



Acte du colloque du 19 juin 2018

## L'accompagnement des propriétaires occupants en habitat indigne





© Ljubisa Damilovic

La Fondation travaille depuis une dizaine d'années sur la question de l'accompagnement des propriétaires occupants en situation d'habitat indigne, en partenariat avec des opérateurs qui interviennent sur le terrain. Avec cette journée, elle a souhaité valoriser le travail de ces opérateurs, qui n'est pas toujours suffisamment reconnu, au regard de la complexité des compétences nécessaires pour accomplir leur mission.

Le colloque visait à échanger sur les méthodes d'accompagnement et les difficultés rencontrées sur différents territoires, à aborder la question de la place du travail social dans l'accompagnement et, enfin, à réfléchir aux conditions de réussite (volonté et moyens financiers notamment) de la lutte contre l'habitat indigne.

Les tables-rondes et débats de la journée ont été animés par **Jean-Louis Le Corvoisier**.

---

## INTRODUCTION, PAR MICHEL CARVOU, MEMBRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA FAP

L'action de la Fondation Abbé Pierre (Fap) est aujourd'hui guidée par deux objectifs :

- D'une part, apporter des solutions concrètes aux situations de mal logement, grâce à la générosité des donateurs : c'est notre manière de répondre à la phrase de l'Abbé Pierre, « servir le plus souffrant » ;
- D'autre part, contribuer à transformer les politiques publiques, afin que les plus démunis aient leur place dans une société plus ouverte et égalitaire : c'est notre manière d'être fidèles au mouvement Emmaüs.

Ce deuxième objectif nécessite réflexion, capitalisation, et moyens d'interpellation. La Fondation ne peut et ne veut agir seule. Elle souhaite au contraire nouer un lien avec la société civile. C'est le cœur de notre projet visant à réduire les inégalités et c'est dans cette perspective que s'inscrit cette journée.

A ses débuts, en 1992, la FAP a orienté son combat contre le mal-logement en direction des problèmes les plus aigus, c'est-à-dire la situation des personnes à la rue. Pour cela, elle a d'abord créé des accueils de jour (les « Boutiques Solidarité »), puis des pensions de famille dans les années 2000. Rapidement, elle a également souhaité s'impliquer dans la rénovation de logements, à travers des opérations comme « Toits d'abord » (accompagnement de maîtrises d'ouvrage d'insertion permettant la rénovation de 700 logements par an environ).

Concernée depuis longtemps par la question du logement indigne, la FAP n'intervenait que de manière ponctuelle en la matière. Mais à partir de 2007 et jusqu'en 2012, à travers son programme « SOS Taudis », elle a mis en place un accompagnement spécifique. Cette première expérimentation a révélé **une proportion im-**

**portante de propriétaires occupants parmi les ménages confrontés au logement indigne**, surtout en milieu rural, nous incitant à revoir notre stratégie. Depuis 2012, la FAP a ainsi souhaité renforcer ses aides et son action en direction de ce public.

Nous proposons donc aujourd'hui des aides pour les propriétaires occupants n'ayant pas suffisamment d'apport personnel pour compléter les financements publics existants. La FAP est ainsi « le fond propre des sans fonds propre ». 1 million d'euros ont été investis dans ce programme depuis 2013 et de nombreux opérateurs, associatifs ou non, nous ont rejoints. Grâce à cela, 1 600 ménages sont sortis de l'habitat indigne. Les administrateurs, qui ont pu se rendre compte sur place de l'évolution des situations, témoignent de leur fierté de voir la FAP engagée sur ce champ, où les besoins sont importants et les résultats prégnants. Certaines situations sont en effet indignes du 21ème siècle alors qu'il est possible de trouver des solutions.

Au niveau gouvernemental, **la lutte contre habitat indigne est présentée comme une priorité mais le nombre de ménages qui en sortent chaque année n'est pas à la hauteur**. L'implication de l'Anah a certes été renforcée, mais il faut en faire davantage. Le sujet est porté de manière inégale. Pourtant, quand les collectivités se mobilisent, les résultats sont là...

Pour terminer, je voudrais dire que la FAP est indignée par la suppression de l'allocation accession, qui était pour certains propriétaires occupants une manière d'apporter leur contribution aux travaux en contractant un prêt. Nous ne pouvons que réitérer notre désaccord et inviter les pouvoirs publics à revenir sur cette décision.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION D'HABITAT INDIGNE, L'EXEMPLE D'UNE DÉMARCHE GLOBALE, PAR FRÉDÉRIQUE KABA, DIRECTRICE DES MISSIONS SOCIALES À LA FONDATION

Il y a dans les questions d'habitat indigne une diversité de trajectoires et de difficultés. Plusieurs catégories de ménages sont concernées : des locataires victimes de propriétaires indécents, des ménages précaires, des propriétaires occupants ancrés dans des conditions de vie marquées par l'inconfort... Ils vivent en milieu rural ou urbain, leurs situations sont souvent anciennes, ils ont un attachement particulier au logement dans lequel ils sont parfois nés. Il n'est pas rare qu'ils se succèdent sur plusieurs générations dans un habitat dégradé.

Le guide de l'accompagnement dont je souhaite vous parler est le fruit d'un travail construit au fil des ans à travers le programme SOS Taudis. Il nous est apparu important de montrer pourquoi **l'accompagnement est indispensable dans le processus de sortie de l'habitat indigne**. Le guide a été conçu avec Thierry Delahaye, qui l'a rédigé, ainsi qu'avec des acteurs de la lutte contre le mal logement : Françoise Thoumelin de Soliha Drôme, et Luc Schiffmann de l'association Julienne Javel principalement et d'autres partenaires de la FAP associés au comité de lecture. Ce guide a été pensé dans un temps long : il a nécessité en effet de nombreux allers-retours pour se mettre d'accord sur les éléments présentés. Il y a eu une volonté de partir du réel, de l'expérience des acteurs, pour retranscrire toute la richesse de cet accompagnement particulier.

L'idée directrice consiste en effet à **ajuster aux problématiques des ménages un accompagnement souvent standardisé**. Il fallait pour cela montrer quelles conditions sont nécessaires à cet exercice, et

capitaliser des pratiques vertueuses qui existent. Nous avons décrit ce qui se passe dans l'interaction entre des professionnels et des ménages qui ne sont parfois pas visibles des politiques publiques, pour mettre au jour un certain nombre de leviers d'intervention :

- Le guide montre par exemple que pour **mettre en place une relation de confiance et faire adhérer le ménage à la démarche**, il est important de proposer rapidement une première action concrète, permettant ensuite de rentrer dans les détails d'un cadre institutionnel complexe à appréhender.
- Il montre que la prise en compte du besoin passe par un diagnostic global, technique, mais aussi relatif à la trajectoire de la famille, afin de repérer et **valoriser les compétences du ménage**.
- Le guide insiste par ailleurs sur le fait que pour répondre à ces besoins, la pluridisciplinarité est nécessaire car la mobilisation de multiples compétences permet un recours rapide de l'intervenant idoine, qui assure un rôle de traducteur auprès du ménage, vecteur d'une confiance renforcée dans la durée.
- Autre enseignement important : **la question de la durée de l'accompagnement, qui est capitale** : il faut du temps pour monter un dossier de résorption de l'habitat indigne, mais il ne faut pas non plus que le ménage s'épuise à cette tâche. Les partenariats permettent de tenir ce temps long.
- Enfin le terme de l'accompagnement renvoie à la manière de se quitter dans de bonnes conditions, pour que l'autonomisation du ménage soit la plus facile possible.





## L'IMPACT DES TRAVAUX SUR LA VIE QUOTIDIENNE DES MÉNAGES, PAR LAURENCE SOURY (BSA BUREAU DE SOCIOLOGIE APPLIQUÉE)

J'ai mené une **enquête sociologique auprès de propriétaires occupants vivant dans un habitat dégradé**. Les situations rencontrées étaient variées, mais deux catégories principales ont pu être identifiées :

- D'une part, des **couples d'agriculteurs, ou enfants d'agriculteurs**. Ils occupaient souvent la maison de leurs parents voire de leurs grands-parents, et y étaient parfois nés. Leur histoire intergénérationnelle était donc très liée à leur logement. Ils se montraient pudiques vis-à-vis des questions financières et leur quotidien s'appuyait sur des principes fortement ancrés : « on vit comme vivaient nos parents » ; « si on n'a pas d'argent, on n'emprunte pas » ; « s'il n'y a pas de toilettes, c'est comme ça ». Pourtant, ils pouvaient être concernés par des rénovations particulièrement lourdes, nécessitant de refaire leur maison du sol au plafond. Même à des taux préférentiels, avec des petites mensualités, certains ont refusé car « cela ne se faisait pas ». Ils remettaient leur projet à plus tard, quand ils auraient de quoi payer. Parfois, des enfants ont au contraire pris le prêt à leur charge, pour que leurs parents puissent rester dans leur logement le plus longtemps possible ;
- D'autre part, des **primo-accédants**. Il s'agissait souvent de couples qui vivaient petitement, qui travaillaient, qui avaient deux enfants. Soudain un troisième était arrivé et il avait fallu changer de maison précipitamment, alors qu'au même moment un accident de vie était venu bouleverser un équilibre financier fragile (chômage d'un parent...). Le couple avait donc cherché un nouveau logement en urgence, trouvé la maison de ses rêves sur le Bon Coin, une maison certes magnifique, mais datant de la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle. L'ampleur des travaux avait été sous-estimée, et la famille s'était retrouvée dans une passoire thermique, avec des fuites partout. Il y faisait froid l'hiver et chaud l'été. Grâce au CCAS, ils avaient été guidés vers l'opérateur départemental qui avait diagnostiqué que toute la maison était prête à tomber...

Approcher ces ménages fut parfois difficile. Ils ont souvent honte de leur situation. « Ma maison ne vaut rien donc moi je ne vauds rien » : c'est ainsi qu'ils verbalisent la représentation qu'ils ont d'eux-mêmes ou qu'ils s'imaginent celle de leur entourage ou leur voisinage. Les personnes âgées en particulier, étaient plus réticentes. Il a fallu expliquer le pourquoi de ma venue, leur dire qu'elles étaient libres de refuser mais qu'il s'agissait d'utiliser leur témoignage non pas pour les juger, mais pour aider d'autres personnes dans des situations difficiles. Je les laissais parler d'elles, de leur enfance, de leurs propres parents, et petit à petit, la parole se libérant, de leur logis. C'est ainsi que progressivement, j'ai pu transformer la méfiance initiale en confiance et recueillir leur témoignage.

Dans le processus d'accompagnement d'un ménage en habitat indigne, le repérage constitue la première étape. Il s'agit d'un enjeu important, car souvent **les pouvoirs publics locaux ne se rendent pas forcément compte que les ménages sont en grande précarité et fréquemment en situation de non recours**. Ils ne sollicitent en effet pas les aides publiques. Le repérage provient alors le plus souvent de leurs enfants, qui prennent conscience de la situation et décident de faire le nécessaire, mais aussi de voisins ou de professionnels ayant pu entrevoir les difficultés : un artisan initialement sollicité pour une petite réparation, un travailleur social, un curateur / tuteur, un médecin de famille, le maire de leur commune, etc.

Une fois la problématique identifiée, **le montant parfois considérable des travaux peut représenter un frein** (les devis peuvent dépasser 80.000 euros). Mais les opérateurs sont bienveillants et s'efforcent d'accompagner et de conseiller au mieux le ménage, en lui proposant des montages adaptés à ses moyens. La gestion de la temporalité est elle aussi déterminante. Il peut, en effet, se passer du temps entre le moment où le devis est accepté et le début effectif des travaux. Quand la maison n'est pas viable, ce temps peut sembler long et dans cet intervalle, le ménage peut aussi changer d'avis. Les opérateurs sont aussi là pour soutenir des gens qui auraient la tentation de commencer les travaux eux-mêmes. L'opérateur joue alors un rôle de quasi

psychologue. Une fois les travaux commencés et surtout terminés, on a heureusement tendance à oublier ce temps long comme on oublie les mauvais souvenirs.

Certains ménages sont dans l'obligation de quitter leur maison le temps des travaux : on peut chercher une solution de mobile home pour qu'ils restent sur place, dans le jardin et assistent aux travaux tous les jours.

Ce n'est pas forcément facile pour les artisans, qui doivent être patients et pédagogues, mais certains ménages souhaitent participer activement au processus de réhabilitation. Ils aident à casser les murs, à faire une partie de la peinture, etc. C'est important pour eux : c'est leur maison. Quand, dans de rares cas, des propriétaires occupants n'ont pas la possibilité de choisir la couleur de la peinture par exemple, ils peuvent se sentir dépossédés. **Il est donc nécessaire qu'ils se réapproprient la maison petit à petit** en repeignant leur maison à leur goût dès qu'ils le peuvent.

On voit aussi qu'ils se réapproprient la maison, à l'issue des travaux, en rachetant des meubles par exemple, pour redonner vie à leur maison. **On assiste à une sorte de renaissance de la personne en même temps que de sa maison**. Ils se lancent dans de nouveaux projets qu'ils n'auraient jamais envisagés auparavant : un jardin partagé, par exemple. Dans le cas de personnes très isolées, handicapées physiques ou psychiques suite à cancer ou un AVC, le fait de réhabiliter sa maison peut provoquer une réaction psychique : elles se remettent à parler à leur voisin, à créer du lien, à participer à la fête de village, et surtout à inviter alors qu'elles se l'interdisaient. Une maison rénovée permet enfin d'accueillir de nouveau des enfants, des petits enfants, des arrières petits-enfants. C'est une maison qui se transmettra. On lui redonne une histoire. Cela se fait petit à petit, parfois avec un peu de colère, mais en définitive, il y a une acceptation de cet accompagnement qui est très positif.



© Victor Paté et Clotilde Richard

## Échanges avec le public

### FRÉDÉRIQUE KABA, FAP

«On voit que le lien qui s'installe entre toutes les parties prenantes est vraiment fragile. Les situations initiales sont en effet souvent invisibles et il y a un long travail de cheminement à mener. Mais on voit que l'enjeu du logement, c'est celui du projet de vie : **le logement est perçu comme le miroir de sa propre existence.**»

### CLCV LOIRE ATLANTIQUE

«Nous essayons de repérer et d'aider les personnes, de les orienter vers les bons interlocuteurs, ce qui demande effectivement **beaucoup de temps, d'empathie, d'énergie.** Il faut vraiment adapter l'accompagnement, car le contexte varie beaucoup selon les personnes.»

### PÔLE DÉPARTEMENTAL DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE DU CHER

«**Avez-vous des retours d'expérience concernant le recours au bail à réhabilitation ?**»

#### - FRÉDÉRIQUE KABA, FAP

«Nous avons l'exemple d'une famille à Amiens qui en a bénéficié. Avec cet outil, il y a une perte temporaire de la propriété, ce qui n'est pas anodin. L'une des personnes concernées était handicapée, et en l'occurrence, l'opérateur était lui-même confronté à une problématique de mobilité réduite. Ici, la question du bail à réhabilitation n'était pas si importante. C'est plutôt l'alliance particulière entre le ménage et l'opérateur qui a été le facteur clé.»

#### - SOLIHA HAUTS-DE-FRANCE

« Dans le Douaisis, nous avons eu recours au bail à réhabilitation après avoir épuisé toute recherche de solution. Je voulais simplement signaler qu'il a fallu mobiliser une subvention Anah beaucoup plus forte que ce qu'aurait permis l'APL accession récemment supprimée par le gouvernement. »

### SEINE-MARITIME, ERGOTHÉRAPEUTE

«Dans le processus de sortie de l'habitat indigne, on se heurte parfois à des difficultés : certains ménages refusent d'être accompagnés, ou se retrouvent au point de départ au bout de quelques mois car leur projet a échoué. J'aurais aimé que ces situations soient davantage évoquées. Par ailleurs, pouvez-vous préciser quelles sont les difficultés spécifiques rencontrées par les primo-accédants ?»

#### - FRÉDÉRIQUE KABA, FAP

«On n'est pas là pour enjoliver la réalité. Il n'y a pas de recette miracle, et on peut effectivement prendre en compte les impasses éventuelles rencontrées dans les démarches d'accompagnement. Il faut prendre des risques pour faire sortir la personne de l'habitat indigne, mais il faut aussi savoir reconnaître que parfois ça ne marche pas.»

#### - LAURENCE SOURY, BSA

«Les primo-accédants sont souvent des gens qui étaient en location et qui ont vu leurs revenus diminuer de façon brutale. Ils n'arrivent plus à payer leur loyer et se retrouvent dans l'obligation d'acheter car ils ne retrouvent pas de logement moins cher en location.»

#### - JULIA FAURE, FAP

«Les primo-accédants sont souvent des ménages endettés. Il s'agit d'une figure très importante de l'habitat indigne. Ces ménages acquièrent un bien en sous-estimant complètement l'ampleur des travaux, et se retrouvent en situation d'habitat indigne sans pouvoir se réendetter pour faire réaliser les travaux nécessaires.»

### COMITÉ DE LUTTE CONTRE L'INSALUBRITÉ EN CHARENTE

«J'aurais besoin de retours d'expériences pour des personnes qu'on ne peut pas laisser dans leur logement et qu'on doit reloger au moins temporairement, car il s'agit des cas les plus difficiles à traiter.»

#### - RÉSEAU ECO HABITAT

«Quand la famille est en danger chez elle, la situation peut être douloureuse. Nous avons noué un partenariat avec le Secours Catholique qui va prendre le relais pour activer une demande de relogement prioritaire. En parallèle, une démarche auprès de l'assistante sociale est mise en œuvre pour aider la personne à se projeter sur un nouveau projet de vie et lui en montrer tous les avantages.»

#### - UDAF 66

«Je retrouve beaucoup, au quotidien, les profils dont vous parlez : des personnes isolées, des agriculteurs, etc. La notion de pluridisciplinarité est effectivement primordiale pour que l'accompagnement aboutisse. Souvent, le plus difficile, c'est bien de faire accepter par le ménage la nécessité d'un relogement temporaire.»

#### - LAURENCE SOURY, BSA

«Quand le logement est vraiment trop insalubre, il faut un accompagnement bien particulier. Les personnes rencontrées au cours de l'enquête ont vraiment voulu rester chez elles, quitte à camper dans le jardin. Quelques uns n'ont pas eu d'autre choix que d'aller vivre dans un autre logement à côté, mais il ne fallait pas que ce soit trop loin, pour garder cette sorte de cordon ombilical psychologique.»



## TÉMOIGNAGES DE PROFESSIONNELS CONCERNANT DES DÉMARCHES DE REPÉRAGE ET D'ACCOMPAGNEMENT

### DES CONTEXTES D'INTERVENTION DIFFÉRENTS

#### VINCENT BRICAUD, SOLIHA LOIRE-ATLANTIQUE

Les familles qui vivent en logement indigne sont souvent confrontées à un cumul de difficultés (des problèmes d'occupation, etc.), il n'y a pas que le logement qui pose problème. Ce qui nécessite une ingénierie dédiée et un accompagnement long : on ne sort pas une situation en douze mois. Cela relève d'un travail d'équipe. A ce titre, **nous bénéficions d'un soutien fort du Conseil départemental à travers le Programme d'Intérêt Général**, sans lequel nous ne serions pas en mesure de réaliser toutes les missions nécessaires et de traiter les situations. Ces situations concernent des propriétaires occupants bénéficiaires des minimas sociaux, pour lesquels il faut mobiliser des aides financières, des prêts sociaux par exemple.

#### VALÉRIE ELDIN, SOLIHA CENTRE VAL DE LOIRE - INDRE

L'Indre a cette particularité de ne pas avoir de Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Ce sera le cas dans les mois à venir mais jusqu'à présent, le Conseil départemental n'avait pas pris la mesure de cette problématique. Un travail sur les données FILOCOM mené en 2008 a pourtant montré qu'une part importante des résidences principales du département était potentiellement indigne, et notamment des propriétaires occupants âgés, isolés, avec de faibles ressources. **Nous avons, suite à ce travail, proposé la mise en place d'une MOUS dédiée à l'habitat indigne.** En parallèle, certaines communautés de communes ont fait le choix de proposer des solutions financières à la fois sur l'ingénierie et les travaux, une double entrée primordiale puisque nous avons démontré que près de 30% des situations n'aboutissent pas à la réalisation de travaux car cela demande un investissement d'accompagnement très important. Mais le problème méritait d'être considéré à l'échelle départementale. Nous parvenons toutefois à bien travailler sur les problématiques d'insalubrité. Nous traitons 35 à 40 situations

par an, dont 20 nouvelles. L'Anah se montre, au fil des ans, de plus en plus réactive et a su adapter ses financements. Auparavant, nous devions par exemple mettre aux normes l'ensemble du logement, ce qui coûtait très cher, alors que certaines personnes âgées souhaitaient simplement un nouveau lavabo avec de l'eau chaude et un sanitaire. Aujourd'hui il est possible d'adapter le projet.

#### MARIE-CLAIRE CORNIQUET, RÉSEAU ECO HABITAT

Réseau Eco habitat agit pour l'amélioration de l'habitat, en accompagnant les familles vulnérables dans toutes les étapes de leur projet : diagnostics, identification des solutions, recherches de solutions... Les créateurs du Réseau Eco Habitat ont en effet pensé qu'une prise en charge globale était nécessaire. Nous suivons actuellement 93 familles dans 3 départements.

**Nous avons fait le choix de travailler avec les bénévoles du Secours Catholique. Ce sont eux qui détectent les situations de mal logement** et construisent tout doucement une relation de confiance, en aidant la famille dans sa vie quotidienne (solliciter à la banque alimentaire par exemple). Ils sont le lien pendant cette longue durée de l'accompagnement, ils sont le fil rouge de l'accompagnement pour nous faciliter l'élaboration du projet en contribuant à mieux appréhender puis lever les craintes et les doutes des ménages.

Nous faisons pour notre part notre travail sur le projet, la recherche de financements, etc. Les projets sont construits patiemment avec les familles. Il faut que le programme de travaux soit adapté sur le plan technique, mais aussi au mode d'occupation de la famille, à ses habitudes de vie, il faut qu'elles aient le temps de se projeter. C'est ce qui rend le projet durable.

## QUELS SONT LES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS ?

### VINCENT BRICAUD

Beaucoup de nos interventions concernent des propriétaires occupants ancrés depuis longtemps dans une situation d'habitat indigne. Dans plus de 50% des cas, il s'agit de personnes isolées, veufs ou veuves, et retraité(e)s. Quand l'âge avance, le logement indigne pose problème pour le maintien à domicile de la personne. S'il n'y a pas d'eau chaude par exemple, il est en effet difficile d'avoir une aide à domicile.

Bien souvent les personnes ne se manifestent pas d'elles-mêmes. Or, **l'insalubrité ne se voit pas toujours de l'extérieur**. Si on ne rentre pas dans le logement, on ne détecte pas certaines situations. Il faut donc sensibiliser, diffuser des fiches de repérage qui sont utilisées par les ARS et les services d'hygiène, surtout auprès des travailleurs sociaux et des aidants à domicile. On s'assure qu'il y a bien suspicion d'insalubrité avant de rentrer dans le logement. Souvent, le diagnostic est réalisé avec le professionnel qui a fait le repérage : cela facilite le lien avec le ménage. Nous essayons de montrer aux travailleurs sociaux et aux élus qu'il ne s'agit pas de délation. On ne parle jamais d'insalubrité devant la personne par exemple, car c'est péjoratif. Il faut instaurer une relation de confiance et c'est plus simple quand il y a un travailleur social, on travaille en équipe

L'accompagnement est un tryptique : il y a un volet technique et un volet financier, mais **dans la majorité des cas, s'il n'y a pas un accompagnement social renforcé, personnalisé, les situations ne sortent pas**. Nous avons eu la chance de pouvoir intégrer ce volet dès 2013 dans l'ingénierie. Cet accompagnement social nous permet pour commencer d'entrer chez les personnes. Souvent, elles ne croient pas aux travaux, et il faut un an de travail pour faire accepter la première visite. L'adhésion à la démarche, on ne l'a pas tout de suite. Ensuite, il faut cet accompagnement pour expliquer au ménage les différentes phases du projet.

### MARIE-CLAIRE CORNIQUET

Il faut transmettre des notions de base aux personnes qui rentrent chez les familles pour qu'ils puissent détecter des situations. Nous avons donc mis en place un programme de formation des bénévoles. Des photos permettent de rendre les choses concrètes. On met en image ce qu'ils voient parfois au quotidien. **On accède ensuite à la famille via le bénévole qui a déjà préparé le terrain et la famille sait qu'elle aura son référent à proximité.**

## LA QUESTION FINANCIÈRE ET LA SUPPRESSION DE L'ALLOCATION LOGEMENT

### VALÉRIE ELDIN

Dans le département de l'Indre une sortie d'insalubrité coûte en moyenne 40.000 euros. Mais nous avons déjà réussi à faire une opération à 13.000 euros. Il y a des financements importants de l'Anah. Mais la stabilité des dispositifs opérationnels de l'Anah est importante, surtout pour ces opérations qui sont longues à monter Soliha a mis en place des partenariats avec la FAP et des organismes de caisses de retraite pour permettre l'équilibre des opérations. Les collectivités peuvent également apporter des aides complémentaires. Mais **nous avons perdu la possibilité de mobiliser l'aide indirecte de l'allocation logement (AL)**, qui permettait aux propriétaires de rembourser des prêts et notamment ceux de l'organisme Parcours Confiance des Caisses d'Épargne qui vont jusqu'à 15.000 euros. C'est une catastrophe pour un tiers de nos projets pour lesquels on n'a pas de solution et qu'on a dû mettre de côté.

### VINCENT BRICAUD

Nous sommes effectivement fortement préoccupés par cette évolution. Nos réhabilitations sont globales et coûtent autour de 65-70.000 euros en moyenne, même si nous essayons de rénover une « unité de vie » et pas toute la maison si nécessaire. Pour des personnes aux minimas sociaux (RSA, AAH...), **il y a toujours un reste à charge, de l'ordre de 15 à 20 000 euros, nécessitant de mobiliser un prêt social**. Pour donner un exemple, un bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé qui avait 190 euros mensuels à rembourser, pouvait bénéficier d'une allocation logement de 160 à 170 euros, soit un reste-à-charge très faible, compensé par des charges de chauffage réduites du fait des travaux réalisés. Auparavant, nous sollicitons l'association Parcours Confiance mais aujourd'hui, pour une quinzaine de familles que nous suivons, nous ne pouvons rien faire tant que l'aide au logement ne sera pas remise en place.

### MARIE-CLAIRE CORNIQUET

Nous sommes autour de 30 à 40 000 euros de coût moyen, avec des écarts importants.

## LE REPÉRAGE DES SITUATIONS

### VALÉRIE ELGIN

Les situations sont repérées par différents biais : beaucoup le sont par des mandataires judiciaires qui accompagnent des personnes qui vivent dans des conditions très précaires, par des élus locaux qui connaissent bien leurs administrés, ou par des associations qui vont à domicile. Nous faisons régulièrement un travail de sensibilisation auprès d'eux, car **ce sont rarement les familles ou son entourage qui se manifestent**.

Les signalements par les travailleurs sociaux du Conseil départemental sont en revanche plus limités car ce dernier n'a pas souhaité investir la thématique.

Lorsqu'il y a repérage, une fiche de signalement est centralisée par le Comité technique de lutte contre l'habitat indigne du département qui examine les situations et les oriente.

Nous essayons de réaliser une visite de courtoisie chez le ménage dans les 6 mois après la réalisation des travaux pour voir si tout va bien, si les personnes se sont appropriées leur logement et si tout fonctionne convenablement car les familles ne rappellent pas d'elles-mêmes (comme elles ne se signalent pas au départ). Il nous arrive de nous rendre compte qu'une famille n'utilise toujours pas l'eau chaude par exemple parce qu'elle n'a pas compris le fonctionnement du chauffe-eau.

Nous avons demandé la création d'une mesure d'accompagnement social lié au logement adapté à la lutte contre l'habitat indigne mais aujourd'hui elle n'existe pas.

**Pour les troubles de type Diogène**, nous n'avons pas vraiment de solution, car la réponse n'est pas technique. Par contre, un psychologue du Département peut intervenir au domicile des personnes. Il faut un accompagnement psychologique pour amener déjà la personne à accepter sa problématique..

## DE MULTIPLES DIFFICULTÉS À RÉSOUDRE

### MARIE-CLAIRE CORNIQUET

Dès les premières rencontres, il faut remettre les gens dans leurs droits, ce qui nécessite un rapprochement avec les travailleurs sociaux de secteur, afin de vérifier qu'ils ont accès aux aides, et l'occasion de vérifier qu'il y a bien une assurance habitation, etc. Une fois les aspects budgétaires éclaircis, on peut avancer. C'est un temps nécessaire pour concevoir ensuite un projet de travaux.

Après les travaux, il y a aussi un suivi par nos bénévoles pour s'assurer que les personnes sont bien dans leur logement, utilisent bien les nouveaux équipements, etc. Nous avons eu un cas où le relogement temporaire a été un sas intéressant pour aider la famille à se réapproprier l'usage d'un logement avant le retour à domicile...

Nous travaillons avec des associations financées par l'ARS qui coordonnent les parcours d'aides et de soin (les MAIA). Il s'agit d'une démarche globale : **il faut mailler un réseau autour des familles pour répondre à toutes ces problématiques**. Permettre à certaines de partir en vacances avec le soutien du Secours Catholique par exemple, c'est une première marche pour se projeter sur autre chose.

Sur le plan technique et financier, l'avance des subventions est primordial. Tous les opérateurs souhaiteraient mettre en place une caisse d'avance : l'Anah permet cette avance de 70% pour amorcer les choses sur ses propres financements, mais ce n'est pas suffisant pour alimenter le chantier. **Il faut fidéliser les entreprises qui n'ont pas forcément la sensibilité pour travailler chez des familles fragiles** et qui peuvent avoir tendance à craindre de n'être jamais payée. Le système de caisse d'avance et la pérennisation des systèmes de financements sont déterminants.

### VINCENT BRICAUD

Lors de réhabilitations lourdes, un relogement temporaire est nécessaire. Il s'agit d'une vraie difficulté. Ce sont nos équipes sociales qui s'en chargent. Et il faut faire comprendre à la personne qu'elle doit déménager pour que les travaux se fassent et pouvoir à terme rester à domicile. Et c'est parfois très difficile. D'autre part, **la remise à neuf du domicile peut bousculer les personnes, donc on les fait venir sur le chantier**, ce qui est faisable pour nous parce que nous assurons aussi la maîtrise d'œuvre des opérations. Et au moment de la réintégration du logement, il faut parfois poursuivre l'accompagnement social, pour aider la famille à se réapproprier le logement, racheter du mobilier, expliquer l'usage des équipements etc. **Et nous avons pu obtenir des mesures d'accompagnement pour cela**.



© Ljubisa Danilovic



© Ljubisa Danilovic

### PARCOURS CONFIANCE BRETAGNE PAYS DE LA LOIRE

«La suppression des allocations logements a effectivement fait diminuer le nombre de dossiers que nous traitons.»

### SOLIHA ARDÈCHE

«On parle beaucoup d'accompagnements de longue durée, à ajuster, etc. Nous animons le dispositif départemental de lutte contre l'habitat indigne en Ardèche ainsi que des OPAH. Mais nous sommes sur des **systèmes de marchés publics soumis à concurrence**, donc nous sommes pris en tenaille entre le fait de devoir valoriser le coût et la nécessité de cet accompagnement et celui de tirer de plus en plus les coûts vers le bas du fait de cette concurrence. Pour l'instant on continue à assurer cet accompagnement, mais il faut avoir ces éléments en tête.»

### VALÉRIE EL DIN

«Il s'agit d'une question effectivement récurrente quand on travaille le budget de Soliha. **La lutte contre l'habitat indigne n'est pas une activité qui est équilibrée et qui rapporte de l'argent. Mais c'est un pilier de notre projet social** donc il faut absolument maintenir cette activité et on essaie de créer des alliances quand on est en difficulté sur l'équilibre financier.»

### SOLIHA DRÔME

«**Comment avez-vous réussi à mobiliser l'Anah sur des travaux ponctuels, mais essentiels pour les gens ?** Le blocage d'adhésion des personnes au projet est souvent lié au fait que la réglementation nous amène à présenter aux personnes des projets trop ambitieux par rapport à leur capacité d'adhésion. Ces travaux partiels sont-ils financés dans le cadre de la LHI et si oui s'agit-il de travaux par tranche ou est-ce vraiment du ponctuel, ce qui serait une ouverture intéressante.»

### - VALÉRIE EL DIN

«C'est un projet global mais a minima qui a été financé pour une situation particulière, une personne âgée de 83 ans souhaitant rester à domicile. On a expliqué que le projet devait être adapté à l'occupante et qu'il était inutile de créer une salle de bain complète et adapté dans un espace de vie de 30m<sup>2</sup>, et que le projet imposé par la réglementation était trop cher pour être finançable. Nous avons travaillé 2 ans sur cette situation. Au sein du comité départemental des personnes se permettent de dire qu'il ne faut pas dépenser de l'argent public pour quelqu'un qui va peut-être s'éteindre dans quelques années. Mais pour nous il faut trouver une solution ! Surtout quand la personne n'est pas en capacité de payer 2000 ou 2500 euros par mois une maison de retraite. L'Anah a accepté parce que nous avons des personnes à l'écoute, c'est beaucoup une question de personnes...»

### URBAM CONSEIL

«**J'ai deux questions : avez-vous déjà travaillé avec l'auto-réhabilitation encadrée ? Et êtes-vous confrontés au problème de confidentialité des données dans le cadre des comités départementaux car les partenaires bloquent pour nous donner les adresses des situations remontées ?**»

### - VINCENT BRICAUD

«Nous avons pratiqué l'auto-réhabilitation encadrée, en nous rapprochant des Compagnons Bâisseurs. C'est intéressant quand les travaux ne sont pas très lourds, dans les dossiers Habiter Mieux, notamment les accédants en difficulté. Par contre, nous accompagnons des personnes isolées, âgées ou ayant des problèmes de santé, donc ce n'est pas évident pour eux, même si les personnes ne sont pas obligés de participer lourdement dans ce type d'opération.»

### VALÉRIE EL DIN

«Concernant la confidentialité, nous n'avons aucun problème, aucun frein sur la transmission d'une information confidentielle importante.»

## COMPAGNONS BÂTISSEURS CENTRE VAL DE LOIRE

«Comment l'Anah locale justifie auprès de l'Anah centrale le déblocage de fonds pour un lavabo ?»

### - VINCENT BRICAUD

«Pour l'Anah il faut effectivement rentrer dans les cases : l'insalubrité ou la petite insalubrité (« petite LHI »), le programme Habiter Mieux ou l'adaptation du logement. Le lavabo peut éventuellement entrer dans un projet d'adaptation, mais sinon c'est vrai qu'on ne peut pas avoir de demi-mesure. J'ai vu des logements où l'électricité est dangereuse pour les occupants, et on n'a pas d'aide de l'Anah pour ça... c'est compliqué.»

### - MARIE-CLAIRE CORNIQUET

«La notion de qualification du logement est importante, il faut rentrer dans les cases de l'Anah. Ce n'est pas évident, quand vous avez besoin de faire de l'isolation et que votre toiture n'est pas étanche, il faut faire la toiture sinon ça ne sert à rien. Et la toiture est un poste de travaux très important. Donc on a parfois une qualification légère avec un poste de travaux finalement très cher. J'attire l'attention des pouvoirs publics sur ces qualification alors qu'on a affaire à des populations pauvres qui ont extrêmement peu de moyens et qu'il faut apporter de la souplesse sur cette typologie.»

## CELLULE LHI DDT DE LA LOIRE

«Sur l'Anah, je pense que ce n'est pas une question de personne, **c'est une question de doctrine qu'on se donne localement**. Et puis on a peu parlé des arrêtés de police administrative, or quand on s'appuie sur ces arrêtés pour les travaux à réaliser et il n'y a aucune difficulté : le programme de travaux est défini dans l'arrêté, on peut négocier avec l'Agence Régionale de Santé les prescriptions mises dans l'arrêté et ça ne pose pas de souci à l'Anah ensuite pour les financements.»

## VINCENT BRICAUD

«Nous ne sommes pas du tout dans ce registre-là dans le sens où ce qu'on veut c'est déjà faire accepter à la personne le changement et recueillir son adhésion. On n'est pas dans une procédure coercitive pour lui faire peur car de toute façon ça ne marchera pas. Pour les bailleurs, oui, là il faut y aller.»



L'après-midi débute par une intervention de la Compagnie Naje qui propose, sous la forme de théâtre-forum, de **mettre en scène deux situations au cours desquelles un opérateur est confronté à des blocages dans l'accompagnement d'un ménage en situation d'habitat indigne**. Les participants sont ensuite invités à réagir à la situation exposée et à proposer une solution à la situation, en jouant le rôle d'un opérateur ou d'une institution (collectivité, ANAH, etc.). La représentation est issue d'une journée de rencontres avec des chargés d'opérations qui ont raconté des histoires vécues, que l'on a ensuite improvisées avec eux puis retravaillées. L'idée est d'évoquer non pas tous les sujets, mais quelques-uns.

---

### LA PREMIÈRE SÉQUENCE : « QUAND ÇA MARCHE PAS »

Du fait des exigences de la réglementation, une famille se retrouve face à un projet de travaux d'un coût de 80 000€ avec un reste à charge important. L'opérateur propose de supprimer des travaux non prioritaires mais se heurte à l'incompréhension de la famille dont les priorités sont tout autres « *L'assainissement, c'est pas important !* ». La situation se complique quand l'opérateur doit annoncer à la famille que le droit à l'allocation logement vient d'être supprimé et qu'elle ne pourra pas contracter le prêt envisagé pour les travaux : « Ils en ont rien à faire des gens comme nous ! ».

### Des participants montent sur scène pour proposer des pistes :

- négocier avec l'Anah : échelonner le projet sur 3 ans en commençant par les travaux les plus urgents, et l'opérateur qui s'engage à ce que le projet aille jusqu'au bout.
- négocier avec le Département et d'autres collectivités pour obtenir des aides financières supplémentaires.

### LA DEUXIÈME SÉQUENCE : « QUAND TOUT VA BIEN »

Une chargée d'opération accompagne une famille dans la réalisation de travaux auxquels elle croit difficilement. Après deux ans d'accompagnement, les travaux sont réalisés et la famille accueille avec enthousiasme l'opérateur pour le remercier. Lors d'une réunion avec les partenaires institutionnels, qui saluent le résultat de cette opération, l'opérateur explique que le coût réel de l'accompagnement a été bien supérieur aux financements accordés sur ce type de dossier, comme c'est toujours le cas dans ce type de situation en secteur dit « diffus ». La réunion s'achève, sans perspectives d'engagement financier supplémentaire de la part des partenaires institutionnels.

### Des participants montent sur scène pour proposer des pistes :

- la piste du bail à réhabilitation est évoquée, mais si elle peut répondre au problème de la famille, elle ne répond pas au problème de l'opérateur évoqué ici, à savoir un meilleur financement pour accompagner les familles.
- un opérateur propose de mettre tout le monde autour de la table : l'Anah, le département, région, les collectivités, caisses de retraite, ARS, MSA, la CARSAT, la CNRACL... « *On vous mobilise pour financer les travaux, et ça c'est très bien. Mais on n'a pas les moyens d'accompagner x situations quand il y en a beaucoup sur le territoire. Il faut que chacun d'entre vous se mobilise pour convaincre vos conseils d'administration de nous accompagner financièrement sur ces dossiers-là* ». Vous savez que c'est des années de travail, c'est des plans financement à refaire, des artisans à rappeler, des courriers à renvoyer, des propriétaires à accompagner parfois jusqu'à la banque, toutes ces démarches qui ne sont pas prises en compte... »



### Interventions croisées

**MARIE-HELENE CHRÉTIEN**  
CHEF DU SERVICE DE LA COORDINATION  
DES CIRCONSCRIPTIONS D'ACTION SOCIALE  
DU DÉPARTEMENT DE L'ORNE

Considérée comme un objectif prioritaire dans le PDALPD 2010-2014, la Lutte contre l'Habitat Indigne (LHI) a fait l'objet d'un protocole ornaïse de LHI en 2011 avec notamment la préfecture, la MSA, la CAF, l'ADIL, l'ARS...

Le protocole a permis de mettre en place un plan de formation des acteurs locaux. L'objectif est que l'ensemble des professionnels intervenant au domicile des ménages soient en capacité de repérer puis de signaler une situation au Pôle LHI sur la base d'une grille de pré-repérage. Tout signalement donne lieu à une évaluation de la situation par un binôme (technicien ARS et travailleur social) pour déterminer s'il s'agit d'indigence, d'habitat indigne, d'incurie...

Avec l'ensemble des acteurs, on élabore une stratégie d'intervention, une intervention par projet, on met la personne ou les ménages au cœur de l'intervention, c'est-à-dire qu'on respecte leur choix de vie. Cela n'est cependant pas sans poser question aux professionnels pour qui un placement en EHPAD semblerait une réponse plus appropriée. Mais **nous préférons travailler l'adhésion de la personne et le maintien à domicile.**

Le travailleur social a une place centrale, mais tout seul il ne peut rien, il n'est pas un magicien. **Il faut travailler en concertation avec tous les intervenants, c'est la clef de la réussite.** Le pôle se réunit tous les deux mois depuis 2011, ce qui permet d'assurer un suivi des situations et une continuité de l'action. Différents dispositifs peuvent être actionnés, y compris, des acteurs « périphériques » comme les PASS ou les services de soins hospitaliers, car les familles ont souvent des difficultés psychologiques très importantes, le logement est le reflet de ce que l'on est... Et on a beaucoup

de travail à faire pour accompagner dans la durée ces familles. Face à des situations complexes, à l'instar du syndrome de Diogène, un travail de conviction doit ainsi fréquemment être mené auprès des professionnels de la psychiatrie (infirmier, PASS...). L'intervention et le soutien de l'ARS sont à ce titre indispensables de manière à favoriser ce relais. Mais ce sont aussi et surtout **des accompagnements longs qui peuvent durer parfois jusqu'à 36 mois** et pour lesquels il demeure difficile de mobiliser un accompagnement psychologique. Or pour que les personnes aillent consulter en CMP, il faut en amont réaliser un travail important de lien et de préparation dans le cadre de visites à domicile.

L'Orne est un territoire très rural avec des publics souvent très isolés sur le plan familial. Ce sont souvent des personnes âgées dont les enfants ont quitté le territoire, avec des parcours de vie chaotiques. Il existe néanmoins un réseau associatif assez développé sur les villes principales. Nous travaillons par exemple avec des acteurs comme Habitat et Humanisme, le Secours Catholique, le Secours Populaire. Mais beaucoup d'entre eux n'interviennent pas encore sur ce sujet de l'habitat indigne.

Nous avons **modifié l'organisation de notre couverture territoriale** : nous ne sommes plus en polyvalence de secteur mais en groupes de travailleurs sociaux, toujours par territoire (car le département très étendu) et la clé d'entrée n'est plus l'adresse mais sa demande et la problématique qui se pose.

**SABINE DEMARLY**  
COORDINATRICE SOCIALE CHEZ SOLIHA VENDÉE

Notre équipe pluridisciplinaire est chargée d'accompagner les propriétaires occupants dans la rénovation de leur logement dans le cadre du Programme d'Intérêt Général LHI. Mon rôle, en complémentarité du technicien, est d'évaluer les ressources et les freins à la réalisation du projet. J'interviens dès le diagnostic afin d'apprécier la situation socio-économique des familles mais également leur parcours et leurs aspirations. C'est important car il y a souvent **un décalage entre notre perception et celle que la famille a de son logement**. Notre intervention, en tant que travailleur social, est d'accompagner ces familles dans la compréhension des contraintes qu'on va lui imposer : davantage de travaux, un coût plus important, une durée plus longue, etc.

L'approche auprès des familles se veut globale. Du fait de ma pratique professionnelle, je suis d'abord amenée à identifier les freins juridiques, sociaux ou économiques. Mais au-delà, les freins liés à la faiblesse du réseau social, aux problèmes de santé ou de mobilité. J'évalue également leur capacité à exprimer leurs besoins, à pouvoir être clair dans leurs intentions, dans leur expression. Et **j'évalue aussi si la personne a de la ressource pour mener un projet qui va lui demander beaucoup d'énergie**. On cherche à anticiper les freins et trouver les leviers pour négocier avec les personnes dès le départ.

Lorsque la personne est dans une situation de grand isolement, nous essayons de pallier à cela grâce à un **travail en équipe**, on peut proposer nos services pour aider la personne (lire un devis, etc.). En tant que travailleur social, je peux aussi facilement solliciter l'Assistante sociale de secteur qui connaît le ménage, j'essaie de trouver la personne ressource qui pourra être un point d'ancrage dans le processus entamé.

**MARTINE TRAPON**  
ANCIENNE DIRECTRICE DE L'ECOLE NORMALE SOCIALE DE PARIS

Je suis admirative du travail qui est réalisé et qui remet les familles au centre de l'intervention. Ce que vous faites c'est une adaptation du suivi à chaque famille, un travail en réseau, une intelligence des situations, une prise en compte ajustée. C'est un travail d'orfèvre, au cas par cas, à l'intérieur de problématiques complexes. Or, **dans un contexte budgétaire contraint, les cas complexes sont bien souvent mis de côté faute de temps et de moyens** pour pouvoir intervenir et atteindre les objectifs attendus (à l'instar de ce qui peut aujourd'hui être constaté dans le cadre des suivis RSA par exemple).

Du côté de la formation des travailleurs sociaux, il est fondamental que les étudiants puissent apprendre ce travail social complexe, de partenariat. Il n'y a pas de formation spécifique sur l'habitat indigne mais on a la possibilité de monter des modules spécifiques dans les écoles.

La question de la formation est très importante pour permettre aux étudiants d'intégrer les concepts et les pratiques, et de pouvoir intervenir pour des personnes stigmatisées. Les personnes très pauvres se sont construites une « carrière sociale » dans ce processus de pauvreté ou d'isolement qui les conduit à se décourager ou à s'invisibiliser. Intervenir auprès de ces situations peut s'avérer parfois très décourageant pour des travailleurs sociaux qui n'ont pas toujours les moyens d'agir sur le long terme et en réseau.

**SABINE DEMARLY**

J'ai été amenée à transmettre mon expérience sur l'accompagnement des propriétaires occupants en habitat indigne dans le cadre de modules de formation auprès d'élèves CESF (Conseillères en Économie Sociale et Familiale).

**MARIE-HÉLÈNE CHRÉTIEN**

Depuis plusieurs années, le stage polyvalence a disparu alors que c'était une opportunité pour les étudiants de découvrir l'ensemble des secteurs d'intervention en travail social. Mais **on essaie de développer la culture de l'accompagnement global, de l'action en transversalité**. Dans l'Orne, on se heurte surtout à la pénurie de travailleurs sociaux dans nos recrutements...

Marie-Hélène CHRÉTIEN

Chef du Service de la coordination des circonscriptions d'action sociale  
Conseil Départemental de l'Orne



© Victor Paté et Clémence Richard

### MARTINE TRAPON

Il y a en effet un déficit de travailleurs sociaux. « **Assistante Sociale** » est un métier en perte d'image, d'attrait. La question de la polyvalence me tient à cœur, car ce n'est plus un passage obligé, mais beaucoup d'étudiants aimeraient pouvoir réaliser des stages en polyvalence. On en est « à gérer des flux » d'étudiants, comme on nous le dit, sans pouvoir prendre en compte leurs projets et aspirations. Pour les étudiants, ce sont les terrains qui sont légitimes pas les formateurs. Pour répondre à ces attentes, on propose par exemple, à l'Ecole Normale Sociale, des réunions de travail en commun en présence d'un cadre pédagogique pour inciter les étudiants à parler ensemble de leur stage. Ces réunions donnent lieu à des échanges très riches.

### SABINE DEMARLY

Dans ma pratique professionnelle, j'ai été amenée à sortir de mon bureau et de concepts bien établis. Je suis Conseillère en Economie Sociale et Familiale de formation, et le budget ça me connaît. Avant je faisais de l'ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement), qui est assez formaté et classique.

Il y a en effet bien d'autres dimensions à appréhender dans le cadre de l'accompagnement des propriétaires occupants du fait de la vulnérabilité des personnes que l'on rencontre. **Les rencontres ont lieu à leur domicile, un cadre plus intime, qui nous oblige à changer de positionnement** : on est moins ancré dans cette posture professionnelle faite de distanciation. Avec plus de vingt ans de pratique, je suis plus

assurée et j'agis avec une plus grande proximité et une plus grande empathie vis-à-vis des personnes. Je ne refuserai pas une personne qui souhaiterait par exemple m'embrasser pour me saluer ou me remercier, ce que je ne pouvais pas faire au début de ma carrière professionnelle. Il faut pouvoir prendre la main d'une personne, savoir l'épauler. On a une fonction très soutenante car on bouscule un peu la vie des gens avec ces projets.

Je suis aussi un soutien auprès de mes collègues techniciens, notamment autour des problèmes psychiques que peuvent rencontrer certaines personnes. Je favorise le dialogue au sein de l'équipe. On échange entre nous pour évacuer aussi, parfois, le trop plein d'émotions. Il faut que ce soit déposé quelque part.

### MARIE-HÉLÈNE CHRÉTIEN

Ces espaces et temps d'échange collectif sont importants. Parce qu'il arrive parfois de devoir faire face à des situations dont l'issue est dramatique. Certaines personnes font des choix de vie qu'il faut respecter, comme par exemple celui de vouloir rester dans un logement dangereux, et on ne parvient pas toujours à faire bouger les lignes. Et il faut accompagner les professionnels lorsque ça ne se termine pas bien. Il faut amener les partenaires à admettre cette prise de risque. **On ne peut pas imposer un choix ou un mode de vie à une personne qui est très éloignée des normes socialement admises.** Et parfois, nous sommes perçues par les autres acteurs comme des fées avec une baguette magique.

## MARTINE TRAPON

Il y a aussi parfois, chez les étudiants ou chez certains travailleurs sociaux, cette volonté de toute puissance sur laquelle il faut travailler car ils sont confrontés à la désillusion quand ils arrivent sur le terrain.

Sur la question de l'usage (ou non) du **secret professionnel** en est une illustration. J'ai eu à le pratiquer avec des patients héroïnomanes. C'est d'abord et avant tout le droit de l'usager qui est protégé à travers le secret professionnel. Quand on rentre dans une relation individuelle poussée et que l'on doit partager des données, il faut s'interroger au cas par cas : quel avantage y a-t-il à dire certaines choses pour obtenir un certain secours et qu'est-ce qu'on n'a pas besoin de dire... ? C'est une question qui doit être portée par les services. Il faut la remettre au goût du jour.

C'est aussi apprécier dans quel mesure le partenaire sera ou non bienveillant. J'entends aujourd'hui des politiques qui dénoncent, qui stigmatisent les pauvres !

## SABINE DEMARLY

**Je pense en termes de secret partagé.** Il est important, en réunion, que l'on apporte des informations qui soient en accord, qui aient du sens, relativement à l'objectif de la réunion. Ce « tri » s'opère également en considérant les types de professionnels présents autour de la table. En tant que travailleur social, j'ai une relation de confiance avec les collègues travailleurs sociaux de droit commun. Mais qu'en est-il avec mes collègues techniciens qui travaillent sur la situation ? Nous avons mené une réflexion au sein du Mouvement Soliha sur la notion de confidentialité et le respect du droit de l'usager.

## MARIE-HÉLÈNE CHRÉTIEN

Je suis très intéressée par les expériences présentées par Soliha tout au long de la journée. Car dans l'Orne, il me semble que Soliha ne dispose pas de travailleurs sociaux. C'est un manque. Ce sont donc les travailleurs sociaux du Département qui font tout l'accompagnement et notamment la recherche de financements pour les travaux. Elles ont donc développé toute une expertise mais quand elles sont sur ce volet, elles ne sont pas sur l'accompagnement social et psycho-social qui est le cœur de leur métier.

Il faudrait aussi, sans doute, que l'on ait des dispositifs de financement des travaux beaucoup plus simples. Il faut parfois refaire jusqu'à 4 ou 6 fois le même dossier et c'est très chronophage pour les associations.

Enfin, il paraît essentiel de **développer des partenariats avec les services de soins**. On a souvent besoin d'accompagnement psychologique, comme on le disait tout à l'heure. La situation d'habitat indigne a un impact sur les enfants, qui sont envahis par les problématiques de la famille, et qu'il nous fait restaurer pour qu'ils puissent devenir des adultes bien dans leur tête, et qu'ils puissent bénéficier de tous les apprentissages dont ils sont en droit de bénéficier.

## SABINE DEMARLY

Aujourd'hui, en Vendée, les attentes portent sur les situations d'incurie pour lesquelles il n'existe pas encore d'outils opérationnels même si on y réfléchit avec un certain nombre de partenaires. L'idée serait d'être accompagné par l'équipe mobile du CHS pour monter une équipe opérationnelle sur l'incurie. Il reste néanmoins à trouver les financements et, pour l'instant, l'ARS ne nous a pas suivis.

Sur tous les accompagnements, nous avons besoin de temps et nous le prenons. Je ne suis pas comptable de mon temps mais on essaie de réduire le temps administratif et de lisser nos interventions pour pouvoir se concentrer sur les situations les plus complexes. Soliha bénéficie désormais d'une reconnaissance de son travail de terrain qui nous aide à **expliquer l'intérêt à financer du temps**, voire à disposer de lignes de financement spécifiques pour les situations complexes. Cela devrait nous aider pour aller au domicile notamment.

## MARTINE TRAPON

On espère beaucoup de la réforme de la formation des travailleurs sociaux. J'espère que dans les référentiels à venir, le temps des stages ne sera pas réduit. Il faut aussi développer le temps de travail des étudiants avec leur référent de terrain pour créer des formes nouvelles de travail (des stages-études, par exemple). Plus encore, il faut réfléchir et défendre le périmètre du travail social...

### COMPAGNONS BÂTISSEURS PROVENCE

«L'ARS PACA finance l'accompagnement des **personnes souffrant du syndrome de Diogène**. Il existe également un projet visant à sensibiliser et former les travailleurs sociaux en contact avec ce public. C'est une grande réussite, avec près de 85 travailleurs sociaux du département formés à ce jour par le biais d'échanges de pratiques. Ces formations visent notamment à déculpabiliser des professionnels souvent démunis face à des situations complexes et chronophages. On a beaucoup travaillé sur comment intervenir sur le laps de temps imparti et aussi sur le déni des personnes.»

### MARTINE TRAPON

«Aujourd'hui, nous sommes dans une société de la réponse plutôt que de la question. Or travailler dans le social c'est d'abord voir les questions qui se posent puis les partager avec la personne pour découvrir avec elle les réponses éventuelles, les solutions à apporter. Il faut mettre en avant ce mode de travail AVEC les personnes et montrer la nécessité d'accorder du temps. On a transformé les usagers en sacs de pomme de terre et maintenant on voudrait qu'ils participent activement de manière à faire la preuve de leur autonomie. Mais nous ne devons pas nous laisser piéger par la question de l'efficacité qui pèse sur chacun. Le social est une question « has been », il n'a plus de place dans notre société.»

### SOUTIEN AU COLLECTIF ROMS D'EVRY

«**La situation qui est faite aux populations Roms est illégale. Une circulaire a été publiée en janvier 2018 visant à éviter les « sorties sèches » de bidonvilles. Comment ne pas être dans un déni de la question ?** Comment les travailleurs sociaux conçoivent leur intervention sur les bidonvilles étant donné que les personnes concernées sont considérées comme étant dans l'illégalité ? Il faudrait rappeler que l'indignité c'est la situation qui est faite à la personne. Ce n'est pas l'habitat lui-même.»

### - FRÉDÉRIQUE KABA

«On est nombreux à aller dans votre sens sur la question de l'errance et de l'habitat de fortune... La Fap s'est toujours engagée à soutenir des actions qui viseraient à essayer ensemble et à partir des personnes de construire une solution.»

### ASSOCIATION ASMAE

«**Quelle est la place de ceux que vous appelez les « usagers » dans le dispositif et comment faites-vous pour mettre à l'œuvre leur capacité à agir ?** Les personnes sont accompagnées à titre individuel mais n'y a-t-il pas des solidarités familiales ou collectives à activer pour apporter un complément à la solution, telles que les « conférences familiales » qui sont expérimentées sur d'autres sujets et peut-être adaptables ?»

### - SABINE DEMARLY

«On ne fait pas sans l'usager : on l'écoute et on analyse son besoin et sa demande. Cela représente tout un travail et un temps de maturation du projet pour finir par trouver un compromis car souvent il y a un décalage. C'est une co-construction. De ce dialogue et ce compromis arrive la solution.

Sur cette question de la mise en valeur des compétences, nous avons en ce moment un projet d'auto-réhabilitation encadrée pour une famille dont le père, malgré un fort sentiment de dévalorisation, témoigne d'une réelle envie d'apprendre. Nous avons donc considéré que c'était un terrain favorable et avons proposé à monsieur ce projet pour l'accompagner dans ses travaux.»

### - MARIE-HÉLÈNE CHRÉTIEN

«J'évite d'utiliser le terme usager. Je préfère parler de personne ou ménage accueilli dans le service. Pour activer les solidarités familiales, c'est parfois compliqué. On a une association, la Sauvegarde, qui développe une action autour de la médiation transgénérationnelle, notamment autour des conflits entre les enfants qui reviennent au domicile et leurs parents âgés. On essaie aussi de mobiliser, dans le village ou le hameau, le voisinage, les maires des communes rurales. Le POLHI a beaucoup travaillé en ce sens avec l'association des maires de l'Orne. Ils peuvent par exemple venir lors de la première visite à domicile. Mais l'action collective, elle intervient dans un second temps, lorsque la relation de confiance est bien établie et qu'on peut amener le ménage à sortir de chez lui pour aller vers du collectif. On développe les actions pour renforcer la capacité d'agir et le co-apprentissage entre pairs, mais il faut aussi que les personnes se confrontent au regard des autres et on a un gros travail à faire sur l'acceptation sociale de ces situations dans les villages.»



© Ljubisa Damilovic

## LE COÛT ET FINANCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Francis Rathier du bureau d'étude BERS présente les premiers résultats d'une étude commandée par la Fap sur la question du temps consacré à l'accompagnement, de ses coûts réels et de la manière dont il est financé. Cette commande est partie d'une inquiétude de voir les opérateurs s'éloigner de l'accompagnement des propriétaires occupants en habitat indigne compte tenu des difficultés de reconnaissance du temps qu'ils y passent et donc des financements dont ils peuvent bénéficier.

---

### MÉTHODOLOGIE

- un échantillon de 9 opérateurs (direction et/ou chargés d'opération) : les Soliha du Cher, Indre-et-Loire, Indre, Loire-Atlantique, Page 9, Urbanis, Urbam...
- des entretiens centrés sur : des situations simples et complexes (sans être exceptionnelles) pour établir les différentes étapes, les activités et le temps passé, et le financement alloué ;
- deux entretiens complémentaires auprès de l'Anah et un Conseil Départemental, interrogés sur leurs financements.

## LES TEMPS DE L'INGÉNIERIE

En préalable, une petite clarification : quand je parle d'Assistance à Maîtrise d'ouvrage (AMO), je fais référence aux missions qui sont définies par l'ANAH ; concernant l'accompagnement, je vais parler de l'accompagnement « de base » (un travail sur les questions techniques, économiques, sur la gestion d'un chantier, etc. qui demande une écoute) car de mon point de vue, l'accompagnement social vient en plus s'ajouter à tout ce travail. Il est important de faire apparaître la dissociation qui existe entre ce travail de base et le temps effectivement rémunéré.

L'étude étant en cours, les résultats présentés sont des premiers éléments de réflexion et les chiffres ne sont pas définitifs pour le moment. J'ai demandé à chacun de sortir des dossiers sur lesquels ils étaient intervenus, mais lorsqu'on évoque des accompagnements réalisés sur un temps long, sur parfois trois ou quatre ans, avec de nombreuses petites tâches qui prennent beaucoup de temps, cela fait appel à la mémoire et il peut y avoir une difficulté à reconstituer et évaluer le temps passé. J'ai été frappé par le fait **qu'il y a une tendance à la sous-estimation du temps qu'on y passe.**

Dans un premier temps, nous avons collectivement pro-



posé de décrire l'accompagnement mis en place selon 5 grandes phases d'intervention :

- L'identification d'une situation
- La qualification d'une situation et la détermination des conditions de sa remédiation
- La préparation des conditions de réalisation du projet
- La réalisation du chantier
- La réappropriation de son logement.

### TEMPS TOTAL DE L'INGÉNIERIE

PHASE	FOURCHETTE BASSE	FOURCHETTE MOYENNE
PHASE 1 Identification	30 min	2 heures 30
Phase 2 Qualification	13 heures 15	40 heures 30
Phase 3 Préparation réalisation	13 heures	18 heures
Phase 4 Réalisation	15 heures	44 heures
Phase 5 Réappropriation	-	3 heures
<b>TOTAL</b>	<b>41 heures 15</b>	<b>108 heures</b>
Jours	5,9	15,4

Accompagnement spécifique (type accompagnement social)	18 heures	33 heures
Total jours	2,6	4,7

Les situations des opérateurs sont très variables et **plusieurs paramètres influent sur le temps passé dans chaque phase.**

Concernant la 1ère phase d'identification, les fiches de repérage des situations ne sont pas formalisées de la même manière lorsque les acteurs ont été sensibilisés voire formés en amont, et cela implique un temps passé différent. Ce temps passé varie aussi en fonction du degré de formalisation attendu par les institutions en charge des dispositifs, lequel dépend souvent de la confiance qu'ils accordent à l'opérateur (les deux étant souvent inversement proportionnels).

La **phase du diagnostic** est importante. Elle permet aux opérateurs de caractériser la situation et dégager les solutions possibles à présenter au ménage. Ce qui influence le temps passé est de 2 ordres :

- certains opérateurs considèrent que **la première visite** est une amorce, un premier contact, qui appelle une 2ème visite technique centrée sur le bâti (cotation d'insalubrité...) alors que d'autres font le tour des questions techniques dès la première visite. Cela dépend aussi de la réaction du ménage : dans les situations « moyennes », on est obligé de revenir deux voire trois fois pour pouvoir progressivement construire avec le ménage son projet.
- pour certains opérateurs, il existe aussi **une contrainte institutionnelle**, qui impose une visite supplémentaire, qui rajoute du temps passé.

Le temps de formalisation de ce diagnostic est également très variable : de 6h à 24h passées, pour des situations comparables, pour plusieurs raisons là aussi :

- **lorsque l'opérateur n'assure pas la maîtrise d'œuvre** (conduite de chantier), beaucoup d'éléments de préparation de ce chantier doivent être prévus dans le diagnostic, dans la phase d'AMO ;
- **les temps de déplacement** ont un impact très important sur le temps passé, car il n'y a pas toujours d'économie d'échelle possible sur ce point quand on travaille sur le rural. Et les situations sont très variables selon les départements.

La préparation de la **phase travaux** nécessite également l'investissement de l'opérateur sur l'accompagnement des personnes, et il est rare que le Département ait pris l'initiative de financer l'opérateur pour cette mission (via ses travailleurs sociaux) de même qu'il n'est pas toujours possible de recourir à un travailleur social externe. **L'internalisation de la maîtrise d'œuvre** impacte donc

le temps d'accompagnement qui entre dans le cadre de la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO).

Enfin, **l'existence d'un réseau d'entreprises** par l'opérateur permet de gagner du temps.

La **phase de réalisation du chantier** est financée dans le cadre de la mission de maîtrise d'œuvre pour ceux qui la font. Mais pour ceux qui ne la font pas, cela ne signifie pas pour autant qu'ils la mettent de côté, et même, au contraire, cela représente un temps important, avec de grandes variations, en fonction des temps de déplacement et de la complexité de la situation (de 3h à 18h). Il ne s'agit pas d'un temps d'accompagnement social, mais cela fait appel au savoir-faire de l'opérateur pour lever des réserves de la part du ménage, réguler des tensions entre ménage et entreprise...

La phase de **réappropriation du logement** est plus ou moins développée. Certains opérateurs font une visite dans les 6 mois. Les temps restent néanmoins assez peu importants sur cette phase.

Mises bout à bout, **l'ensemble de ces phases peut varier d'une fourchette basse de 42 heures à 108 heures** dans des situations complexes, sans qu'elles soient particulièrement complexes. Sur une situation simple, on peut passer du simple au triple.

Après analyse, ces variations résultent de différents facteurs :

- la place de l'opérateur dans la phase d'identification (selon qu'il participe ou non à la sensibilisation des acteurs sous la forme de formations par exemple) ;
- la conception de la première visite qui renvoie au mode d'organisation interne : spécialisation des compétences ou polyvalence ;
- l'existence d'un réseau d'entreprises et de maîtres d'œuvre
- l'éloignement géographique dans le territoire qui génère du temps de déplacement, qui est un élément incontournable qui doit être visibilisé ;
- les attentes institutionnelles en matière de suivi et le degré de formalisation attendue par les acteurs qui pilotent les dispositifs ; sur certains territoires, la confiance des institutions permet de mieux dimensionner les interventions ;
- les particularités du ménage et son degré d'adhésion à la démarche indépendamment de l'accompagnement social qui peut être mis en place.

## LES COÛTS ET LES FINANCEMENTS DE L'INGÉNIERIE

Sur la question du coût, nous avons jugé utile de rappeler au préalable que lorsqu'un opérateur affiche un coût horaire ou un prix de journée, c'est une rémunération qui permet de couvrir des salaires, mais aussi des charges associées et des frais de structures (locaux, véhicules pour se déplacer, matériels, mais aussi le temps passé à répondre à des appels d'offre...).

Les **coûts horaires affichés** ici vont de 50 euros H.T. (fourchette basse) à 64 euros H.T. (fourchette moyenne), la moyenne se situant entre les deux. Et cela donne une idée de ce qui pourrait être attendu par les opérateurs comme rémunération.

On l'a dit aujourd'hui, **les opérateurs ont tendance à sous-estimer le temps passé à l'accompagnement par crainte que l'on finisse par arrêter de financer ce type de missions**, parce que le coût paraîtrait trop exorbitant pour les financeurs. Mais il faut bien réussir à visibiliser ces coûts pour que financeurs et opérateurs trouvent une juste adaptation pour financer correctement ces interventions.

De même, les coûts affichés sont une règle de trois qui dépend beaucoup du budget que le maître d'ouvrage a prévu de mettre à disposition. On constate donc de grandes variations : entre par exemple un coût affiché de 840 euros dans le diffus, lequel est tout simplement calé sur le financement proposé par l'Anah, jusqu'à 3356 euros dans le cadre d'un PIG (Programme d'Intérêt Général). Ces coûts ne reflètent pas les temps passés par les opérateurs et varient beaucoup aussi selon l'internalisation ou pas de la Maîtrise d'Oeuvre.

**Le coût affiché dans les appels d'offres correspond cependant rarement au coût réel pour l'opérateur.** Il est, à de rares exceptions, sous-estimé, dans un souci constant d'adaptation au budget connu ou présumé des appels d'offres.

Les **financements** présentent également de grandes variations : de 840 euros dans le diffus à de subventions beaucoup plus importantes dans les démarches conventionnées... Mais dans les démarches conventionnées, **tout dépend de la manière dont se positionne le Département ou l'EPCI maître d'ouvrage et, c'est un élément très important**, de la manière dont l'appel d'offres prend en compte ou pas l'ensemble des tâches de l'opérateur. Souvent les budgets sont contraints et les objectifs ne sont pas toujours bien adaptés à ces objectifs ; les cahiers des charges sont très hétérogènes et il y a, à ce titre, une marge de progrès à faire. Par ailleurs, il existe

un flou sur la TVA qu'il serait nécessaire de clarifier car les opérateurs se posent la question de savoir si elle est applicable ou pas.

Enfin, dans ces opérations programmées, l'Anah apporte un financement de l'opérateur au « dossier déposé » [c'est-à-dire présenté à l'Anah pour être subventionné], cela constitue une part dite « variable » du financement de l'opérateur, qui s'ajoute à une part dite « fixe ». Cette règle a un effet particulier puisqu'elle peut amener certains opérateurs à intégrer dans la part fixe le coût de l'accompagnement des ménages dont les projets n'aboutiront pas (et ne seront donc pas déposés à l'Anah), pour ne pas se retrouver à assumer lui-même ces coûts.

**En conclusion, les variations des moyens financiers effectivement accordés aux opérateurs traduisent :**

- la volonté des collectivités de s'impliquer dans la LHI des propriétaires occupants qui dépend de la mobilisation de leurs élus et de la compétence professionnelle de leurs services ;
- l'importance de l'effet levier du financement de l'Anah, qui n'est pas indépendant des ressources des collectivités, et surtout, peut avoir un impact sur le « paramétrage financier » des missions des opérateurs.

Il sera utile, du point de vue de l'ingénierie, de réfléchir à un référentiel sur ce qu'est l'accompagnement de l'opérateur, ce qu'est l'accompagnement social des ménages, celui qu'il peut prendre en charge et celui des autres acteurs externes. De même que sur le coût, il serait intéressant de produire un guide méthodologique de l'Anah sur comment élaborer un cahier des charges, sachant que les marchés à bon de commande s'avèrent vraiment adaptés à ce type de missions.





## LE COÛT ET FINANCEMENT DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Cette dernière table ronde vise à témoigner de l'importance d'une intervention partenariale conjuguant le soutien technique et financier de l'ANAH et la mobilisation des collectivités locales.

---

*Bernard Gagnet et Emeline Valtrid-Rabin, respectivement Vice-Président au développement des territoires et chargée de mission Habitat Privé au Conseil Départemental de Loire-Atlantique, présentent la politique de lutte contre l'habitat indigne mise en place en Loire Atlantique depuis plusieurs années. Ils reviennent sur les facteurs de son succès : un fort portage politique et des moyens financiers et opérationnels conséquents.*

### BERNARD GAGNET

Nous avons mis en place le Programme d'Intérêt Général de Lutte contre l'habitat insalubre en 2013 dans un contexte d'émergence et de reconnaissance de la problématique de l'habitat ancien sur le territoire. Le plan départemental de l'habitat (PDH) avait en effet permis d'identifier 1200 situations critiques dont une part importante se situaient au sein des territoires ruraux et périurbains. Ces situations concernent majoritairement des personnes âgées et isolées.

**La volonté politique de sortir les personnes de l'insalubrité s'est accompagnée d'une enveloppe financière conséquente de 120 000 euros par an. Elle permet aujourd'hui de financer un opérateur, Soliha, avec deux volets d'intervention :**

- Le repérage des personnes en habitat insalubre en s'appuyant notamment sur le réseau d'acteurs existants via les CMS mais aussi les CLIC (comité local d'insertion et de coordination) ou d'autres opérateurs présents sur le département ;
- Une aide à l'accompagnement, un mot phare, des ménages en amont et en aval de l'intervention.

### EMELINE VALTRID-RABIN

Au niveau du département, une vingtaine de dossiers (logements occupés avec insalubrité) sont déposés chaque année auprès de l'ANAH, le PIG départemental ne couvrant pas les agglomérations de Nantes et de Saint Nazaire. Cela correspond à une vingtaine de chantiers réalisés ou en cours sur une année, et entre 60 et 80 ménages accompagnés au fil de l'eau.

Les accompagnements peuvent en effet s'étaler sur de longues durées. Les situations d'insalubrité concernent le plus souvent des personnes très isolées ou cumulant des problématiques sociales complexes de type Diogène ou en situation de handicap, qui sont des personnes « ancrées » dans leur logement. On voit également émerger la problématique des accédants en difficulté qui ont connu des ruptures dans leur projet logement qui les amène à subir une situation qui n'était pas voulue au départ.

### BERNARD GAGNET

Nous avons mené un travail de sensibilisation directement auprès des élus de terrain, donc au niveau des EPCI, ce qui est très important pour qu'ils puissent prendre cette question en main et travailler avec l'opérateur. La première opération a eu lieu sur Ancenis et depuis, deux autres intercommunalités se sont présentées. Nous insistons pour que les élus se rendent sur place, car ils ont tendance à voir le problème de manière un peu éloignée, et c'est important qu'ils puissent se rendre compte sur place, sur leur propre territoire.

## EMELINE VALTRID-RABIN

La mobilisation des acteurs autour de la LHI repose sur **une volonté politique forte du Département et des EPCI**. Les EPCI sont volontaires et se manifestent auprès de nous. C'est à cette condition que cela marche. La mise en place de ces opérations représente aussi tout un travail dans l'ombre, concernant notamment l'élaboration du cahier des charges du marché public. Il est très important de bien y décrire les missions que l'on attend du futur opérateur. **Nous avons fait le choix de procéder par marché à bons de commande, ce qui nous permet de rémunérer l'opérateur en fonction des missions qu'il accomplit et de l'avancement des situations qu'il accompagne.** Cela nous permet aussi de pouvoir échanger avec l'opérateur et ce lien de confiance se crée au quotidien autour des situations. Nous avons conscience en effet d'avoir une part de responsabilité dans la prise en compte d'un certain nombre de freins pour les opérateurs et sur comment les lever.

Sur la question du marché, dans nos critères de sélection des offres, le prix ne compte que pour 30% de la note finale et les 70% restants correspondent à la note technique et opérationnelle de l'équipe mobilisée : on peut donc influencer, dans le cadre des marchés publics, une sélection en faveur de la qualité technique et opérationnelle de l'équipe, qui est essentielle, plus qu'en faveur du prix.

Le marché à bons de commande s'établit à 120 000 euros maximum par an. **Le travail de suivi/accompagnement des situations est rémunéré jusqu'à 5600 euros** pour faire tout le travail administratif, technique, financier et l'accompagnement social qui peut être de deux types : l'accompagnement social classique (sur la gestion budgétaire, l'appropriation du projet,...) et l'accompagnement renforcé lorsqu'il s'agit d'accompagner pour un relogement temporaire durant la phase travaux. Nous avons aussi constaté assez rapidement avec les opérateurs que la réappropriation du logement après les travaux peut également nécessiter un accompagnement, pour sécuriser le ménage, l'aider dans sa gestion au quotidien (remboursement du prêt, gestion des nouveaux équipements, etc.). Cela a

été possible grâce à un travail en transversalité avec l'Action Sociale du Département, qui nous a permis de mobiliser des accompagnements sociaux pendant plusieurs mois après la réintégration dans le logement.

Cela nécessite un suivi au long cours et **un travail en confiance avec notre opérateur, SOLIHA**, depuis 2013. Il est essentiel de bien se connaître car la gestion d'un marché à bon de commandes demande du temps, un travail et une expertise importants, et qu'il faut pouvoir fluidifier cette phase administrative.

Sur le repérage des situations, au-delà de la mobilisation des élus et des acteurs locaux, le département a mis en place des réunions d'une demi-journée de sensibilisation auprès des travailleurs sociaux du département. Nous avons évalué que 72% des CMS (centres médicaux sociaux) ont été représentés par au moins un professionnel dans ces réunions. Suite à cela, nous avons constaté une augmentation significative des repérages. Nous avons réalisé le même type de travail auprès des organismes de tutelle fin 2017 ou des CLIC, qui font un travail exceptionnel de repérage et d'accompagnement des personnes âgées. **Et on constate un regain de repérages en 2018.**

## BERNARD GAGNET

Parmi les obstacles rencontrés, **la suppression de l'allocation logement pour les propriétaires pose déjà problème** et nous avons déjà des dossiers en attente puisqu'il n'y a pas d'autre possibilité pour permettre aux personnes d'avoir un remboursement de prêt adapté à leurs capacités. Cela représente une quinzaine de dossiers bloqués aujourd'hui et une cinquantaine à l'échelle de la région.

A cet égard, les intercommunalités pourraient réfléchir à prendre leur part sur le sujet, même s'il s'agit de faire à la place de l'Etat et ce n'est pas simple, car elles prennent de l'importance aujourd'hui dans les PLU, les PLH et les responsabilités sur la question du logement.

## EMELINE VALTRID-RABIN

Sur le plan opérationnel il y a également d'autres difficultés auxquelles est confronté l'opérateur. Aujourd'hui, la difficulté majeure est de convaincre. Dans l'avant repérage, avant même que la fiche de repérage n'arrive à l'opérateur, il y a un travail préalable qui a été fait par les élus, par le professionnel qui a repéré, et qui est un travail très chronophage et assez invisible... Le repérage demande un vrai investissement des EPCI, une vraie mobilisation des élus. Or **il reste des élus et acteurs locaux qui pensent qu'il n'y a pas de logement insalubre dans leur commune** et qui sont loin de prendre conscience de la réalité de certains ménages sur leur territoire.

## BERNARD GAGNET

Quand on rencontre les élus, on essaie d'aborder cette question. Nous avons fait une plaquette aussi, mais l'important est d'en parler et d'essayer de leur faire prendre conscience du problème, pour qu'ils se portent candidat pour rentrer dans notre programme. A l'ADIL où je siège, on s'est rendu compte qu'il existe 650 permanences d'information sur le logement, sur 15 à 17 lieux. Donc il faudrait rassembler nos forces autour de cela.



Cette journée a été très intéressante et beaucoup de choses ont été dites sur la question de l'habitat indigne, sur l'accompagnement, sur les financements et sur les élus. Ce qui a peut-être manqué aujourd'hui c'est la présence de président d'EPCI ou de maires parce qu'ils portent les politiques de l'habitat.

En quelques mots, l'Anah est une agence de financement qui a pour vocation le traitement de l'habitat indigne, en priorité. C'est dans notre ADN. Nous avons un objectif de 10.000 logements par an, que nous n'arrivons pas atteindre et nous sommes conscients des points de blocages, tant sur le plan local que sur le plan des financements. Rappelons que sur cet objectif de 10.000, la moitié (5000) concerne les propriétaires occupants.

### **Les résultats en matière de lutte contre l'habitat indigne, tels que nous les observons, sont réalisés à travers trois types de politiques :**

- les politiques sociales et sanitaires, en premier lieu, notamment avec les projets portés par les Conseils Départementaux en lien avec les préfets (les PIG principalement) ; c'est la première voie de traitement de l'habitat indigne
- les politiques de l'habitat, à travers les objectifs des PLH, les OPAH, les PIG intercommunaux, en lien avec d'autres objectifs, comme l'autonomie, la précarité énergétique...
- les politiques urbaines, territoriales voire foncières : on a de plus en plus d'élus qui s'inscrivent dans des projets d'habitat indigne parce que l'objectif est de requalifier un centre ancien, de revitaliser un territoire, parce qu'il y a un enjeu d'attractivité, un enjeu économique, un enjeu d'image.

**Pour mobiliser un élu, il faut parfois jouer sur le vocabulaire et ne pas toujours parler d'insalubrité.** Il faut faire de la pédagogie et faire comprendre que le traitement de l'habitat indigne peut prendre d'autres formes. Un territoire a par exemple fait le choix d'appeler son programme « Plaisir d'habiter ». Dans cet exemple, on ne part pas du constat, de la situation à traiter, mais de l'objectif à atteindre, on présente quelque chose de positif. C'est une approche qui peut aider à convaincre certains décideurs. C'est l'esprit du programme national « Action cœur de ville » porté par le Ministère, pour lequel 222 villes moyennes ont été sélectionnées sur des projets de requalification urbaine et de requalification territoriale, qui visent avant tout l'habitat indigne et l'ha-

bitat dégradé. Dans le projet de loi sur les ORT (Opérations de Revitalisation Territoriale) qui vont être menées sur les territoires, l'un des tout premiers objectifs est le traitement de l'habitat indigne des îlots dégradés.

Concernant les résultats obtenus, il ne faut pas oublier qu'entre 15 et 20% des logements financés sont en diffus, c'est-à-dire non pas dans le cadre d'un programme porté par un politique, mais suite au repérage de x acteurs. A ce titre, **on a un vrai besoin de clarification sur qui fait quoi en matière de repérage**, car on a le repérage de l'autonomie, le repérage de la précarité énergétique, de l'insalubrité, on repère peut-être les mêmes logements mais il y a peut-être un problème de coordination entre acteurs... Quoi qu'il en soit, quand la situation est repérée, on a le travail de l'opérateur.

S'agissant des financements en opération programmée, on a mis en place en 2011 un financement de l'ingénierie de l'accompagnement, composé d'une part fixe (50% du coût, quel qu'il soit, pour une collectivité locale) et d'une part variable (sous la forme d'une prime forfaitaire à la collectivité si les objectifs sont atteints). **Une étude réalisée l'année dernière nous a montré que certains mécanismes adoptés par des collectivités locales ne permettaient pas de financer correctement.** Cette part variable, nous ne la maîtrisons pas dans la mesure où les collectivités sont responsables des modes de passation des marchés. Mais on va corriger cela.

Le temps nécessaire sur une situation d'habitat indigne est très variable d'une opération à l'autre. Chaque situation est différente. **Une opération qui ne porte que sur l'habitat indigne « dur » coûte très cher et celle qui marche le mieux est celle qui combine des objectifs variés.** Ce qui permet à la collectivité comme à l'opérateur de s'y retrouver en termes de modèle économique et cette question est très importante pour tout le monde : Etat, collectivité, opérateur. Lorsque nous avons défini les financements Anah en 2011, nous l'avons fait avec les deux fédérations PACT et Habitat et Développement : nous avons estimé le coût moyen d'accompagnement d'un dossier classique et celui d'un

dossier d'habitat indigne. Mais nous n'avons pas pris les opérations extrêmement lourdes et extrêmement chères ; il y a peut-être à revoir ces modes de financement. On a procédé de la même manière sur le financement du bail à réhabilitation pour les organismes de Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion, qu'on a construit avec la FAPIL, avec Soliha, etc.

Concernant **l'assouplissement des règles de financement**, il existe mais n'est pas forcément connu. Il faut rappeler qu'il existe une règle nationale de l'Anah avec un taux maximum établi au niveau national. Et que localement, les délégataires des aides à la pierre (Conseils Départementaux ou EPCI) peuvent majorer les aides : de dix points concernant le taux de subvention (de 50% à 60%) et de 25% concernant les plafonds de travaux (on peut passer de 50.000€ à 62.500€). C'est une marge de manœuvre pour eux, car **la politique de l'habitat indigne s'inscrit dans une politique du logement qui repose de plus en plus sur les collectivités locales** ; la possibilité de majorer les aides leur donne plus de liberté dans leur politique.

Il est vrai par contre que, localement, les services de l'Etat font l'objet de contrôles dans l'octroi de leurs subventions et se montrent, en conséquence, très vigilants sur le respect de la règle. L'Anah elle-même vient de faire l'objet d'un contrôle de la Cour des Comptes sur l'utilisation des fonds publics. Cela n'empêche pas des échanges fréquents entre le local et le national, via les chargés de mission territorial de l'ANAH, pour comprendre où ça bloque. On parvient, dans ce cas, à trouver des solutions et ajuster si nécessaire.

**Le financement de l'accompagnement par l'Anah prend en compte toutes ses dimensions** : administrative, technique, juridique et sociale. Cet accompagnement peut être financé de plusieurs façons par l'ANAH : à l'opérateur quand c'est en diffus ou à la collectivité quand c'est dans le cadre d'une opération. Dans ce cas, c'est elle qui définit dans son cahier des charges le niveau d'accompagnement qui sera mené par l'opérateur. L'Anah ne regarde pas ce qui est indiqué dans le cahier des charges, elle a réalisé des guides méthodologiques qui expliquent ce qui est attendu a minima. **La collectivité peut aller plus loin et décider d'intégrer un accompagnement social plus important**. Et d'ailleurs, dans la part variable des financements Anah, nous avons créé la « prime MOUS » qui permet de financer le surcoût d'accompagnement pour les situations d'habitat indigne.

L'année dernière, nous avons analysé les coûts d'ingénierie et fait évaluer le programme « Habiter Mieux » notamment pour mesurer le contenu de l'accompagnement et rendre compte de ce qu'il fallait adapter. Il existe en réalité plusieurs types d'accompagnement. On parle d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) **mais les opérateurs font en réalité plus que ça, car ils font parfois à la place du propriétaire, ce que l'on appelle de la Maîtrise d'Ouvrage Déléguée**. Tant qu'on ne parlera que d'AMO, on restera sur une définition vague et floue, et le financement restera flou lui aussi, parce la mission n'a pas été correctement calibrée. On a bien vu que certains ménages avaient besoin de plus que l'AMO, qu'ils avaient besoin d'une Maîtrise d'Ouvrage Déléguée, et cela a un coût et une définition juridique. L'ANAH mène aujourd'hui une réflexion visant à développer cette Maîtrise d'Ouvrage Déléguée pour les situations les plus complexes. Car concrètement, l'évaluation du programme Habiter Mieux a montré que l'accompagnement est jugé nécessaire et apprécié par la grande majorité des ménages. Il est aujourd'hui reconnu comme la plus-value du programme Habiter Mieux, y compris par la Cour des Comptes, plus pertinent à ce titre que les autres dispositifs d'aides, tels que le crédit d'impôts, qui ne proposent pas d'accompagnement. Donc **l'accompagnement reste un enjeu majeur, mais il reste à trouver les curseurs pour que ce soit bon pour tout le monde**.

Vivre dans un habitat indigne cela peut aussi être vivre en copropriété dégradée, en division pavillonnaire, dans des caves louées par des marchands de sommeil ou des parkings. Et c'est aussi vivre dans des bidonvilles.

Le point commun, c'est que l'on n'arrive jamais dans ces situations par choix. **Vivre en habitat indigne est bien le fruit des difficultés d'accès à un logement.** Et les conséquences sont désastreuses pour les familles avec des problèmes en termes de santé, d'isolement, de scolarisation des enfants...

Quoique l'on fasse, si l'on ne met pas en adéquation les politiques du logement avec les difficultés observées, on ne s'en sortira pas. Or les signaux récemment envoyés sont inquiétants : fragilisation du modèle du logement social, attaques répétées contre les APL...

C'est pourquoi il faut agir et, on l'a vu aujourd'hui, c'est l'ensemble des acteurs qui doivent être mobilisés.

Cette journée a permis d'échanger et de débattre. **Elle a permis de témoigner de l'énorme travail des professionnels et de leur engagement pour sortir les propriétaires occupants de l'habitat indigne.** Il est important de donner à voir la complexité de ce travail et la diversité des compétences engagées, à ce jour insuffisamment reconnues.

Il faut en effet passer beaucoup de temps avec les ménages. Il faut faire preuve de patience, de ténacité, de tact, pour impliquer les personnes et ne pas se laisser décourager par la complexité de dispositifs souvent exigeants. A cet égard, il est tout aussi nécessaire de continuer à faire preuve de pédagogie avec les acteurs comme avec les élus locaux.

Ces qualités, nous avons souhaité les rendre visibles lors de cette journée. Car mener une politique comme celle-là et de cette manière-là, c'est différent que de vouloir atteindre des objectifs, de faire du chiffre. Si l'on veut du chiffre, on ne va pas se préoccuper de ceux qui ne demandent rien.

Les échanges ont également permis de rendre compte de l'importance cruciale du partenariat. **Il faut rassembler des savoir-faire complémentaires, ajuster les réponses aux situations des ménages.** Cela implique des compétences techniques mais également

sociales. Sans oublier le rôle que peut jouer l'entourage, le collectif, le réseau social des personnes.

Savoir mettre en œuvre un tel accompagnement social est déterminant car à travers la lutte contre l'habitat indigne, on touche à des populations fragiles. La question qui se pose est donc la suivante : comment peut-on apporter ces compétences d'accompagnement social ? Avec quels moyens ? Comment financer cet accompagnement global des personnes ?

Organiser plus efficacement la lutte contre l'habitat indigne passe également par l'amélioration du repérage grâce à la mobilisation des acteurs intervenant à domicile et la création d'instances de coordination de tous ces acteurs... Il y a un vrai besoin de dialoguer entre tous ces acteurs pour s'assurer que tous parlent le même langage.

Enfin, un dernier point, sur lequel on a pu constater des avancées positives, concerne l'engagement des responsables politiques. Mais il faut pouvoir obtenir de la visibilité dans le temps. L'ANAH et les opérateurs ont trop souffert du stop and go. Il faut du temps et des moyens. Nous avons largement évoqué la question de l'allocation logement pour les propriétaires. Mais je pense également au chèque énergie récemment mis en place. C'est positif mais cela représente aujourd'hui encore un volume financier insuffisant.

**Sur la question de l'engagement politique, celui des collectivités locales est également déterminant.** La réforme territoriale et les délégations de compétences pourraient être considérées comme un facteur de complexité supplémentaire en termes de coordination d'acteurs sauf que l'on ne peut pas en faire une excuse. Il faut aller plus loin sur l'articulation des compétences des uns et des autres. Et toujours veiller à préserver l'équité territoriale. On montre un bon exemple sur un territoire mais comment cela se passe-t-il ailleurs ?

En vous écoutant tout au long de cette journée je me disais : il y a des bonnes pratiques, des endroits où les acteurs sont engagés depuis très longtemps. Peut-être faut-il qu'on les rassemble dans un document pour montrer à tous que ça marche.

Pour finir, je tenais à vous remercier du fond du cœur pour votre présence.

