhérents sont d'ores et déjà pleinement mobilisés sur ces questions. Pour le reste, il faut composer avec une reprise d'activité prudente, masquée, et avec des équipes souvent épuisées qui s'interrogent légitimement sur la manière de faire leur métier dans un contexte toujours tendu. Comme le résume Sylvie Laroche de CoopAgir, « *le monde de demain n'est pas encore écrit* ».

Un sens du collectif réaffirmé

« *Jamais notre métier n'a fait autant de sens que dans cette période* ». Bernard Paniel d'Etap'Habitat en est persuadé : en imposant d'aller à l'essentiel, la crise sanitaire a permis de **renouer avec les fondamentaux** du Logement Accompagné. « *Ce qui est sûr, c'est que la pandémie a touché à une dimension profondément humaine de nos métiers* », complète Marc Jeanjean, directeur général d'Alotra. « *On a réveillé la solidarité en abandonnant des organisations trop centralisées, en se nourrissant de la richesse des remontées du terrain et en mobilisant les ressources sans attendre que l'État ne nous dise quoi faire* ».

La mobilisation sans faille des équipes et des partenaires, que ce soit en télétravail ou en présentiel, est également venue conforter des engagements anciens, parfois mis à rude épreuve face aux difficultés

quotidiennes. « *Ces derniers mois ont permis d'éprouver la qualité de notre collectif associatif* », confirme Loïc Richard d'Aléos. « *La confiance au sein de nos équipes, à tous les échelons, est plus que préservée, elle s'en trouve renforcée* ».

Le même sentiment prédomine à l'échelle des fédérations qui ont parfaitement assumé leur rôle, à commencer par l'Unaf qui a multiplié les réunions, diffusé toutes les informations nécessaires et joué autant que possible un rôle de facilitateur au quotidien. « *Nous avons aussi multiplié les échanges et les réflexions entre adhérents, échangé des documents traduits dans certaines langues* », ajoute Emmanuel Brasseur de Coallia. Une approche mutualisée et une intelligence collective qui seront à n'en pas douter essentielles dans la gestion de « l'après ».

Quel accompagnement social demain ?

L'accompagnement social à distance, une réussite ? C'est le constat fait à chaud par de nombreux adhérents qui ont pu **maintenir un lien social régulier avec leurs résidants** grâce à des entretiens téléphoniques. Laurence Wieder, CESF, et Célia Degenève, responsable de site chez Alfa3a, témoignent toutes deux de l'importance de ce fonctionnement qui présente néanmoins quelques limites : « *Le mode de communication change beaucoup de choses dans la relation. Le langage corporel aide beaucoup avec des personnes qui maîtrisent parfois mal la langue française. À distance, la confiance n'est pas facile à obtenir* ».

« *Peut-on se satisfaire du télé-accompagnement social ?* », interroge Sylvie Laroche de CoopAgir. « *Ce n'est sans doute pas l'idéal mais il y a peut-être des choses à en tirer pour la suite, notamment pour le logement diffus* ». Assez ironiquement, la question se pose également depuis le retour en présentiel des équipes car si le téléphone n'est plus là, **d'autres obstacles ont fait leur apparition** : masque, distance sociale, plexiglas à l'accueil et devant les bureaux... « *Difficile de faire passer de la chaleur humaine avec un bout de tissu devant la bouche* », confirme Jean-Jacques Jeulin de l'association Nelson Mandela pour qui le sourire est un élément central du métier. « *On aimerait tous retrouver une activité plus classique et que le langage corporel puisse reprendre sa place* ».

EN BREF

📍 LES 2 RIVES

L'association Les 2 Rives a mis en place **une équipe sanitaire Covid** en lien avec les services de l'État.

📍 BALADES

Des **balades de déconfinement** ont été organisées par plusieurs adhérents dès le 11 mai.

📍 CHAÎNE MAIL

AATES a mis en place une **chaîne mail baptisée Coron/AATES** à destination de ses salariés

pour partager pendant deux mois le quotidien professionnel et personnel des équipes de manière humoristique.

📍 RETOUR D'EXPÉRIENCE

Résidétape prévoit de **diffuser une enquête à ses résidants** sur leur retour d'expérience du confinement et la manière dont ils ont perçu l'accompagnement qui a été adapté, notamment à distance, pendant cette période.



TÉMOIGNAGE

SYLVIE LAROCHE

Directrice
de CoopAgir

“La crise nous a rendus beaucoup plus opérationnels”

« *Ce qui m'a marqué dans cette période inédite, c'est à quel point quand il y a une volonté politique, les décisions peuvent être prises rapidement, en circuit court. Cette efficacité nous a permis de renforcer notre présence auprès des publics vulnérables au moment où ils en avaient le plus besoin. D'une certaine manière, nous avons grandi, tout comme les personnes que nous accompagnons. Partout dans nos résidences, les gens ont senti que la situation était exceptionnelle et que, si nous faisons tout notre possible pour être là dès que nécessaire, il fallait qu'ils se prennent en main à leur niveau. Au final, les gens se sont assumés. De la même manière que notre secteur s'est assumé, sans attendre l'intervention d'un État gestionnaire. D'ailleurs sur le terrain, c'est moins nous qui avons eu besoin des pouvoirs publics que l'inverse. Il faut espérer que cet état d'esprit perdure et que l'on ne retombera pas dans nos travers administratifs* ».





POUR SE FORMER AUX MÉTIERS DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

FORMATIONS DU 2^E SEMESTRE 2020

REPÉRER ET LUTTER CONTRE LES PUNAISES DE LIT

10 28 JUILLET - PARIS

15 OCTOBRE - BORDEAUX - *COMPLET*

SOUFFRANCE PSYCHIQUE ET PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

27 ET 28 AOÛT - PARIS

ESTIME DE SOI ET HYGIÈNE

22 ET 23 SEPTEMBRE - PARIS

ACCUEILLIR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ ET GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

28, 29 ET 30 SEPTEMBRE - PARIS

ACCOMPAGNER LES PERSONNES LOGÉES EN RÉSIDENCES SOCIALES : LOGEMENT D'ABORD ET NOUVELLES POSTURES PROFESSIONNELLES

27, 28 ET 29 OCTOBRE - PARIS

CONCERTATION ET PARTICIPATION DES RÉSIDANTS

2 ET 3 NOVEMBRE - PARIS

DATES À VENIR À PARIS ET/OU EN DISTANCIEL

- **LA GESTION LOCATIVE ET LA GESTION DES IMPAYÉS EN BLENDED LEARNING (présentiel + distanciel)**
- **MISSIONS DE LA PENSION DE FAMILLE ET POSTURE PROFESSIONNELLE**
- **PENSION DE FAMILLE : MONTAGE D'UNE OPÉRATION IMMOBILIÈRE (100% en distanciel)**
- **CONTENTIEUX LOCATIF DES RÉSIDENCES SOCIALES**
- **ÉTAT DES LIEUX**

INFOS ET PRÉ-INSCRIPTIONS : WWW.UNAFO.ORG
CONTACT : FORMATION@UNAFO.ORG

LE CENTRE DE FORMATION DES MÉTIERS DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ EN CHIFFRES

77

SESSIONS DE
FORMATIONS DONT
17 INTER 60 INTRA

924

STAGIAIRES
FORMÉS

40%

DE FORMATIONS
RÉALISÉES HORS
DE L'ÎLE-DE-FRANCE

77%

DE STAGIAIRES
SATISFAITS