



Aréli

MONOGRAPHIE

Annexe à l'étude

*“Logement d'insertion et mobilisation
de moyens souples et adéquats d'accompagnement social”*

réalisée par le CRESGE

pour les Acteurs du Logement d'Insertion

SEPTEMBRE 2015



L'ESSENTIEL

VOCATION

Une association qui propose des solutions diversifiées de logement accompagné (1600 logements), selon quatre modes d'habitat (résidence sociale, FTM encore à restructurer, pension de famille, logement locatif en propre). Elle propose également des solutions immobilières adaptées aux besoins d'autres associations. Enfin, en prolongement de ses missions d'insertion par le logement, elle aide les jeunes lycéens talentueux issus de milieux modestes et/ou des quartiers défavorisés de la région à réussir leurs études supérieures et leur insertion professionnelle.

VALEURS MISES EN AVANT

- > Moteur d'innovation et de progrès social
- > Droit au respect de la différence, solidarité, justesse sociale
- > Mise sur la réussite et la responsabilisation des résidents logés et des étudiants soutenus

PUBLIC

- > En résidence sociale : travailleurs immigrés vieillissants/personnes en parcours d'insertion. Toujours avec un minimum de ressources.
Au sein de la résidence sociale étudiée (les Oliviers à Tourcoing), la part des résidents en parcours d'insertion sociale est de 65 %.
- > En pension de famille : personnes en isolement social ou exclusion lourde, sans perspective de logement autonome à moyen terme. Minima sociaux (RSA, AAH), avec une partie des personnes logées en tutelle ou curatelle.
- > Orientation par les référents extérieurs qui sollicitent les solutions Aréli



LE PATRIMOINE

LOGEMENTS

- > 6 résidences sociales, soit 614 logements
- > 3 foyers de travailleurs migrants à restructurer, soit 356 logements
- > 4 pensions de famille, soit 95 logements
- > 264 logements en propre, pour loger des personnes au titre d'Aréli, surtout des T1, 78 % en collectif
- > 225 logements loués à d'autres associations



CHAMPS D'INTERVENTION SOCIALE

▶ LOGEMENT

- > Un quart, dont des ateliers d'information par intervenants AVDL

▶ SANTÉ (SOINS, DÉPISTAGE, PSY...)

- > Un quart des accompagnements individuels

▶ INSERTION PROFESSIONNELLE

- > Accentuation depuis un an : atelier de recherche d'activité, visite d'entreprises, mises en contact

▶ VIE QUOTIDIENNE

- > Retraite, CAF

▶ ANIMATION

- > Loisirs divers, intérieurs et extérieurs



MODALITES D'INTERVENTION SOCIALE

▶ ACCUEIL

- > Toutes les structures Aréli sont animées par un binôme :

En résidence sociale : un gestionnaire de site, véritable responsable de la bonne marche de la structure, qui veille au respect du règlement intérieur, à l'encaissement des loyers et frais d'usage. Il peut être de formation sociale, sans obligation. Il fonctionne en binôme avec le travailleur social mais sans lien hiérarchique. Il participe aux synthèses (tous les 6 mois). Un travailleur social à temps plein est en charge des actions d'accompagnement individuelles et collectives.

En pension de famille : le responsable de la structure est de formation sociale. Il est le supérieur hiérarchique de l'animateur et s'occupe plus spécifiquement du suivi individuel des résidents (entretien préalable, suivi de contrat, synthèse). Un animateur à mi-temps gère les actions collectives.

- > En résidence sociale le candidat résident suit le parcours suivant :

- réception par le binôme gestionnaire-travailleur social pour recueillir les informations stipulées par le protocole d'admission : parcours résidentiel, faits biographiques marquants, situation

financière, projet personnel... Ce temps est délicat pour les deux parties, car il va être déterminant pour le traitement de la demande. Le binôme Aréli adopte une attitude empathique et bienveillante, tout en invitant le candidat résident à être honnête dans les informations apportées ;

- passage en commission mensuelle d'attribution avec des partenaires (Aréli, mairie, MEL, DDCS, etc.), pendant laquelle la candidature est présentée par le référent extérieur ayant fait l'orientation vers la structure.

> En pension de famille, le processus d'admission suit le même principe qu'en résidence sociale, à ceci près que la préadmission est faite par le seul responsable de la pension de famille.

ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

> Appelé « coordination sociale » pour marquer l'importance du référent extérieur et positionner Aréli en interlocuteur non exclusif et solution provisoire.

> Surtout logement et santé (50 %)

> Santé, par deux coordinatrices sur FTM et RS du territoire de la métropole lilloise (financement d'une partie par l'ARS)

> L'accompagnement social individuel est cadré par un « contrat d'engagement individuel » signé à l'entrée. Il comprend un volet sur l'accompagnement social, avec plusieurs axes suggérés, sans que cela soit limitatif, parmi lesquels :

- la recherche active d'un logement autonome
- l'appropriation du logement (entretien, aménagement, respect du règlement intérieur...)
- le projet professionnel
- la gestion du budget
- les démarches administratives, l'accès au droit
- les démarches de santé
- la vie dans la structure et le quartier.

En résidence sociale, ce contrat doit être signé par : le résident ; le référent social extérieur à Aréli, le travailleur social d'Aréli et le responsable gestionnaire du site en résidence sociale, ou le responsable de la pension de famille en pension de famille. Le document est le support essentiel dans le cadre de l'accompagnement.

« La recherche active d'un logement autonome » est un axe toujours signé, même s'il peut être travaillé en dernier. C'est une manière d'affirmer la vocation transitoire de l'hébergement.

> Un point (appelé « synthèse ») est fait sur l'accompagnement tous les 3 à 6 mois, animé par le travailleur social avec présence plus ou moins complète, selon les besoins, du

gestionnaire de site en résidence sociale. Les synthèses sont menées par le responsable de pension de famille en pension de famille. Les axes à travailler sont actualisés.

> La limite de l'accompagnement social reste l'adhésion de la personne : face à un problème, « *on essaie... après, le résident reste acteur* »

> Manière de travailler chaque axe du contrat d'engagement individuel :

1/ La recherche active d'un logement autonome

- L'accompagnement sera individuel, si la personne a déjà vécu en logement autonome sans incident. Le passage en résidence est un tremplin vers un bailleur HLM partenaire.
- Si le résident a un parcours moins favorable (comme l'inexpérience), la résidence travaille avec un partenaire pour animer un cycle de cinq ateliers couvrant la marche à suivre depuis le dépôt de la demande jusqu'à la sortie.

2/ L'appropriation du logement (entretien, aménagement, respect du règlement intérieur...)

Surtout en accompagnement individuel par respect, pour dissimuler des problèmes éventuels de propreté. La visite du logement sert d'évaluation. Pour cet axe comme pour les autres, il y a un aller-retour avec le référent pour savoir son niveau de connaissance de l'ampleur de la situation en cas de gros problème. L'accompagnement consiste en une intériorisation progressive de règles de vie.

3/ Le projet professionnel, avec de l'accompagnement individuel et / ou collectif

Des partenariats privilégiés ont été développés avec des associations (Canal Berge à Tourcoing, Inter propre, Intermède, Tris Sélec, etc.). Elles passent une fois par an se présenter à l'ensemble des résidents. L'insertion par l'activité est « *primordiale* » pour Aréli, car ceci favorise l'accès au logement. L'importance prise par cet axe dans l'accompagnement est expliquée par les difficultés des résidents pour saisir les subtilités administratives et assimiler les informations au rythme où elles sont livrées (démarches, statut, droit, actions...).

4/ La gestion du budget, surtout en accompagnement individuel

C'est l'axe type travaillé avec le partenaire, souvent même avant l'entrée en résidence sociale, par exemple du fait d'un surendettement.

5/ Les démarches administratives, l'accès au droit (retraite, CMU, renouvellement, inscriptions diverses, courrier...)

Seulement de l'accompagnement individuel, auprès des anciens et des nouveaux arrivants.

6/ Les démarches de santé

L'équipe Aréli peut apporter un soutien dans la prise de rendez-vous, le suivi et les aspects administratifs.

7/ La vie dans la structure et le quartier, beaucoup travaillée de manière collective

L'objet est d'aider au repérage des contacts administratifs et de loisirs, avec l'autonomisation et la lutte contre l'isolement en arrière-pensée.

ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

- > L'accompagnement collectif est important en pension de famille. De l'information, de la prévention et l'animation
- > En résidence sociale, les actions collectives ne sont pas présentées comme obligatoires. Le risque serait de braquer les personnes et de provoquer un isolement contraire à l'objectif poursuivi. Les actions sont proposées de manière à « *accrocher sans imposer* ».









SOURCES DE FINANCEMENTS

- > A l'échelle d'Aréli : 85 % par loyers et redevances, 15 % par subventions et mécénats. 9 M€ de budget.
- > Le premier facteur d'équilibre d'un établissement est le taux d'occupation. En résidence sociale, son niveau combiné à l'intérêt de la rotation des hébergés, réclame de proposer un produit attractif (bonnes prestations bâti + accompagnement efficace + partenariat en rapport avec les problématiques).
- > En résidence sociale : 46 % d'AGLS (pour le poste de gestion locative, 20 K€), 30 % de fonds propres (pour le financement du poste de travailleur social), 24 % d'autres subventions sociales (CUCS, politique d'immigration...). Les résidents bénéficient de l'APL
- > En pension de famille : les comptes sont moins déséquilibrés qu'en résidence sociale du fait d'un financement public plus favorable (0,60 € contre 16 € par logement et par jour).
- > L'augmentation du prix des fluides n'est pas répercutée sur les loyers et pèse sur l'équilibre financier en résidence sociale et pension de famille.



OBJECTIFS

-  DÉVELOPPER L'OFFRE
-  SUIVRE L'ÉVOLUTION DU PUBLIC
-  ENTRETENIR DES RELATIONS DE CONFIANCE AVEC LES PARTENAIRES, EN PRIORITÉ LES BAILLEURS QUI DISPOSENT DE SOLUTIONS DE SORTIE
-  ENTRETENIR OU DÉVELOPPER LA ROTATION DES PERSONNES LOGÉES
-  MAÎTRISER LA CONTRAINTE ÉCONOMIQUE
-  MENER UNE RÉFLEXION SUR L'ÉLABORATION DE NOUVEAUX PROJETS



POINTS FORTS / RESSOURCES FORTES

- > Une marque caractérisée par un accompagnement social très développé. Cadre de vie sécurisant et se voulant convivial.
- > **Un protocole mis en place pour cadrer les différentes étapes du travail : sa mise au point est le produit d'un travail collectif entre les services de gestion locative et de l'accompagnement social.**
 - à destination du gestionnaire de site :
 - 1/ Les divers points à préciser par le gestionnaire à la présentation de l'offre : présentation de l'association ; conditions d'occupation du logement ; les règles de sécurité ; les engagements de l'occupant et ceux du travailleur social ; les règles de vie en collectivité ; l'usage et le respect des espaces extérieurs ; la facturation des consommations.
 - 2/ Le protocole de fonctionnement de l'établissement : critères de recevabilité ; l'accompagnement ; la procédure d'admission ; le fonctionnement.
 - à faire signer par le résident :
 - 1/ les documents administratifs : contrat d'occupation, règlement intérieur, état des lieux...
 - 2/ Le contrat d'engagement individuel qui acte les axes de travail liés à l'accompagnement social.
- > Typologie diversifiée en résidence sociale : chambres, studios (type unique en PF), appartements familiaux (peu).
- > Actions collectives inter-sites
- > Des structures similaires, avec protocoles communs, ce qui permet des rapprochements et des remplacements de personnes, en interne.
- > Un taux d'occupation élevé, facteur de convivialité et d'animations diverses.
- > Un bon taux de sortie vers un logement autonome.
- > Présence d'équipes de proximité, développement d'un réseau de partenaires



POINTS FAIBLES / CONTRAINTES FORTES

- > Exigence technique et économique accrue.
- > Plafonnement des loyers et redevance alors qu'il y a une progression des fluides.
- > Politique de développement délicate car insérée dans un cycle économique long (30-40 ans).
- > Concurrence, surtout sur en pension de famille.
- > Taux d'occupation des FTM en retrait (60 % / > 95 %).
- > Perception par Aréli d'une méconnaissance par le réseau des partenaires de ce qu'est le logement accompagné.



STRATEGIE

- > Poursuivre la transformation des FTM en RS
- > Suivre la diminution des travailleurs migrants (environ 48 % / 52 % en RS) en maintenant une attention et des moyens adaptés à ce public.
- > Professionnalisation du travail social (processus, formations complémentaires, échanges d'expérience, etc.).
- > Développer la qualité de service : satisfaction, diverses échelles de concertation,
- > Plan pluriannuel d'action sociale (PPAS) élaboré tous les cinq ans comme feuille de route sociale
- > Engager un travail d'ingénierie économique et organisationnelle
- > Accentuation de l'insertion économique
- > Maintien dans chaque RS d'un binôme gestionnaire de site/travailleur social
- > En résidence sociale, protocole social cadré : préadmission (contrat d'engagement, référence extérieure obligatoire...), admission, et suivi résidentiel, dans le souci de créer et de maintenir le résident dans une dynamique d'insertion propice à la rotation. L'importance est de trouver un équilibre entre le respect des difficultés de la personne et le maintien d'une mobilité résidentielle en ligne de mire.
- > Le travailleur social veille à appuyer la demande d'un résident, seulement quand il l'estime prêt à occuper un logement autonome, afin de préserver la qualité des relations avec les bailleurs.
- > Pas d'obligation / loi 2002, car les établissements ne sont pas médico-sociaux. Mais encadrement aussi fort pour avoir des lignes de conduite



PROJET / PERSPECTIVES

- > Développer l'offre
- > Saisir les opportunités éventuelles
- > Diversifier l'offre par les publics : mobilité réduite, jeunes en insertion, PA précarisées..., santé mentale fragile en résidence accueil...
- > Evaluation du peuplement pour suivre impact et améliorer le « pilotage »



PARTENAIRES MIS EN AVANT

- > Les bailleurs, en solution de sortie
- > Pour des actions collectives de recherche de logement (par exemple Accueil Fraternel Roubaisien, Eole ; dans le cadre des ateliers AVDL ; ou le GRAAL)
- > Centre médico-psychologique, médecins, infirmiers libéraux, CCAS, référents RSA, opérateurs > FSL, opérateurs AVDL, services logement, mandataires judiciaires, centres sociaux, maisons de quartier, CARSAT, CAF, CPAM ...



COMMENTAIRES

- > Association loi 1901. 69 salariés
- > Professionnalisation accrue, avec des exigences techniques et économiques croissantes.
- > En résidence sociale, rotation de 20 à 30 % par an des locataires n'étant pas de profil FTM.
- > Le passage en résidence sociale est très favorable à l'accompagnement vers un logement autonome. Le bailleur demande toujours des informations avant d'étudier la demande d'un résident. Le passage en RS représente souvent une valeur ajoutée dans l'étude de la demande.
- > En résidence sociale, le temps de résidence théorique est de 24 mois. Il peut être dépassé par des personnes du fait de la complexité de leur situation. D'un point de vue financier et tenant compte de la rotation théorique visée, tout est question de proportion. Par exemple, dans la résidence les Oliviers (97 logements), seulement trois résidents sont là depuis plus de deux ans.
- > Activité de maîtrise d'ouvrage pour louer à des partenaires associatifs

Mots clefs : parcours résidentiels, ascenseur social, accompagnement social.



COMPTE-RENDU D'ENTRETIEN AVEC DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

► PREMIERE SITUATION ANALYSÉE

> Exposé de la problématique

- Jeune homme de 25 ans, originaire de Martinique.
- Il est arrivé en métropole pour faire un CAP cuisine à Bordeaux qu'il n'a pas terminé, car il dit ne pas finir ce qu'on lui impose. Puis il est monté à Paris et a trouvé un travail dans un hôtel à Eurodisney. Au lieu d'accepter un CDI et risquer de s'enfermer rapidement dans une situation professionnelle et géographique, le jeune a préféré gagner Lille pour vivre avec une petite amie rencontrée sur le net, mais il y a eu séparation au bout d'un an. Il a fait un aller-retour de deux semaines chez un parent à Orléans pour revenir dans le Nord dans un logement Aréli en novembre 2014.
- Aujourd'hui, le jeune ne travaille pas. Il touche un RSA de 430 € et, grâce à l'APL, ne verse que 55 € de loyer.
- Il a choisi Aréli, car une amie lui a dit « *qu'ils faisaient du social et c'était bien pour trouver un logement social ensuite* ».

> Sa situation actuelle

- Le jeune veut se réorienter vers la maintenance informatique, mais, pour ne pas perdre la main en cuisine, il a lancé des temps de repas collectif dans sa résidence. Aidé de quelques volontaires, il organise les achats et la préparation de repas.
- Sa référence extérieure est faite par la Mission locale de Tourcoing qui le suit individuellement. Il a très bien vécu la signature du contrat d'accompagnement, car il y voit la garantie d'un accompagnement sur la durée. Il se sent accompagné et soutenu : en Mission locale par des contacts très réguliers, au sein d'ARELI par des contacts trimestriels.

> Les besoins à satisfaire

- Il loue une chambre de 20 m², avec une cuisine partagée.

La résolution de sa situation professionnelle est la condition incontournable de sa sortie. Il n'a pas de dette, pas d'impayé, gère son budget très serré. Sa relation avec la Mission Locale est essentielle de ce point de vue. Aréli lui apporte un cadre rassurant, un soutien psychologique et réduit son isolement.

► DEUXIÈME SITUATION ANALYSÉE

> Exposé de la problématique

- Homme de 34 ans. Il occupe une chambre en résidence sociale depuis octobre 2012 après s'être séparée de sa compagne et mère de sa fille de 6 ans.
- Il a toujours travaillé et a deux registres d'expérience (aide à domicile et salarié de la grande distribution).

- Il fut à l'initiative d'une séparation non préparée. Il a dormi trois semaines dans sa voiture avant d'être accueilli par ses parents avec lesquels il était en froid.

> Les conditions de son arrivée en résidence sociale

- Il a été orienté vers la résidence sociale Aréli de Tourcoing grâce au CCAS de la ville.
- Dès les premiers échanges, il a ressenti le soutien psychologique dont il avait besoin, tant l'évolution brutale de sa situation l'avait déstabilisé. Son contrat d'engagement portait sur un rétablissement psychologique avec, pour référent extérieur, le CCAS de Tourcoing. Sa fragilité est à l'origine d'un manque de vigilance dans la mise à place de l'APL, si bien qu'il a eu tout de suite des dettes d'impayé qui lui ont pris du temps à apurer. Ce n'est seulement qu'en 2014 que, dette résolue, son départ de la résidence devenait vraiment possible.

> La sortie de la résidence sociale

- Une fois son impayé résolu et bénéficiant d'un CDD dans la grande distribution, il s'est vu attribué un logement social. Au moment de l'entretien il était en attente de renouvellement de son contrat et touchait une aide au retour à l'emploi (ARE) de 503 €, sans que cela remette en cause sa sortie de résidence.

Ce monsieur présente un profil psychologique et social peu compliqué au regard de la plupart des résidents Aréli. Son suivi a été peu exigeant en temps, aux dires du gestionnaire.

👉 TROISIÈME SITUATION ANALYSÉE

> Exposé de la problématique

- Jeune homme de 27 ans. Il est résident depuis déjà trois ans. Il fut orienté en résidence par la Mission locale de Tourcoing.
- Le jeune homme a un parcours personnel très chargé. Consommateur de stupéfiant et petit délinquant, il fut mis dehors par sa mère et devint SDF plusieurs années. L'activité de ferrailage l'aida à se procurer quelques ressources.
- Aujourd'hui, il perçoit 700 € d'ASA, ainsi qu'une APL de la CAF.

> La résolution des problèmes

- Le contrat signé à l'entrée visait d'abord à libérer le jeune de la drogue. Très soutenu par la travailleuse sociale d'ARELI, il lui a fallu deux cures de désintoxication pour s'en libérer. Mais ce fut très dur, tant les capacités d'engagement, de projection, de tenue d'objectif étaient entamées. Le jeune est d'une reconnaissance sans faille vis-à-vis de la travailleuse sociale qui « *ne l'a jamais lâché.* »
- La conquête d'une autonomie plus équilibrée passait aussi par la résolution d'un manque de maîtrise de la lecture et de l'écriture. Cet aspect fut l'objet d'un autre temps du contrat d'engagement signé avec la résidence et le référent extérieur.
- L'objectif de sortie de la résidence est également contrarié par la contraction d'une dette de loyer (jusqu'à 2300 €), dont le facteur déclencheur est peu explicite. Le plan d'apurement suit son cours.

> Les projets visés par le jeune

- Sur le front du travail, le jeune homme a déjà de nombreuses années d'activité derrière lui. Il a en effet commencé à travailler avant même d'avoir 16 ans, grâce à une dérogation lui permettant une entrée précoce en apprentissage, d'abord dans les espaces verts avant d'évoluer, au bout de plusieurs années, vers le pavage. Jugeant le rythme de travail trop lent (il souffre d'épilepsie et d'hyper activité), il a préféré sortir de cette situation pour se lancer seul dans le ferrailage (récupération + vente), jusqu'à son entrée en résidence Aréli.
- Sur un plan plus personnel, le jeune homme décrit des projets à l'opposé de son mode de vie passé : « *avoir une femme, des enfants, un peu comme tout le monde* ». La recherche d'une vie plus saine et d'une certaine manière plus dans la norme, l'a poussé à couper toute relation avec ses anciens camarades, sources de tensions et de tentations diverses.

> La sortie espérée de la résidence

- La résolution progressive des problèmes (abandon des addictions, résorption de la dette, insertion professionnelle, reprise de contact avec sa mère, etc.) fait s'approcher la perspective d'une sortie de résidence. Mais il n'y a pas que cela qui joue de manière positive. Il faut aussi prendre en compte l'élévation du niveau d'estime de soi qui aide à se projeter dans un ailleurs meilleur, pour soi mais également pour rendre à la travailleuse sociale d'Aréli un engagement à la hauteur du soutien énergique dont elle a fait preuve. La relation d'échange et l'interdépendance des intérêts (aide à s'en sortir contre la preuve d'une efficacité professionnelle) est vertueuse de ce point de vue : « *La travailleuse sociale commence à avoir confiance en moi alors qu'au début je m'en moquais. Je ne pourrai pas faire un travail comme ça. Il faut avoir un cœur gros comme ça, il faut avoir les qualités pour le faire (patience, prendre sur soi, un cœur bien accroché...).* »
- Le jeune homme manifeste une prise de conscience du léger inconfort provoqué par Aréli pour inciter à une rotation des résidents, par des petites touches : un logement confortable mais pas trop grand ; un loyer (380 € dans son cas) avec une APL qui évolue vite à la baisse dès que l'insertion professionnelle progresse, etc.

Pour lui se profile un relogement dans un logement neuf chez le bailleur « Notre logis ».