

**Jeunes Travailleurs
au risque de l'insertion par l'habitat - Redéfinir
l'offre de service en FJT**

**GAUDEBERT Gabriel
CAFDES Talence
2000**

Table des matières

Liste des tableaux	p.4
Liste des abréviations	p.5

<u>Introduction</u>	p.6
----------------------------	-----

1 - DU MILITANTISME A LA REHABILITATION IMMOBILIERE

<u>1.1 - Le mouvement FJT</u>	p.8
1.1.1 - Une histoire liée à l'évolution du monde économique	p.8
1.1.2 - Faire plus qu'héberger et nourrir	p.10
1.1.3 - Des entreprises de l'économie sociale	p.10
1.1.4 - Inscrit dans la loi sociale de 1975	p.11
1.1.5 - Aux financements multiples et incertains	p.11
1.1.6 - Orienté par les nouvelles circulaires	p.12
1.1.7 - Coordonné au niveau national et régional	p.14
<u>1.2 - L'Association Logis des Jeunes : 4 périodes</u>	p.15
1.2.1 - La création par des militants	p.15
1.2.2 - La phase d'innovation sociale	p.16
1.2.3 - La période de redressement financier	p.17
1.2.4 - La réhabilitation immobilière au cœur des préoccupations	p.17
<u>1.3 - Le FJT « Logis Michel Hounau »</u>	p.19
1.3.1 - Un bel équipement	p.19
1.3.2 - Un bon logeur social	p.21
1.3.3 - Une réponse aux besoins des jeunes à réviser	p.22
1.3.4 - Un positionnement des intervenants sociaux difficile à saisir	p.23
1.3.5 - Une nécessaire inscription dans la nouvelle circulaire FJT	p.25
<u>1.4 - Conclusion d'étape</u>	p.26

2 – VERS LA REDEFINITION DE L'OFFRE DE SERVICE

<u>2.1 - L'offre de service</u>	p.28
2.1.1 - La notion de service	p.28
2.1.2 - Les caractéristiques des différents services	p.29
2.1.3 - Les constituants d'un service	p.30
2.1.4 - L'offre de service : des services de bases et complémentaires	p.30
2.1.5 - Le principe de la segmentation	p.31
<u>2.2 - Les acteurs du marché : des jeunes aux situations diverses</u>	p.32
2.2.1 - Des jeunes entre adolescence et âge adulte	p.32
2.2.2 - Des jeunes entre formation et emploi	p.33
2.2.3 - Des jeunes entre intégration et exclusion	p.34
2.2.4 - Des jeunes aux trajectoires professionnelles et résidentielles sinueuses	p.35
<u>2.3 - La structure de l'offre : les besoins des jeunes du FJT</u>	p.37
2.3.1 - La particularité du besoin dans le social	p.37
2.3.2 - Le premier besoin s'exprime par une demande de logement	p.38
2.3.3 - Un besoin de logement après le FJT	p.39
2.3.4 - Un besoin de ressources de plus en plus stables	p.40
2.3.5 - Un besoin de relations sociales	p.41
2.3.6 - Un besoin d'interlocuteurs	p.41

2.3.7 - Des besoins de prévention	p.42
2.3.8 - Un besoin d'estime, de reconnaissance sociale	p.42
<u>2.4 - La constitution de l'offre de service</u>	p.43
2.4.1 - S'insérer par l'habitat : l'axe d'agencement de l'offre de service	p.44
2.4.2 - La segmentation des publics du FJT	p.45
2.4.3 - Le premier service de base : diverses solutions d'habitat	p.46
2.4.4 - Le deuxième service de base : l'accompagnement à l'insertion par l'habitat	p.47
2.4.5 - Les services complémentaires	p.51
<u>2.5 - Conclusion d'étape</u>	p.51

3 - MISE EN OEUVRE DE L'OFFRE DE SERVICE

<u>3.1 - Organiser l'offre de service</u>	p.53
3.1.1 - Premier service de base : Diverses solutions d'habitat	p.53
3.1.1.1 - Développer l'habitat sous-locatif	p.54
3.1.1.2 - Cautionner l'entrée du résident dans le logement de droit commun	p.55
3.1.2 - Deuxième service de base : L'accompagnement à l'insertion par l'habitat	p.57
3.1.2.1 - Redéfinition de la procédure d'accueil des résidents	p.57
3.1.2.2 - Inscription du contrat dans l'accompagnement du résident	p.60
3.1.2.3 - Apprécier l'enjeu de la liberté accordée au résident	p.61
3.1.3 - Les services complémentaires	p.62
3.1.3.1 - Amplifier le taux de fréquentation du kiosque	p.62
3.1.3.2 - Accroître encore plus l'usage d'Internet	p.63
3.1.3.3 - Miser sur le réseau d'institutions et des résidents	p.63
3.1.3.4 - Responsabiliser les jeunes	p.64
<u>3.2 - Manager les risques de la nouvelle offre</u>	p.65
3.3.1 - Actualiser le positionnement du FJT	p.66
3.3.2 - Rééquilibrer les ressources humaines	p.66
3.3.3 - Construire la nouvelle offre avec les intervenants sociaux	p.69
3.3.4 - Apprécier ensemble l'enjeu de la relation à l'utilisateur	p.70
3.3.5 - Maintenir le budget en équilibre	p.71
3.3.6 - Communiquer en interne	p.72
3.3.7 - Communiquer en externe	p.73

<u>Conclusion</u>	p.74
--------------------------	------

<u>Références bibliographiques</u>	p.75
---	------

- Annexe A** : Extrait de la circulaire relative aux FJT
Annexe B : Plan régional de la formation professionnelle des jeunes
Annexe C : Contrats particuliers d'embauche des jeunes
Annexe D : Article de presse « Logements en centre ville : Les grandes vacances »
Annexe E : Financement des logements en ville acquis par le FJT
Annexe F : Ebauche d'un modèle d'évaluation
Annexe H : Bilan et Compte de résultat de 1997 du Logis Michel Hounau

Liste des tableaux

Tableau 1	Situation socio-professionnelle les résidents sortis du Logis Michel HOUNAU	p.21
Tableau 2	Durée des séjours au Logis Michel Hounau	p.22
Tableau 3	Situation des jeunes de 20 ans en 1983 et 1992	p.37
Tableau 4	Segmentation des publics du FJT et les services de base	p.50
Tableau 5	Personnel en ETP (Equivalent Temps Plein) du Logis Michel Hounau	p.67

Liste des abréviations

ADIL	(Association Départementale d'Information sur le Logement),
ALS	(Allocation de Logement à caractère Social)
ANAH	(Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat)
ANPE	(Agence Nationale Pour l'Emploi)
APL	(Allocation Personnalisée au Logement)
AS	(Assistante Sociale)
ASSEDIC	(Association pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce)
BAL	(Bureau d'Accès au Logement)
BEP	(Brevet d'Etudes Professionnelles)
C.N.A.F.	(Caisse Nationale des Allocations Familiales)
C.V.	(Curriculum Vitae)
CAF	(Caisse d'Allocations Familiales)
CAFDES	(Certificat d'Aptitude aux Fonctions de Directeur d'Etablissement Social et médico-social)
CAP	(Certificat d'Aptitude Professionnelle)
CDC	(Caisse des Dépôts et Consignations)
CDD	(Contrat à Durée Déterminée)
CDI	(Contrat à Durée Indéterminée)
CERIS	(Centre d'Etudes et de Recherche sur les Interventions Sociales)
CFA	(Centre de Formation à l'Apprentissage)
CHRS	(Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale)
CIL	(Comité Interprofessionnel du Logement)
CLLAJ	(Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes)
CRAC	(Comité des Résidents Anti-Chômage)
CREDOC	(Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie)
CRESPPA	(Centre Régional d'Etudes Sociales, des Politiques Publiques et de l'Aménagement)
CRM	(Centre Ressources Multimédia)
CROSS	(Comité Régional de l'Organisation Sanitaire et Sociale)
DAS	(Direction de l'Action Sociale)
DDASS	(Direction Départementale des l'Affaires Sanitaires et Sociale)
DDE	(Direction Départementale de l'Equipement),
DRASS	(Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociale)
EDDF	(Engagement De Développement de la Formation professionnelle)
ESF	(Economie Sociale et Familiale)
ETP	(Equivalent Temps Plein)
FJT	(Foyer de Jeunes Travailleurs)
FONJEP	(Fonds de Coopération de la Jeunesse et de l'Education Populaire)
FSE	(Fonds Social Européen)
FSL	(Fonds Solidarité Logement)
HLM	(Habitations à Loyer Modéré)
INSEE	(Institut National de la Statistiques et des Etudes Economiques)
JOC	(Jeunesse Ouvrière Chrétienne)
MOC	(Maîtrise d'Ouvrage Collective)
MJC	(Maison des Jeunes et de la Culture)
PAIO	(Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation)
PALULOS	(Prime à l'Amélioration des Logements à Usage Locatif et à Occupation Sociale)
PDALPD	(Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées)
PLA	(Prêt Locatif Aidé)
RILE	(Réseau d'Initiative pour l'Emploi)
SBEMH	(Société Béarnaise Economie Mixte pour l'Habitat)
SIFE	(Service d'Informations et de Formation à l'Emploi)
SMIC	(Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance)
TRACE	(Trajet d'Accès à l'Emploi pour les jeunes)
TVA	(Taxe à la Valeur Ajoutée)
UFJT	(Union nationale des Foyers et services pour Jeunes Travailleurs)
UESL	(Union d'Economie Sociale pour le Logement)
UNIOPSS	(Union Nationale Interfédérale des Oeuvres Privées Sanitaires et Sociales)

Introduction

Les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT) ont dans leur mission d'héberger les jeunes âgés de 16 à 25 ans en phase d'insertion professionnelle. Ils y sont reçus à leurs demandes et règlent les frais d'hébergement et de restauration.

Lancés au moment de l'exode rural autour des années cinquante, les FJT ont répondu, dans les grandes villes, au besoin d'hébergement des nombreux jeunes qui venaient y travailler.

L'entrée dans le système de production ne se posait pas dans les mêmes termes qu'aujourd'hui : le jeune qui, à 14 ans, quittait l'école avec ou sans son certificat d'études primaires, entrait en apprentissage, trouvait un emploi dont il pouvait légitimement penser qu'il le conserverait, souvent dans la même entreprise, tout au long de sa vie active. S'élever dans la hiérarchie dépendait de lui et de son sérieux.¹

Le *choc pétrolier* de 1974 révèle de façon spectaculaire, un ralentissement du rythme de création des emplois industriels. La situation économique ne cesse de se dégrader et les jeunes en sont les premières victimes.

Aujourd'hui, les modes d'insertion socioprofessionnelle des jeunes continuent d'évoluer du principe de linéarité et d'instantanéité (passage immédiat de l'école au travail, de la famille au mariage) au principe de flexibilité et de prolongation de l'indétermination sociale et professionnelle (développement de modes de vie précaires, généralisation de la cohabitation juvénile).

Les jeunes, y compris ceux qui travaillent, ne se définissent plus désormais comme *jeunes travailleurs*. On comprend donc que les mots formant le titre légal des FJT sont problématiques. Le terme de *foyer* est lui aussi, historiquement et culturellement connoté : il renvoie à la fois à l'image de la famille évidemment, mais aussi, pour les lieux collectifs de résidence, à celle de contrainte et de surveillance. A la création en 1968 de l'Association Logis des Jeunes, dont il va être question ici, les administrateurs éviteront de retenir ces deux termes équivoques.

Ce mémoire prendra en compte un des établissements de l'Association Logis des Jeunes : le FJT *Logis Michel Hounau* à Pau (64). Sa réhabilitation terminée en février 97

s'inscrit elle comme une réponse pertinente aux besoins des jeunes en phase d'insertion sociale et professionnelle ?

En effet, il m'a été difficile d'apprécier à première vue, lors de ma prise de fonction en janvier 1999, quel était le déterminant qui conduisait l'action de l'établissement. Est-ce son discours institutionnel, les impératifs de gestion, son offre de logement, la demande des jeunes ou celle des partenaires financeurs de l'établissement, ou bien encore les besoins des jeunes constatés par les travailleurs sociaux ? La particularité de cette institution sociale est de pouvoir choisir le public qu'elle reçoit, mais en contrepartie elle doit vendre son produit à l'usager et négocier auprès de ses partenaires une partie du financement des services au résident. Elle a donc les caractéristiques d'une entreprise de service. C'est la raison pour laquelle j'ai décidé d'emprunter des concepts du monde des services pour clarifier l'action du Logis Michel Hounau.

Dans la première partie vous découvrirez l'histoire dynamique de l'Association Logis des Jeunes perturbée par des incidents financiers et plus récemment par des préoccupations immobilières. La réhabilitation du Logis Michel Hounau en fait maintenant un équipement moderne. Les statistiques de fréquentation de l'établissement font apparaître pleinement sa fonction de logeur social et la faible inscription de son action pour une conduite de ces jeunes adultes résidents vers leur insertion par l'habitat. La deuxième partie s'appuiera sur ce constat. Nous mettrons des notions théoriques sur l'offre de service en tension avec les besoins des jeunes résidents et dessinerons ainsi le contour de la nouvelle offre. Dans la troisième partie j'indiquerai d'un point de vue de directeur les modalités de mise en œuvre des changements.

¹ GASPARD, Françoise. U.F.J.T., p.34

1 - DU MILITANTISME A LA REHABILITATION IMMOBILIERE

1.1 - Le mouvement FJT

Les Foyers de Jeunes Travailleurs sont issus de divers mouvements d'éducation populaire souvent antagonistes tels que la Jeunesse Ouvrière Chrétienne (JOC), le Mouvement Laïque d'Education Populaire, les Compagnons du Devoir et du Tour de France, L'Union Nationale Interfédérale des Oeuvres Privées Sanitaires et Sociales (UNIOPSS) et particulièrement les Foyers de Protection de la jeune fille.

1.1.1 - Une histoire liée à l'évolution du monde économique

Le premier Foyer de Jeunes Travailleurs, dans l'acceptation moderne du terme, se réalise sur l'initiative de la JOC (Jeunesse Ouvrière Catholique) à Tours en 1940, sous le gouvernement de Vichy qui se donne comme priorité nationale : la jeunesse. Ce sont des dortoirs et des réfectoires qui font office de lieu de vie.

Après la guerre plusieurs facteurs vont concourir à transformer la situation de la jeunesse. L'exode rural s'accélère avec l'industrialisation. L'explosion démographique accentue ce phénomène. L'absence d'une politique active de logement avant guerre fait alors sentir ses effets et se traduit par un déficit d'environ 1 500 000 logements au début des années 1950.

Très vite, les FJT se posent la question de leur reconnaissance face à l'Etat et se constituent en Union nationale des FJT (U.F.J.T.) en février 1955.

Une enquête réalisée la même année par la JOC révèle que « 36 % des jeunes travailleurs ne retournaient chez eux qu'une fois par mois, que 30 % devraient vivre à l'extérieur du cadre familial, éloignés de chez eux de plus de 500 Km dans des villes où rien n'est prévu pour les recevoir, alors que sévit une crise aiguë du logement, avec des salaires qui gravitent difficilement autour du minimum vital. »²

Suite à cette enquête et une campagne de presse le Ministre de la Jeunesse et le Ministre du Travail demande la création de FJT pour répondre à cette migration interne d'une ampleur inconnue.

Guy Houist, premier Président de l'UFJT de 1955 à 1962, constate que les propriétaires privés et publics tel que les HLM (Habitations à Loyer Modéré) ne veulent pas

louer à des célibataires et qu'il est impossible de sous-louer des logements HLM. Il propose que la location du bâtiment soit assurée par une personne morale : une association.

L'implication à partir de 1960 des Caisses d'Allocations Familiales, du mouvement HLM puis de la Caisse des Dépôts et Consignations dans la construction de nouveaux foyers ou la rénovation de vieilles structures qui sont ensuite louées à des associations gestionnaires de FJT va rapidement accroître le nombre de lits et surtout moderniser les équipements collectifs existants. Cet essor est accompagné de grands débats sur la taille optimale d'un FJT. « Devait-on privilégier la fonction logement, répondre aux besoins quantitatifs et construire des unités de 180 à 300 lits ? » Cette solution avait l'avantage, en même temps que de satisfaire une demande pressante, d'étaler les coûts de construction et de gestion sur un nombre élevé de résidents et d'obtenir des loyers les plus bas possibles. « Devait-on au contraire, mettre prioritairement l'accent sur la relation à l'usager et faire ainsi du foyer un lieu éducatif et par conséquent, de ne pas dépasser 60 lits au risque, dans ce cas, de devoir pratiquer une sélection à l'entrée et de chercher des financements pour permettre aux plus démunis d'être logés ? »³.

Progressivement les dortoirs sont transformés en chambre individuelle ou de 2 à 4 personnes et la restauration est organisée sous forme de libre-service. Il faut attendre 1971 pour que l'Allocation de Logement Social (ALS) soit instaurée et ouverte aux célibataires de moins de 25 ans. En 1977, l'Allocation Personnalisée au Logement (APL) remplace progressivement l'ALS. Ces allocations viennent atténuer les frais d'hébergement payés au foyer par le résident.

En 1989 un accord-cadre est signé au niveau national par l'UFJT avec la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC), le Ministère des Affaires Sociales et de l'Intégration, le Ministère de l'Équipement et l'Union Nationale des Offices d'HLM pour la réhabilitation de cent FJT en France. Les FJT s'inscrivant dans une démarche de préparation des jeunes à la vie dans un logement autonome transforment l'hébergement en studios.

Charles Antoine Arnaud, ancien Président de l'Union nationale des FJT et de l'Association Logis des Jeunes, pose en janvier 1995⁴ l'enjeu des nouvelles missions de l'UFJT ou du moins des FJT et donne comme principe de faire évoluer et diversifier la mission des Associations FJT pour contribuer à l'autonomie et à l'insertion des jeunes. Cela s'appuie sur une nouvelle définition des missions : offrir un logement adapté en

² Résultat de l'enquête nationale de la JOC sur la situation actuelle de la jeunesse cité in GALLAND Olivier et LOUIS Marie - Victoire, Jeunes en transit, p.32

³ GASPARD Françoise, réf.1, p.56

⁴ Dans un éditorial du N° 42 de BREVES, revue de l'UFJT

proposant une gamme de logements, et proposer une palette de services complémentaires dans les domaines de la santé, de l'emploi, de la formation, de la culture.

1.1.2 - Faire plus qu'héberger et nourrir

De tout temps, les FJT ont essayé de compléter la réponse résidentielle et alimentaire par une réponse globale aux besoins des jeunes. Toutefois, on peut distinguer trois périodes au cours desquelles on assiste à un glissement de l'objet premier : de l'hébergement/éducation vers le logement et l'insertion.

- De 1955 à 1970, les FJT répondent aux problèmes d'hébergement des jeunes déplacés. Il s'agit de mettre à leurs dispositions des équipements qui suppléent leurs familles et les accueillent dans un cadre facilitant la vie communautaire et l'organisation des loisirs.
- De 1970 à 1981, à la fonction d'accueil, s'adjoint une fonction d'action sociale. L'accent est mis sur l'aide individuelle et collective apportée aux *plus fragiles*. C'est l'émergence d'un pôle *socio-éducatif* et des actions dites de *préformation* financés par le Fonds Social Européen.
- Depuis 1981, les FJT s'engagent comme acteurs de l'insertion sociale et professionnelle et sont des lieux d'apprentissage de la solidarité. Ils créent pour cela de nouveaux services : RILE (Réseau d'Initiative pour L'Emploi), Point Santé, CLLAJ (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes).

1.1.3 - Des entreprises de l'économie sociale

Les FJT demeurent principalement sous le statut associatif de la Loi de 1901. Au cours de l'histoire, les associations gestionnaires ont fait passer leurs foyers de l'époque du *bricolage* et de l'accueil rustique à celle de l'organisation moderne et du confort. Au point que le vocabulaire et les méthodes de l'entreprise ont été adoptés par leurs dirigeants. L'émergence d'un nouveau secteur, celui de *l'économie sociale* a renforcé cette logique : le milieu associatif est, à travers lui, regardé comme concourant au développement. Vouloir faire aussi bien qu'une entreprise privée peut cependant conduire à des tensions entre gestion équilibrée et finalité sociale.

«Aujourd'hui, les foyers au niveau national tirent plus de 80% de leurs ressources de leurs activités payantes. Les 20% restant sont essentiels à leur existence qu'il s'agisse de l'aide à l'investissement nécessaire pour créer de nouveaux équipements ou pour

rénover les plus anciens et ceux qui ont été construits, souvent à la hâte, pendant les trente glorieuses». ⁵

1.1.4 - Inscrit dans la loi sociale de 1975

Le texte législatif principal faisant référence aux Foyers de Jeunes Travailleurs est la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales. Pour André DUCAMP, ancien Président régional de l'UNIOPSS, les FJT ont été inscrits à l'époque dans la loi pour réglementer les conditions d'hébergement parfois rudimentaires et faire respecter les normes de sécurité, de salubrité et d'hygiène s'imposant à tout établissement recevant du public.

La loi prévoit en son article 1 : « sont des institutions sociales au sens de la présente loi, tous les organismes publics ou privés qui, à titre principal et d'une manière permanente(Alinéa 3) reçoivent des jeunes travailleurs ».

Par ce texte, le FJT est classé comme institution sociale. A ce titre, les projets de création ou d'extension dépassant 30 % de la capacité déjà agréée sont soumis pour avis au Comité Régional de l'Organisation Sanitaire et Sociale (CROSS).

1.1.5 - Aux financements multiples et incertains

La reconnaissance des FJT comme institutions sociales ne va pas de pair avec l'accord de leur financement par leur autorité de contrôle c'est à dire l'Etat et ses relais locaux : la DRASS et la DDASS. L'Etat apporte sa participation en finançant une partie des postes d'animateurs (45 000 F par poste en 1998) dans le cadre de la Circulaire 93-09 du 12 Mars 1993 relative à la déconcentration des modalités d'attribution des postes FONJEP financés par le Ministère du Travail et des Affaires Sociales. Pour la région aquitaine le nombre de postes attribués est de 25 pour 16 FJT. L'obtention du poste est liée à la mobilisation par le FJT de financements complémentaires auprès de collectivités locales. Son maintien est réévalué tous les trois ans au vu des actions conduites par l'établissement et de la qualification acquise par la personne occupant le poste.

D'autre part chaque lit agréé FJT par le CROSS donne la possibilité de bénéficier de *prestations de service* (1833 Fr. par lit/an en 1998) dans le cadre de la Circulaire de la Caisse Nationale des Allocations Familiales (C.N.A.F.) N°37 du 20 Mars 1979 à condition d'avoir conclu un *Contrat de Projet* défini par la Circulaire CNAF 19-86 de 5 Mai 1986 avec la Caisse d'Allocations Familiales du département.

Au regard de ces deux financements indispensables, mais relativement faibles, la gestion d'un FJT est suspendue à la vente de ses services (Hébergement, restauration,

⁵ GASPARD Françoise, réf.1, p.117

formation, actions éducatives ou culturelles) aux résidents du FJT, voire des publics externes et à la négociation de financements auprès de partenaires locaux (Mairie, Communauté de Communes, Conseil Général, CAF). Le déséquilibre financier d'un important service ou l'arrêt de financements locaux ont entraîné ces dernières années la mise en liquidation de nombreux FJT.

1.1.6 - Orienté par les nouvelles circulaires

Des textes récents viennent modifier le positionnement des FJT. La circulaire conjointe N° 95-33 du 19 avril 95 du Ministère des Affaires sociales, de la Santé, de la Ville et du Ministère du logement modifie la réglementation des logements - foyers en créant les Résidences Sociales. Enfin la circulaire (extraits en Annexe A p.1) N°96-753 du 17 Décembre 96 redéfinit les missions des FJT et les publics accueillis.

Les locaux destinés à l'hébergement et les espaces collectifs d'animation étaient conventionnés par la Direction Départementale de l'Équipement (D.D.E) sous l'appellation *Logement – Foyer* pour que les résidents bénéficient de l'Aide Personnalisée au Logement (APL). Les Décrets 94-1128 à 1130 du 23 Décembre 1994 modifient le code de la construction et de l'habitation relatif aux Logements - Foyers, dénommés dès lors des *Résidences Sociales*. Les conséquences de ces Décrets, en dehors du changement d'appellation, se traduisent par une meilleure reconnaissance de l'usager des lieux. L'occupant est dénommé *Résident* et devient titulaire d'un *titre d'occupation* auquel est annexé le règlement intérieur. Dans ce dernier sont précisés les devoirs et les droits tant des résidents que de l'association gestionnaire. Une convention lie le gestionnaire de la Résidence Sociale avec le Préfet du Département. Elle comprend, entre autres choses, le mode de calcul de l'élément équivalent au loyer et de l'élément équivalent aux charges locatives qui constitue la redevance. Celle-ci est prise en compte pour le calcul de l'APL (Aide Personnalisée au Logement versé par la Caisse d'Allocations Familiales au résident en fonction de ses revenus pour réduire ses frais de résidence).

La Circulaire N°95-33 du 19 Avril 1995, rédigée conjointement par le Ministère des Affaires Sociales, de la Santé, de la Ville et le Ministère du Logement explique l'objet de la résidence sociale. «Une résidence sociale est un logement - foyer conventionné à l'APL. Ce n'est pas un immeuble ordinaire de logements. Elle s'en distingue par le statut d'occupation des résidents. Un gestionnaire assure la gestion locative et sociale du logement - foyer dont il définit les règles».

Les résidents pourront trouver dans une résidence sociale : une solution de logement temporaire avec une APL plus favorable que pour un logement ordinaire, une aide à l'insertion vers le logement et éventuellement l'accès à des services collectifs et des prestations annexes au logement. D'autre part le texte précise que la « résidence

sociale n'est pas un centre d'hébergement. En effet les résidents ne sont pas admis à l'aide sociale du fait de leur entrée dans la résidence, l'accompagnement social s'exerce à travers la collaboration avec les intervenants sociaux, d'autres professionnels, ou des bénévoles locaux ». La résidence est conçue pour les résidents comme «une étape dans un parcours d'accès à un logement autonome».

Un autre élément nouveau dans cette circulaire, c'est la définition des publics accueillis. Une résidence sociale « peut être destinée prioritairement à une catégorie de population (par exemple les jeunes pour un FJT) ou à plusieurs catégories » (Travailleurs migrants, familles). Le public n'est pas déterminé par le statut au regard du travail (Jeunes travailleurs, Apprentis...) mais par rapport à ses ressources. Il est précisé qu'au minimum 75% des résidents doivent disposer de ressources inférieures au plafond PLA Très Social. Pour illustrer concrètement cette directive, cela correspond en 1998 à 3320 F brut par mois pour une personne. Il est aussi précisé que «tous les occupants doivent disposer de ressources inférieures» en 1998 à 5530 F.

La Circulaire DAS N° 96-753 du 17 décembre 1996 réactualise l'objet des Foyers de Jeunes Travailleurs en tenant compte du changement profond du contexte socio-économique de ces vingt-cinq dernières années et de la parution du Décret sur les Résidences sociales. La circulaire continue à définir le FJT comme une institution qui met à la disposition des jeunes vivant « hors de leur famille un ensemble d'installations matérielles pour leur hébergement et leur restauration, ainsi que des moyens qui permettent, directement ou indirectement, de favoriser leur insertion dans la vie sociale ». Ils s'adressent principalement à la population des jeunes âgés de 16 à 25 ans en voie d'insertion sociale et professionnelle. Toutefois pour tenir compte du retard des jeunes dans l'insertion professionnelle, les FJT peuvent héberger des 25 à 30 ans à condition qu'ils ne représentent qu'une fraction de résidents. Le principe de la politique d'accueil en FJT est basé sur le brassage social entre jeunes de différentes catégories socio - professionnelles (travailleurs en situation de précarité ou non, demandeurs d'emploi, en formation sous divers statuts : apprentissage, formation en alternance, formation d'insertion, enseignement technique et professionnel) ou bien dans des situations spécifiques (décohabitation, mobilité, en couples, adultes isolés de moins de 30 ans, familles monoparentales de moins de 30 ans, étudiants en rupture sociale et familiale). Certains jeunes alternent ou cumulent ces situations et statuts professionnels. Le « passage en FJT doit par définition, être donc conçu comme quelque chose de temporaire ».

Il est aussi indiqué dans la nouvelle circulaire que « les FJT ne sont pas des établissements d'aide ou d'assistance sociale. Leur équilibre financier implique une participation des bénéficiaires aux coûts des services offerts, principalement logement et restauration ».

La nouveauté de la circulaire est qu'elle donne comme mission au FJT de « favoriser la socialisation des jeunes par l'habitat ».

1.1.7 - Coordonné au niveau national et en région

L'Union nationale des Foyers et services pour Jeunes Travailleurs (U.F.J.T.) n'a pas comme vocation de loger directement les jeunes mais de constituer « une conférence d'associations gestionnaires »⁶, comme le dit Jean-Michel Belorgey, ancien Président de l'Union entre 1976 et 1978.

En 1998 l'UFJT c'est :

- 200 000 jeunes de 16 à 25 ans accueillis par an,
- 45 000 places réparties sur 450 foyers gérés pour la plupart par des associations,
- 5500 salariés permanents,
- 1,5 milliards de francs de chiffre d'affaires,
- 100 000 repas par jour,
- un taux moyen d'occupation des FJT de 85 %.

L'Union des Foyers et services pour Jeunes Travailleurs d'Aquitaine (U.F.J.T. Aquitaine) regroupe :

- 16 FJT
- 2 CLLAJ

Les Unions régionales, constituées de représentants de chaque FJT agréé, voient leur rôle renforcé dans la nouvelle circulaire sur les FJT. Elles ont pour mission dans le cadre des relations avec les pouvoirs publics de donner leur avis sur les nouvelles créations d'établissement, notamment en fonction du projet socio-éducatif. Elles font remonter au niveau national les évolutions dans les FJT des activités et de leurs publics, l'analyse des difficultés rencontrées et l'études des mesures susceptibles d'y remédier, les perspectives de développement des FJT.

Jusqu'au mois de septembre 1997, l'agglomération paloise dispose de 362 places FJT qui se répartissent par moitié entre l'Association Immaculée Conception et l'Association Logis des Jeunes. Cela donnait à Pau un potentiel d'hébergement FJT largement supérieur aux autres villes de la Région aquitaine.

Depuis les deux FJT de l'Association Immaculée Conception ont dû fermer, n'ayant pas su s'adapter et engager une réorganisation de leurs établissements.

1.2- L'Association Logis des Jeunes : 4 périodes

Comprendre la problématique actuelle de l'Association Logis des Jeunes nécessite un tour d'horizon sur son histoire découpée ici en quatre périodes.

1.2.1 - La création par des militants

A Pau, l'Association Logis des Jeunes voit le jour en 1963 à partir du mouvement *Vie Nouvelle*, des militants *Chrétiens progressistes* désirant apporter une réponse à l'hébergement des jeunes garçons alors que l'Association Immaculée Conception gérant deux FJT sur Pau accueille de son côté les jeunes filles.

En 1967 à l'ouverture de son premier FJT sur la base de Plein Air de Gelos, à proximité de la ville de PAU, elle se fixe comme but:

- « d'aider, de loger, de nourrir, d'instruire, d'éduquer les jeunes travailleurs après leur travail ». L'établissement a permis dès l'origine d'héberger des apprentis de l'entreprise Turboméca (Constructeur de moteurs d'hélicoptères, la plus importante usine de la région) qui constituaient jusqu'à 60 % de la population des jeunes accueillis.

En 1979, naît en centre ville de Pau une seconde structure le Logis Michel Hounau et l'objectif de l'Association devient :

- « d'accueillir, de loger de nourrir les jeunes travailleurs et d'assurer une action sociale éducative ».

Il est aussi pris la décision que les établissements de l'Association Logis des Jeunes accueilleraient des garçons et des filles.

Depuis 1988, devant le constat de la crise économique, elle se propose :

- d'accompagner les jeunes dans leur volonté d'insertion économique et sociale;
- de proposer à des jeunes un cadre de vie et les moyens appropriés pour, dans une période de transition avec les difficultés qui la caractérisent, conquérir pleinement leur autonomie économique et culturelle, en développant toutes leurs chances de promotion,

⁶ GASPARD Françoise, réf.1, p.13

- de mettre à la disposition des jeunes et de gérer un ensemble d'installations, de services, d'équipements qui permettent de favoriser leur insertion dans la vie professionnelle et sociale.

L'appellation *Jeunes travailleurs* disparaît pour celle de *Jeunes* au sens le plus large et le champ d'intervention de l'Association dépasse le cadre du temps libre restant après le travail.

1.2.2 - La phase d'innovation sociale

Le caractère militant de l'Association la conduira au développement et à la promotion de diverses actions ou services, souvent innovants, concernant l'ensemble de la vie sociale et professionnelle des jeunes.

De 1968 à la fin des années 70, le Logis des Jeunes de Gelos joue le rôle d'animateur de la vie culturelle paloise à travers la seule MJC (Maison des Jeunes et de la Culture) de l'agglomération qui est installée dans les locaux collectifs du FJT.

En 1977, l'Association Logis des Jeunes crée un service de formation à la conduite automobile (auto-école) et développe pour les jeunes chômeurs les premières actions de *préformation* financées par le Fonds Social Européen.

L'Association fait l'acquisition dans les Pyrénées en 1980, d'une ferme sinistrée suite au tremblement de terre d'Arette et la transforme avec les résidents en résidence communautaire pour les loisirs.

Constatant une augmentation du nombre de chômeurs elle ouvre en 1980 le SIFE (Service d'Informations et de Formation à l'Emploi) qui sert de conseil en matière de recherche d'emploi et de formation. Dans le cadre du dispositif gouvernemental de formation des 16-18 ans le Logis des Jeunes organise en 1982 deux stages qualifiants en menuiserie. En 1984 le SIFE devient le CRAC (Comité des Résidents Anti-Chômage) et se fixe comme objectif la réalisation d'activités rémunérées auprès de particulier ou d'association. Ce service sera à l'origine de la création de la Banque alimentaire de Pau. En 1985 c'est la création de l'entreprise intermédiaire Tremplin.

Dès 1986, apparaît la nécessité de diversifier le mode d'accueil des jeunes à loger pour répondre mieux à leurs situations particulières. Sous l'impulsion de Logis des Jeunes est créée, avec l'appui de l'Association Immaculée, la Mutuelle du Logement chargée de soutenir, par le conseil et des garanties, les jeunes à la recherche de leur logement dans l'habitat urbain.

1.2.3 - La période de redressement financier

De 1977 à 1985 l'Association se développe et voit ses effectifs passer de 12 à 45 agents. Malheureusement dans le même temps elle accumule des déficits qui, à la fin de

l'exercice 1987, atteignent un montant cumulé de 2,1 MF. Elle procède à un recentrage de son activité sur l'hébergement et met en autonomie des structures novatrices (Résidence communautaire, Mutuelle du Logement et Entreprise d'Insertion). Cela a pour conséquence une importante réduction d'effectif (d'une cinquantaine à 22 salariés aujourd'hui) et une recherche systématique de réduction des coûts de fonctionnement.

La Mutuelle du Logement est rendue totalement autonome en 1990 et devient l'Association Service Logement. En 1993 après plusieurs séries de discussions avec ses partenaires elle cesse son activité n'ayant pu réunir les fonds indispensables à son fonctionnement.

1.2.4 - La réhabilitation immobilière au cœur des préoccupations

En 1989, constatant une dégradation rapide de l'hébergement de son établissement de Gelos et ce malgré une rénovation en 1981 il est procédé au dépôt d'une demande de réhabilitation dans le cadre d'un programme national conduit par l'UFJT avec l'appui du Ministère du Logement et du Groupe Caisse des Dépôts.

Les partenaires financiers du FJT (le Conseil Général, la CAF et la Ville de PAU, la D.D.A.S.S.) et la DDE, regroupés au sein du *Comité Technique pour le logement des jeunes de l'agglomération paloise*, souhaitent connaître la demande en logement des jeunes avant d'engager le financement de l'opération.

Une première étude est commanditée en 1990 par ce Comité. Elle est intitulée *La question des jeunes en Béarn*. Elle est réalisée par le Centre d'Etudes et de Recherche sur les Interventions Sociales (CERIS) et fait principalement une présentation descriptive (47 pages sur 67) des quatre FJT de l'agglomération paloise en posant des questions sur :

- leur rapidité d'évolution au regard des phénomènes de société,
- l'intérêt du mode collectif de logement,
- la qualité de la prestation logement proposée par les établissements,
- leur nouvelle mission d'insertion,
- l'accueil des populations marginalisées.

Le CERIS a la volonté dans ce document de rechercher une adéquation entre l'offre de logements (HLM, privés, FJT...) et les besoins des jeunes. Sa démonstration est plus basée sur le sentiment des personnes interrogées que sur un apport de données chiffrées et objectives.

Il préconise aux commanditaires de l'étude une réduction du nombre de lits FJT en comparant à d'autres villes le ratio nombre de lits en FJT à la population de

l'agglomération. Le CERIS fait porter le débat sur la rénovation du FJT de Gelos qui est en fin de compte le déclencheur de l'étude.

En juin 1991 pour compenser une fermeture de l'établissement de Gelos, le Comité technique accepte d'étudier la transformation de l'ancienne maternité de Pau située en centre ville à proximité du Logis Michel Hounau. Le projet ne voit pas le jour pour des raisons d'ordre techniques, financières ou politiques.

En janvier 1994 le Comité Technique, après une actualisation de l'étude CERIS, souhaite « une politique plus souple et plus adaptée du logement social en faveur des jeunes. Il lui semble plus aisé de faire face à l'évolution des besoins par le truchement de logements en diffus, que par la création et la gestion d'un patrimoine lourd ». Il engage aussi les deux associations gestionnaires de FJT à atteindre fin 97 globalement 150 lits FJT sur l'agglomération paloise.

Une deuxième étude est lancée par le Comité Technique. Elle est réalisée par le Centre Régional d'Etudes Sociales, des Politiques Publiques et de l'Aménagement (CRESPPA) de Périgueux. Elle vient après la fermeture de deux FJT de l'Association Immaculée Conception à PAU en 1997. Elle a pour objet d'essayer d'estimer les besoins de logement pour les jeunes de l'agglomération. Elle pose une nouvelle fois la question des publics d'un FJT et fait apparaître à travers le Recensement Général de la Population un questionnaire sur les besoins de logement des jeunes en couple.

En mai 1996, l'association bénéficiant d'opportunité financière, la réhabilitation du Logis Michel Hounau est engagée. Elle est centrée sur l'aménagement de logements plus confortables et surtout indépendants (avec sanitaires et cuisine) afin de préparer les jeunes à une vie en logement de droit commun. Le Logis Michel Hounau passe de 80 chambres à 75 logements. Les cuisines dans les logements permettent de supprimer l'obligation d'acheter mensuellement un forfait de 20 repas à consommer au restaurant de l'Association. En effet, ce principe était devenu un frein pour accueillir les jeunes ayant de faibles ressources financières.

Aujourd'hui encore, le FJT de Gelos, plus ancien et détérioré que le Logis Michel Hounau, n'est toujours pas réhabilité car étant l'objet de discussion entre l'Association Logis des Jeunes et les financeurs. Ce Logis, situé à 2,5 Km du centre ville, accueille pour un hébergement les jeunes possédant un moyen de locomotion.

Les financeurs (le Conseil Général, la CAF, la DRASS et la Ville de PAU) du Logis Michel Hounau ont toujours honoré leurs engagements financiers depuis de nombreuses années. On peut considérer qu'ils affirment ainsi que le FJT est un maillon nécessaire

pour l'action sociale. Par contre cela fait bientôt une dizaine d'années qu'ils questionnent les associations FJT de l'agglomération sur la pertinence de leurs actions.

1.3 - Le FJT « Logis Michel Hounau »

L'accès au Logis Michel Hounau à Pau s'effectue sur la base d'une démarche du jeune et, dans peu de cas, sur prescription. Il accueille des jeunes de 16 à 25 ans ayant *une activité* (Stage d'insertion, en alternance, de formation professionnelle...) ou un emploi. Le FJT se situe rarement en prolongement de l'éducation spécialisée. Toutefois le Logis Michel Hounau reçoit une douzaine de jeunes par an bénéficiant de l'*aide jeune majeur* de l'Aide Sociale à l'Enfance. Ils y sont orientés et suivis par les circonscriptions d'aide sociale. Le public à très faibles ressources et sans projet est orienté vers les CHRS dont les capacités d'accueil sont importantes à Pau.

1.3.1 - Un bel équipement

Le Logis Michel Hounau, propriété de la Société Béarnaise Economie Mixte pour l'Habitat (SBEMH), est situé au centre ville de PAU. Sa façade réhabilitée en matériau moderne permet de le démarquer des autres immeubles et donne une touche de jeunesse dans ce quartier relativement calme. Le rez de chaussée du bâtiment a été traité avec beaucoup de verre et de briques rouges apportant clarté, chaleur à la zone d'accueil et à l'espace d'animation nommé *Kiosque*⁷.

Au Logis ce concept de Kiosque reprend à la fois la notion d'espace d'information, de communication, de décisions collectives entre les résidents et s'appuie sur l'activité marchande (Bar/resto rapide, jetons pour les machines à laver, ticket cinéma) ou de nécessité (clefs de la laverie du garage, prêt d'aspirateur...).

Ce lieu, ouvert en soirée sur de grandes plages horaires, est prévu pour favoriser la convivialité et les contacts entre résidents et compenser l'effet d'isolement des logements indépendants. La restauration est vendue au coût matière et son prix est donc très attractif (15 F le repas).

75 logements aux configurations suivantes :

- 4 chambres de 14 m2 avec une redevance de 1539 F,
- 57 appartements T1' de 18/20 m2 avec une redevance de 1990 F,

⁷ L'appellation Kiosque fait référence aux lieux situés à la croisée des chemins ou dans les espaces à fortes fréquentations et dans lesquels on installe les services immédiats d'informations :

- 14 appartements T1 Bis de 28/32 m² avec une redevance de 2254 F.

se répartissent sur quatre étages. Le taux d'occupation de ces logements, pratiquement constant depuis l'ouverture du Logis en 1980, est de 100%.

En sous-sol trois salles permettent de recevoir des groupes en formation ou pour des réunions.

Le Logis Michel Hounau comprend aussi en son sein le Centre Ressources Multimédia (CRM). Ouvert en 1992, ce service initialisé avec le concours du Groupe Caisse des Dépôts dans le cadre de leur programme *Développement et Solidarité* a pour objet de permettre à un maximum de personnes (résidents des Logis et à la population de l'agglomération paloise principalement en difficulté sociale) d'accéder à la connaissance des outils informatiques performants. Le CRM vise à démystifier l'usage de l'informatique et à valoriser l'utilisateur. Il veut éviter que la méconnaissance des nouvelles technologies d'information et de communication soient un frein supplémentaire à l'insertion professionnelle. L'approche de ces outils est basée sur le principe du libre-service avec tutorat. Les domaines d'apprentissage proposés sont variés : remise à niveau scolaire, langues, culture générale, bureautique, publication et musique assistées par ordinateur, image de synthèse, montage vidéo. Depuis janvier 98, 12 postes connectés à Internet font du CRM un pôle important d'animation sur la ville. En janvier 99, une bibliothèque numérique présentée sous forme de borne donne en permanence libre accès à une quinzaine de cédéroms culturels et encyclopédiques.

Le partenariat développé depuis la création du Centre avec des associations a permis d'équilibrer le fonctionnement. La fréquentation du Centre est d'un millier de personnes nouvelles par an.

1.3.2 - Un bon logeur social

Les données suivantes présentées sous forme de tableau sont extraites du dossier annuel fourni à la DRASS.

le Kiosque de gare, le Kiosque de Boulevard, le Kiosque de presse. Le Kiosque est aussi utilisé en marine pour désigner la zone du bateau où sont données les directives.

TABLEAU 1

Situation socio-professionnelle des résidents sortis du Logis Michel HOUNAU

Nombre de jeunes sortis en	1995		1996		1997	
Contrat à Durée Déterminé	10	4%	47	26%	23	18%
Contrat à Durée Indéterminé	49	19%	9	5%	9	5%
Intérimaire	3	1%	2	1%	8	6,5%
Demandeur d'Emploi	10	4%	7	4%	32	25,5%
Apprenti	18	7%	25	14%	6	5%
Stagiaire For. Pro.	117	45%	58	32%	40	32%
Etudiant et Scolaire	51	20%	32	18%	10	8%
TOTAL	258		180		126	

Ces données montrent la variété des situations professionnelles des résidents, mais elles ne permettent pas des analyses sur les trajectoires professionnelles et résidentielles des jeunes.

En 1997 au logis Michel Hounau ce sont :

- 168 jeunes qui sont rentrés,
- 210 jeunes qui sont restés présents sur tout ou partie de l'année,
- 126 jeunes qui l'ont quitté.

Sur ces 126 jeunes sortis en 1997 :

- 42 % sont des filles et 58 % des garçons,
- 2 % ont moins de 18 ans, 40 % de 18 à 21 ans, 54 % de 22 à 25 ans et 4 % plus de 25 ans
- 78 % ont résidé plus d'un mois, temps minimum pour obtenir des droits à l'APL. Sur l'année 1997 ils ont été 95 % à bénéficier de l'APL par la CAF (Caisse d'Allocation Familiale) et cette aide a pris en charge 75 % du coût de la redevance (Loyer, charges collectives, fluides, impôts, chauffage).

Nous pouvons conclure à partir de cette observation sur l'APL que le Logis Michel Hounau joue un rôle de logeur social.

Les données ci-dessous relatives à la durée du séjour vont nous permettre d'analyser le flux des résidents dans le Logis.

Durée des séjours au Logis Michel Hounau

Nombre de jeunes <u>sortis</u> en	1995	1996	1997
Séjours – 1 mois	75 26,5%	46 25,5%	28 22%
Séjours entre 1 et 3 mois	104 36,5%	53 29,5%	29 23%
Séjours entre 3 et 6 mois	67 23,5%	42 23,5%	30 24%
Séjours entre 6 mois et 1 an	30 10,5%	23 13%	28 22%
Plus d'un an	9 3%	16 9%	11 9%
TOTAL	258	180	126
Taux de rotation des résidents	258/80* = 3.22	180/75** = 2.4	126/75** = 1.68

* chambres - ** logements

Ces statistiques montrent que la proportion des *délais de séjours de plus de 6 mois* croit. Elle passe de 13,5% (10,5 + 3%) en 95 à 31% (22 + 9%) en 97.

Par concomitance, le taux de rotation diminue fortement après 1996 suite à la réhabilitation de l'établissement. Le logement neuf est pris par les jeunes résidents comme une solution confortable, peu onéreuse car en adéquation avec leur budget.

1.3.3 - Une réponse aux besoins des jeunes à réviser

En reprenant les statistiques de 1997 nous repérons que sur 542 demandes d'admission au FJT, 245 n'ont pu être satisfaites par manque de place ou d'un dispositif d'accueil des couples avec ou sans enfant. Ces données donnent à réfléchir sur les actions à mener pour satisfaire les demandes des personnes non admises au FJT.

Sur 168 jeunes rentrés au Logis en 1997 et classés selon leur logement précédent :

- 52 % vivaient dans leur famille
- 35 % avait un logement de droit commun
- 7 % étaient logés chez des amis
- 4 % dans un FJT
- 2 % dans une autre structure d'hébergement

Ils avaient comme origine résidentielle pour :

- 23 % l'agglomération paloise
- 22 % le département des Pyrénées-Atlantiques
- 55 % un autre département que les Pyrénées-Atlantiques

L'analyse, des données de la page précédente, permet d'observer que le FJT engage la transition pour 52 % entre la famille et un futur logement. 35 % ont déjà un logement de droit commun. Cette situation correspond aux stagiaires en entreprise qui avaient un logement dans leur ville d'origine pour effectuer leur formation. 4 % sont des résidents hébergés suite à la fermeture de deux FJT.

Sur 126 jeunes sortis en 1997 :

- 48% reviendront dans leur famille
- 45% prendront un logement en location
- 7 % seront sans solution de logement

Deux pourcentages attirent l'attention ;

- Les 48 % de jeunes qui retournent dans le milieu familial. En reprenant les situations de ces personnes nous trouvons des raisons qui expliquent ces chiffres. Le retour dans la famille en attente d'un emploi vient pour certains à la fin de leur formation en alternance à Pau ou bien après un emploi précaire.
- Les 7 % qui ne trouvent pas de logement directement à la sortie du FJT sont dans cette situation parce que leurs faibles ressources ne leur permettent pas d'obtenir un logement.

Nous trouvons dans ces chiffres matière à réflexion sur la préparation du FJT à l'accès des jeunes à un logement après le FJT. Ils sont une première approche de la faible prise en compte des besoins des résidents dans le domaine de l'insertion par l'habitat.

1.3.4 - Un positionnement des intervenants sociaux difficile à saisir

Le contrat-projet signé en 1995 avec la CAF définit un cadre d'intervention des travailleurs sociaux du FJT. Sa rédaction a été faite avant la réhabilitation du Logis Michel Hounau. Il y est fait difficilement deuil du fonctionnement précédent avec le forfait de restauration obligatoire et un hébergement en chambre. La nouvelle formule avec des logements est marquée d'inquiétude comme des extraits du Contrat-Projet le laissent apparaître.

« La chambre a l'avantage de limiter l'individualisme en obligeant l'utilisation des services collectifs et le désavantage de ne pas satisfaire la recherche d'autonomie. Le studio satisfait une recherche individuelle et favorise l'autonomie mais peut engendrer la solitude. On comprend bien qu'en terme de sentiment d'exclusion c'est la première formule qui prévaut et qu'en terme de construction de l'individu c'est la deuxième qui est préférable. »

Pour compenser un risque de solitude, il est envisagé une action socio-éducative dans des lieux collectifs. « Ces lieux ne peuvent être *spontanés* ou *sauvages*, car dans ce cas ils n'apportent au Jeune aucune référence d'appartenance à une société ou institution et sont plutôt les signes de fractures de la société.

Ces lieux doivent au contraire être *pensés* pour être pédagogiques et pouvoir impulser l'art de dire, de faire et d'être pour que le jeune puisse, par de multiples *touches* successives construire ses choix et se projeter dans une interaction. Pour nous ces lieux s'articulent autour du Kiosque ».

Si le discours s'entend, il s'avère en décalage avec les faits puisque les jeunes ne fréquentent pas naturellement l'espace collectif. L'action des deux animateurs perd de l'intérêt et les animations s'orientent vers des repas à thème et des soirées ludiques. L'action éducative intervient en individuel lorsque apparaît la crise, un conflit ou différents problèmes.

Les animateurs ont peu intégré les changements occasionnés par l'accueil des jeunes en logement indépendants probablement du fait qu'ils n'ont pas été associés à la préparation de la réhabilitation du Logis Michel Hounau. Elle s'est effectuée entre les cadres et le Bureau de l'Association Logis des Jeunes en liaison avec les financeurs de l'établissement.

Les animateurs se retrouvent alors en position

- de *contrôleur* de l'état des logements à l'installation et au départ du jeune ainsi qu'après un mois de résidence, « une vérification de l'usage des lieux est effectuée par un animateur en présence du résident. Par la suite, en fonction de l'état du logement et du règlement intérieur, des visites pourront être faites dans les mêmes conditions selon une fréquence arrêtée par convention particulière. » Dans les faits la visite mensuelle est rarement mise en place.
- et *d'éducateur à l'hygiène*. « Chaque résident entretient régulièrement son logement et particulièrement le sanitaire, la kitchenette et la literie. Il suit les règles de base pour la conservation des aliments. Des conseils sont donnés régulièrement par les animateurs à ce sujet.⁸ »

Le *Kiosque* conçu pour compenser le risque d'isolement dans les logements, joue faiblement le rôle de lieu d'échange puisque la moyenne quotidienne des repas pris est de 16. Ce chiffre pourrait s'avérer satisfaisant si le taux de fréquentation (28 résidents) soit 27 % de l'ensemble des résidents était plus important.

⁸ Extrait du règlement intérieur du Logis Michel Hounau

Considérant comme nécessaire l'information des résidents dans différents domaines (santé, logement, loisirs, emploi...) les animateurs ont créé un dépôt de documentation dans le Kiosque. La synergie avec les organismes effectuant une mission identique d'information apparaît peu. L'aspect administratif de l'espace, malgré une ouverture en libre-service, en fait un lieu peu fréquenté au regard du temps investi par les animateurs pour le créer et le mettre à jour.

L'action dite socio-éducative a été envisagée dans le contrat - projet pour limiter l'effet de solitude causé par la vie en appartement. L'expérience montre aujourd'hui que les résidents se satisfont pleinement du logement et qu'ils y reçoivent des amis extérieurs et des résidents. La proximité du centre ville les incite aussi à sortir pour utiliser les services de proximité. Les animateurs se retrouvent à assurer une présence sécurisante. Leur rôle a été défini sur la base d'effets envisagés, après la transformation des chambres en logement, plus que sur le besoin des résidents.

1.3.5 - Une nécessaire inscription dans la nouvelle circulaire FJT

La dernière circulaire relative au FJT en date du 17 décembre 1996 redéfinit leur mission en dépassant le cadre traditionnel de l'hébergement et de la restauration. Elle dit que les FJT: « ont pour mission de favoriser la socialisation des jeunes par l'habitat et par différentes formes d'incitation et d'actions dans des domaines où se forge leur qualification sociale : vie quotidienne, mobilité, emploi, formation, loisir, culture ... » et précise qu'il « s'agit de rendre possible un parcours résidentiel en créant les conditions d'un processus d'apprentissage de la vie sociale conduisant à l'autonomie et à la citoyenneté. »

La mise en œuvre de ce parcours se fait en impliquant tous les décideurs locaux de l'insertion ou du logement. Cette coopération est réalisée sous le vocable de M.O.C. (Maîtrise d'Ouvrage Collective). La M.O.C. doit se préoccuper de la diversification et de « l'articulation d'une gamme de solutions habitat pour ménager aux destinataires les moyens d'un parcours résidentiel d'insertion».

Nous avons vu dans l'histoire de l'Association Logis des Jeunes que la création de solutions d'habitat avait fait partie de ses préoccupations et avait débouché sur la création de l'Association Service Logement suite à la publication de la circulaire N° 88-16 du 25 août 1988 relative à la mise en place et au fonctionnement des Comités Locaux pour le Logement des Jeunes (C.L.L.A.J.).

Le Président de Logis des Jeunes, de cette époque, deviendra ensuite Président de l'UFJT et préconisera au niveau national le développement de ce type d'action.

Le Président actuel de l'Association Logis des Jeunes devra assurer la liquidation de l'Association Service Logement.

Les statistiques sur les résidents à la sortie du Logis Michel Hounau font apparaître un retour important en famille et des difficultés pour certains à trouver un logement. Il est donc de ma responsabilité de Directeur du Logis Michel Hounau, au regard de la circulaire qui encadre son activité, de mettre en place un processus interne et externe qui conduise à court ou moyen terme, après un temps de réflexion, au développement d'un accompagnement facilitant l'insertion des jeunes par l'habitat.

1.4 - Conclusion d'étape

L'histoire nous montre que le mouvement des FJT a été orienté en fonction des préoccupations économiques de chaque époque. Il a répondu à une demande dont l'ampleur était à la mesure de l'exode rural. Il a permis d'assurer la mobilité de la main-d'œuvre. Sur le plan pédagogique, les objectifs se fondaient essentiellement sur l'occupation du temps libre, du temps hors travail. La tâche du Foyer était donc relativement claire : accompagner et favoriser l'intégration des jeunes ruraux migrants au monde industriel et urbain. Or, la définition de cette mission a évolué, les conditions d'entrée dans la vie adulte ont subi des transformations notables.

Pour l'Association Logis des Jeunes, le militantisme de sa création et la période d'expérimentation sociale ont été suivis par un redressement financier et des préoccupations immobilières qui ont entraîné les travailleurs sociaux chargés de l'animation socio-éducative à accomplir des tâches principalement centrées sur de l'accueil hôtelier et des animations ludiques.

La fermeture en 97 sur Pau des deux FJT gérés par une autre association laisse en centre ville de Pau le Logis Michel Hounau dans une situation de monopole avec une offre de logement saturée par la demande.

A cela s'ajoute la réhabilitation récente du Logis Michel Hounau qui a bien fait évoluer son patrimoine en le modernisant selon la demande des jeunes. A tel point que l'on constate aujourd'hui :

- Que les séjours de plus de six mois sont en augmentation. Ils sont passés de 13,5 % en 1995 à 31 % en 1997.
- Par concomitance le taux de rotation est en baisse. De 3,22 en 1995 il est passé à 1,68 en 1997.

- Le taux de disponibilité de l'établissement s'en trouve affecté. 245 demandes n'ont pu être satisfaites par manque de places ou d'un dispositif d'accueil des couples avec ou sans enfants.
- La sortie du FJT se fait dans 48 % des cas sous la forme d'un retour dans leur famille. Ils ne poursuivent donc pas leur *parcours résidentiel d'insertion* comme le préconise la circulaire de 1996 relative aux FJT.

Le FJT n'est donc pas aujourd'hui en mesure de proposer aux jeunes une trajectoire harmonieuse d'insertion par l'habitat. Pour remédier à cette situation, je fais l'hypothèse qu'à l'instar des installations immobilières, l'offre de service du FJT doit d'être transformée. Nous devons nous risquer à proposer aux jeunes une réponse adaptée en terme de mobilité et d'accompagnement dans leurs trajectoires résidentielles.

Après avoir exploré le champ théorique de l'offre de service, il nous sera permis de redéfinir les besoins des jeunes en fonction de leurs différentes situations sociales et professionnelles. L'imbrication de ces données nous permettra ensuite de constituer une offre de service. Ce sera l'objet de la deuxième étape de ce mémoire.

2 – VERS LA REDEFINITION DE L'OFFRE DE SERVICE

Faire appel à la notion d'offre de service utilisée principalement dans les services commerciaux pour retraiter l'organisation d'un service en action sociale peut surprendre. Comme l'affirme René Baptiste, dans le social : « Il ne s'agit pas de copier naïvement l'entreprise ordinaire..., mais d'adapter certaines méthodes qui ont fait leurs preuves dans le but d'améliorer notre rentabilité sociale ».⁹

Mon objectif est de rendre plus lisible «à quel besoin répond le FJT » et «pour qui» afin de modifier ensuite l'organisation de mon établissement en conséquence.

Après avoir exploré les différentes formes de services et les modes de constructions générales d'une offre de service nous nous appuierons sur le principe de la segmentation pour structurer les services du Logis en fonction des utilisateurs et de leurs besoins.

2.1 – L'offre de service

2.1.1 - La notion de service

Les services comptent pour environ 70 % de l'emploi ou de la valeur ajoutée des sociétés développées, alors que, à la fin du siècle passé, ils n'en représentaient que 30%.¹⁰

Il faut souligner avant d'aller plus loin la dichotomie entre un produit et un service. « Un service est une transaction réalisée par une entreprise, où l'objet de l'échange est autre que le transfert de propriété d'un bien tangible. »¹¹

Quelles que soient les organisations (entreprises, administrations, associations, professions libérales), deux caractéristiques des services sont classiquement distinguées : son intangibilité, et la simultanéité de la mise en service et de sa consommation.

- Le service est intangible, dans la mesure où il ne peut pas être touché : l'enseignement, l'acte médical, le crédit financier, le transport, le conseil, le travail éducatif. Le client imagine le service. Il se fonde forcément sur ce qui est affirmé ou promis par le prestataire et sur l'idée qu'il se fait du service.

⁹ BAPTISTE René, *Rénover l'action sociale par le management et par le marketing*, p.135

¹⁰ BANCEL-CHARENOL, Laurence. *Sciences Humaines* N°91, Février 1999, p.36

¹¹ JUDD, R.C., *Journal of Marketing*, janvier 1984, pp.58-59 cité par BRECHIGNAC – ROUBAUD, Béatrice. *Le marketing des services*, p.71

- La mise en service et de la consommation. C'est le cas par exemple de l'enseignement, du transport aérien ou de la location immobilière. Le service ne peut être stocké, mesuré, testé, vérifié avant la vente. On dit aussi que le service est périssable. Ni le prestataire ni le client ne peuvent s'assurer de sa qualité avant la vente. Il n'y a donc pas de notion de déchet, de rebut, de renvoi en usine comme pour les produits.

2.1.2 - Les caractéristiques des différents services

Un service commercial se résume dans notre secteur à des représentations souvent simplifiées, qui tournent autour des éléments suivants : argent, profit, culte des apparences, agressivité commerciale, manipulation, conditionnement.

Si l'on veut bien comprendre la notion de service, il est d'abord nécessaire de sortir du secteur marchand de l'économie, et d'appliquer l'analyse à des situations de la vie courante des individus, dans leur cercle familial ou amical. Un grand nombre de ces situations sont des situations de services, de façon explicite ou implicite. Lorsqu'on demande à un ami : « *Sais-tu où je pourrais trouver telle ou telle chose ?* », la réponse de cet ami est un service qu'il va rendre. De même, si l'on dit à cet ami « *Je suis à pied, peux-tu me déposer à tel endroit, je crois que c'est sur ton chemin ?* ». C'est un service que l'on demande à cet ami.

Le service public a des principes d'actions que la Charte des services publics rédigée dans les années 1980 donne. Ces règles « permettent à tout citoyen ou usager de s'assurer du bon fonctionnement des services publics et de faire valoir leurs droits. »

Deux règles particulières soulignent que les services publics sont ouverts et égaux pour tous.

- EGALITE : « Ce principe implique qu'aucune distinction ne soit faite entre usagers quant à l'accès au service public comme au service rendu lui même ».
- NEUTRALITE : « La neutralité garantit le libre accès de tous aux services publics sans discrimination. »¹²

Le service d'action sociale se différencie du service public par le fait que dans l'objet de son activité les usagers, auquel il doit rendre le service, sont distinctement ciblés.

¹² DE QUATREBARBES Bertrand, Usagers ou clients, p.45 à 47

2.1.3 - Les constituants d'un service

On peut se poser la question suivante : de quoi a-t-on besoin pour fabriquer un service ? En s'inspirant du système de fabrication des produits tangibles, il est aisé de répondre à la question :

- Il faut un bénéficiaire, dans l'entreprise on le nomme le client. Au FJT, c'est le résident. Il est un élément primordial, et sa présence est absolument indispensable ; sans lui le service ne peut exister. Si un logement n'est pas occupé durant une nuit, il n'y a pas de service ; il y a simplement des capacités disponibles, des potentialités de service. Il est à la fois fabriquant du service et consommateur en fournissant par exemple des informations sur sa situation lors de l'entretien d'accueil.
- Il est ensuite nécessaire d'avoir un élément matériel, l'équivalent des machines, que l'on appellera le support physique. Il s'agit du support matériel qui est nécessaire à la production du service, et dont se serviront soit le personnel en contact, soit le client, soit le plus souvent les deux à la fois. Dans un Logis ce sont les tables, les chaises, les bureaux, le mobilier de couchage...
- Il faut de la main-d'œuvre, non pas manufacturière, mais de service, son équivalent. Ce sont tous les personnels en contact avec les résidents animateurs, veilleurs, secrétariat d'accueil.
- Il est nécessaire enfin d'avoir un système d'organisation interne. C'est la partie non visible par le client de l'entreprise de service. Il est donc constitué de toutes les fonctions classiques de l'entreprise, finance, marketing, personnel, etc., mais aussi de certaines fonctions spécifiques qui sont nécessaires à la réalisation du service : dans un hôtel ce sont les approvisionnements, l'entretien du matériel, le nettoyage, etc. ; dans un magasin, ce seront les systèmes d'achat, d'entreposage, de manutention des marchandises, etc.

2.1.4 – L'offre de service : des services de base et complémentaires

Une offre de service est la mise en phase d'un part des services déclinés en services de base et services complémentaires et d'autre part les bénéficiaires de ces services qui au préalable ont fait l'objet d'une segmentation.

Le service de base satisfait le besoin principal du client. Le service de base est la raison même de l'entreprise de service : elle ne peut supprimer ce service de base sans

changer de métier ou cesser son activité¹³. L'hôtel a pour objet de donner la possibilité de passer une nuit ou un séjour.

Les services complémentaires répondent aux besoins secondaires du client. Ils peuvent être nécessaires à la réalisation du service de base. Ils sont situés autour du service de base, en facilitent l'accès ou y ajoutent de la valeur. Répondant à des besoins secondaires ces services complémentaires ne sont pas achetés par tous les clients du service de base. A l'hôtel le client de la chambre peut utiliser le restaurant, la télécopie, des salles de réunion...

Selon René Baptiste¹⁴ une présentation sous forme d'un service de base et de services complémentaires permet:

- d'avoir une meilleure approche des services proposés aux usagers et de leur articulation entre eux,
- de bien distinguer ce qui est proposé par l'organisation.

2.1.5 – Le principe de la segmentation

Un même service, dans une société d'abondance et de concurrence, ne peut prétendre satisfaire tout le monde, tant les besoins, les désirs, les attentes des consommateurs sont différents.

La segmentation répond à la question « *Qui a besoin de quoi?* », et est donc le résultat du croisement de deux variables :

- des différents acteurs du marché (le *qui*)
- et de la structure de l'offre (donc des besoins, le *quoi*)

La segmentation permet ainsi :

- de distinguer et de hiérarchiser des cibles de public
- de définir une manière spécifique et différenciée de les approcher
- d'adapter les services, la communication, le prix aux cibles
- d'apporter une connaissance de la clientèle
- de définir un argumentaire différencié par segment.¹⁵

¹³ BRECHIGNAC – ROUBAUD, Béatrice. Le marketing des services, p.77

¹⁴ BAPTISTE, René. Réf.9

¹⁵ DE QUATREBARBES, Bertrand. réf.12, p.111

Segmenter consiste à découper une population en des sous-ensembles de clientèle pas trop nombreux, distincts et homogènes, tel qu'à chaque segment s'applique une façon d'agir et une seule, et tel que l'ensemble forme un système cohérent. Les segments sont intrinsèquement homogènes et distincts entre eux.

2.2 - Les acteurs du marché : des jeunes aux situations diverses

Avant de pouvoir segmenter les acteurs du marché il est tout d'abord nécessaire de caractériser le public. Ceci est d'autant plus important que dans les FJT les jeunes ont des situations très diverses.

2.2.1 - Des jeunes entre adolescence et âge adulte

Les Foyers de Jeunes Travailleurs ont une définition de nature juridico-administrative du temps de la jeunesse. Il faut pour habiter en foyer avoir entre seize et vingt-cinq ans.

La jeunesse peut se définir comme un âge de la vie où s'opère un double passage de l'école à l'emploi et de la famille d'origine à la famille de procréation. Cette définition correspond à une double insertion : insertion sur le marché du travail, insertion sur le marché matrimonial.

Nous sommes confrontés à la fluidité des limites entre l'amont de l'enfance et l'aval de l'âge adulte. Comme le dit Olivier Galland, la jeunesse est une transition entre ces deux états. « Une sorte de période moratoire durant laquelle la définition sociale est comme en suspens. La jeunesse, c'est ce passage durant lequel vont se construire presque définitivement, alors qu'elles sont encore en pointillés, les coordonnées sociales de l'individu ».¹⁶

Cette phase de transition entre l'adolescence et l'âge adulte, Olivier Galland la découpe en trois séquences.

La première phase, de la fin de la scolarité au départ de chez les parents, peut être définie comme *post-adolescente*¹⁷ dans la mesure où elle combine statut adulte (occupation d'un emploi) et statut adolescent (maintien d'une dépendance résidentielle vis-à-vis de la famille). Cela est le cas des jeunes originaires du milieu rural béarnais ou basque qui utilisent le Logis comme internat de semaine. Le retour en famille le week-end leur permet de retrouver les copains et de se faire laver le linge.

¹⁶ GALLAND, Olivier. *La sociologie de la jeunesse*, p.64

¹⁷ GALLAND, Olivier. *Economie et statistique* N° 283-285, p.41 à 42

La seconde phase se situe entre le départ de chez les parents et la formation d'un couple. Les jeunes quittent leurs parents mais ne vivent pas, forcément, immédiatement en couple. Cette période correspond à une phase de jeunesse : l'accès à l'indépendance résidentielle n'est pas accompagné de l'entrée dans un rôle conjugal.

Le FJT prend aujourd'hui principalement en compte cette séquence à la limite près que l'accueil des jeunes en couple ne fait pas partie de la politique de l'établissement.

La dernière phase va de la formation du couple à la naissance du premier enfant : il s'agit d'une phase pré-adulte, le statut d'adulte n'étant complètement atteint qu'avec l'exercice du rôle parental.

2.2.2 - Des jeunes entre formation et emploi

Pour entrer sur le marché du travail, bon nombre de jeunes utilise l'alternance. Ce terme recouvre un large éventail de situations de formations qui ont pour dénominateur commun de vouloir associer théorie et pratique, apprentissage et travail, formation et production. En France l'alternance est caractérisée par son hétérogénéité. (En Annexe B p.4, le tableau du Plan régional de développement de la formation professionnelle des jeunes établi par le Conseil Régional d'Aquitaine).

La forme la plus ancienne est l'apprentissage. Son originalité tient au statut de l'apprenti, qui est fondé sur un contrat de travail particulier, le contrat d'apprentissage. Elle réside également dans l'existence du double réseau d'entreprises agréées et de centres de formations spécialisés (Les Centres de Formation à l'Apprentissage : CFA). Aujourd'hui, il est désormais possible de préparer par l'apprentissage des diplômes de niveau IV (Brevet professionnel) ou de niveau III (Baccalauréat professionnel et même brevet de technicien supérieur ou un titre d'ingénieur). L'Ecole Supérieure de Commerce de Pau a été, dans la région, la première à préparer ses diplômes dans le cadre de l'apprentissage. Après de nombreuses campagnes de promotion de l'apprentissage par le Conseil Régional nous constatons une augmentation sensible du nombre d'apprentis logés au FJT.

L'alternance sous statut scolaire prend la forme de séquences éducatives en entreprises d'une durée de quatre semaines par an pour les élèves de CAP et BEP et jusqu'à vingt-quatre semaines sur deux ans pour les baccalauréats professionnels.

L'insertion par l'alternance est créée en 1983 pour répondre aux besoins des jeunes sans qualification ou dont la qualification est obsolète. Il existe trois formules d'insertion par l'alternance correspondant chacune à un objectif spécifique (en Annexe C p.7 dans le tableau établi par l'ANPE le détail des contrats) :

- le contrat d'orientation a pour objet de faciliter l'orientation professionnelle des jeunes par une première expérience en entreprise ;
- le contrat d'adaptation a pour but d'assurer l'adaptation de la qualification détenue à un emploi occupé dans l'entreprise;
- le contrat de qualification destiné à permettre l'acquisition d'une qualification reconnue.

Les jeunes logés en 1998 au FJT avec ces différents contrats demeurent en nombre restreint (3 %) malgré les priorités d'accueil qui leur sont accordées. La loi contre les exclusions prévoit des financements pour accroître ce volume de contrat d'orientation et de qualification.

Enfin, les stages ou des mesures d'insertion dont l'intitulé change suivant les gouvernements (Crédit Individualisé de Formation et Defi aujourd'hui inclu dans le programme TRACE¹⁸) intègrent des séquences en entreprises.

2.2.3 - Des jeunes entre intégration et exclusion

Robert Castel¹⁹ distingue trois zones d'organisation sociale. Tout d'abord une zone d'intégration qui autorise seulement l'individu à pénétrer dans un système qui à sa propre rationalité. L'intégration professionnelle des jeunes placés dans cette zone ne pose pas aujourd'hui de problèmes majeurs de régulation sociale. Les FJT y intervenait majoritairement à leur origine pour résoudre les problèmes d'hébergement et de restauration des jeunes déplacés. A titre indicatif les jeunes résidents du Logis correspondant aujourd'hui à cette zone représentent environ 5 à 10 %. Ce sont la minorité de jeunes du FJT. Ils ont un contrat professionnel à durée indéterminée ou bien ils sont hautement diplômés et en stage dans d'importantes entreprises locales (ELF, Turboméca...).

La deuxième zone qu'il définit est la zone de vulnérabilité. C'est une zone de turbulence qui se caractérise par une précarité dans les rapports au travail et par une fragilité des rapports relationnels, ces deux variables se recoupant d'ailleurs souvent. 85% environ des résidents se retrouvent dans cette zone. Ils ont tous une activité (formation, emploi, stage...) précaire et ne savent pas *comment demain sera fait*.

Enfin la troisième zone que cerne Castel est celle de l'exclusion, de la grande marginalité, de désaffiliation, que peuplent « les plus démunis ». Ils sont, le plus souvent, à la fois démunis de ressources économiques, de supports relationnels et de protection

¹⁸ TRACE (Trajet d'accès à l'emploi pour les jeunes) inscrit dans la Loi contre les exclusions du 29 Juillet 98

sociale. Pour Robert Castel même si nous ne reprenons pas dans toute sa force tragique la phrase d'Hannah Arendt, «ce que nous avons devant nous, c'est la perspective d'une société de travailleurs sans travail, c'est-à-dire privés de la seule activité qui leur reste »²⁰. Ils sont 3 à 5 % des résidents du Logis à se retrouver dans cette zone d'exclusion. Ce sont en général des jeunes inscrits à l'arrivée au Logis dans la zone de vulnérabilité. Ils ont consommé tous les dispositifs d'insertion et de formation professionnelle existants sans déboucher sur un emploi suffisamment rémunérateur pour se loger, s'alimenter, s'habiller.

Cette typologie sommaire en trois zones définies par Castel donne à voir que la zone de vulnérabilité occupe une place stratégique. C'est à partir d'elle que peut s'effectuer le basculement vers la zone d'exclusion ou au contraire, il faut le souhaiter, vers la zone d'intégration. En se fondant sur des histoires de vie de jeunes qui permettent de juger des parcours à leur aboutissement, Chantal Nicole Drancourt et Laurence Roulleau-Berger montrent que, pour certains, faiblesse du capital social ne signifie pas toujours classement définitif, parcours de désaffiliation inéluctable. Comme le FJT, elles considèrent les jeunes comme étant dans une «précarité qui insère».²¹ En effet l'insertion n'existe et devient opérante que par l'engagement de la personne qui y trouve son compte. Il s'agit d'une dynamique personnelle des individus pour glisser de l'exclusion vers l'intégration.

2.2.4 - Des jeunes aux trajectoires professionnelles et résidentielles sinueuses

Pour observer ces changements sur le plan résidentiel, familial et professionnel, l'INSEE a réalisé, en mars 1992, une enquête²² auprès d'environ 10 000 jeunes de 18 à 29 ans, représentatifs des quelque dix millions que compte cette classe d'âge.

¹⁹ CASTEL, Robert. *Justice Sociale et Inégalité*, p.136

²⁰ Citée par R. Castel, in *Les métamorphoses de la question sociale*.

²¹ DRANCOURT, Chantal Nicole et ROULLEAU-BERGER, Laurence. *L'insertion des jeunes en France*

²² MERON, Monique. MINNI, Claude. *Economie et Statistiques*, N°283-285, p.9 à 31

Elle permettait déjà de constater :

- L'allongement de la scolarité explique la moindre présence des jeunes sur le marché du travail. Leur niveau de formation s'est considérablement élevé : aujourd'hui, à 21 ans, la moitié des jeunes poursuivent leurs études ; cet âge médian n'était que de 18 ans en 1975. La prolongation de la scolarité entraîne un décalage de l'arrivée sur le marché du travail.
- La part des jeunes dans l'emploi a baissé de façon beaucoup plus brutale que ne le laissaient prévoir les mouvements démographiques. Il y a vingt ans, un emploi sur trois était occupé par un jeune de moins de 30 ans ; aujourd'hui, on dépasse à peine un sur cinq. Deux chômeurs sur cinq ont aussi moins de 30 ans. C'est pour les 20-24 ans que le taux de chômage a le plus augmenté. L'insertion professionnelle des jeunes est longue et difficile. Les fluctuations conjoncturelles du marché du travail touchent en premier lieu les nouveaux entrants, tout particulièrement les moins diplômés. Cette tranche d'âge passe de 6 % en 1975 à 28 % en 1994.
- Les «formes particulières d'emploi»²³ concernent surtout les jeunes : parmi les moins de 30 ans qui ont un emploi, la part de ceux qui sont en stage ou contrat aidé, apprentissage, contrat à durée déterminée ou intérim, sont passées de 8 % au début des années quatre-vingts à plus de 18 % en 1990. Faisant référence à cette étude Bruno Maresca, du CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) explique que, «à la différence des cursus professionnels des personnes âgées dont les trajectoires prises dans la longue durée (entre dix et vingt ans de période d'activité) s'organisent en carrière-type, les expériences des jeunes qui sont dans la phase de recherche de leurs premiers emplois stables donnent l'apparence d'une suite de tentatives, discontinues dans le temps et ne représentent souvent qu'un faible degré de cohérence. Sur deux ou trois ans ces jeunes ne totalisent souvent pas plus de six mois d'activité».
- Autre facteur d'importance dans le passage à la vie adulte, la mobilité géographique, mesurée par les changements de commune intra et interdépartementaux, a concerné un jeune sur cinq entre 20 et 24 ans.
- Le pourcentage de jeunes vivants chez leurs parents a augmenté de près d'un quart en moins de dix ans. La vie en couple est retardée : alors qu'un quart des jeunes nés en 1963 vivaient en couple à 20 ans, la même proportion dans la génération 1970 n'est observée qu'à 22 ans. Le mariage connaît un recul

²³ Terme utilisé par GALLAND, Olivier. réf.16, p.27 pour désigner l'intérim, l'apprentissage, les divers stages et contrats aidés, les contrats à durée déterminée ou saisonniers. Il faut noter qu'aujourd'hui les "emploi-jeune" font partie des contrats aidés, malgré la durée du contrat fixée à 5 ans.

encore plus net : à peine 1 % des jeunes de 20 ans sont mariés en 1992 contre 13 % en 1983.

Le tableau suivant, extrait de la même enquête de L'INSEE (Institut National de la Statistiques et des Etudes Economiques), vient confirmer des tendances que j'ai aussi constatés en dix ans auprès de la jeunesse du FJT.

Tableau 3
Situation des jeunes de 20 ans en 1983 et 1992²⁴

En %

SITUATION	En 1983 (génération 1963)	En 1992 (Génération 1972)	Evolution Entre 1983 et 1992
▪ Scolaire ou étudiant	30.5	65.4	+114
▪ Vit chez ses parents	59.0	72.0	+22
▪ Vit dans un logement payé par ses parents	10.0	18.0	+80
▪ Vit seul dans un logement indépendant ou non	23.3	22.2	-5
▪ Vit en couple	21.0	6.3	-70
▪ Marié	13.3	1.4	-89
▪ Occupe un emploi	39.3	19.3	-51
▪ Occupe un emploi stable	29.5	9.6	-69

Source : enquête complémentaire à l'enquête Emploi de 1992, Insee.

En résumé, nous constatons que ni la classification en catégorie socioprofessionnelle faite en première étape du mémoire, ni la présentation faite ici des jeunes du FJT à travers leurs situations ne permet pas encore de dégager une offre de service.

Nous allons donc dans la phase suivante décliner les besoins de ces jeunes. Ce sont eux qui nous permettront de structurer l'offre.

2.3 – La structure de l'offre : le besoins des jeunes du FJT

D'après le dictionnaire Robert, «besoin» est un mot du XI ème siècle, qui avait un féminin «*besogne*». Il est défini par une «exigence née de la nature ou de la vie sociale. Avoir besoin de : ressentir la nécessité de, vouloir comme nécessaire, utile».

²⁴ GALLAND, Olivier. réf.17, p.35

2.3.1 – La particularité du besoin dans le social

Souvent dans notre secteur il y a aussi confusion entre le terme besoin et demande. Nous retiendrons celle du monde économique qui distingue « les besoins exprimés et ceux qui le sont pas. Les premiers se font jour en effet sous forme d'une demande. »²⁵

La distinction entre demande et besoin mérite dans le secteur social quelques précautions. Prendre en compte la demande telle qu'elle est formulée par une personne en difficulté, revient à ignorer la partie immergée des besoins qu'elle n'exprime pas. Il convient donc de décoder, de lire quels besoins cette demande recouvre au-delà du discours de la personne. Les besoins des jeunes que nous allons identifier seront donc ceux perçus par les travailleurs sociaux.

Pour Nuttin, il apparaît qu'on ne peut « concevoir les besoins comme une série d'entités autonomes qu'on peut numéroté et compter ». La diversification des besoins conduit à l'impossibilité de trouver des critères universels et durables. Chombart de Lauwe fournit un excellent exemple de la multiplication des besoins pour expliquer les conduites relatives au logement : « Un besoin d'espace, un besoin d'aménagement et d'appropriation de l'espace, un besoin d'indépendance entre les groupes de personnes à l'intérieur du logement, un besoin de repos et de détente, un besoin de séparation des fonctions, un besoin de bien-être et de libération des contraintes matérielles, un besoin d'intimité du groupe familial, un besoin d'être bien considéré, un besoin de relations sociales extérieures, ... ». De fait, on peut faire correspondre un besoin à chaque demande spécifique. À chaque fonction de l'habitat, « il suffit de trouver, de nommer le besoin correspondant et à chaque besoin une fonction, ce qui conduit à une impasse tautologique, une explication circulaire. L'homme est trop complexe pour faire la liste de ses besoins »²⁶

Au regard de la réflexion sur les besoins développés précédemment par Nuttin nous nous fonderons dans la suite de ce mémoire, moins sur la notion de besoin, que sur le processus de formation et d'apparition de ces besoins auprès des résidents du FJT. Nous ne retiendrons que des besoins génériques mais l'intervention au quotidien nécessite de les compléter par une reconnaissance des besoins particuliers de chaque résident. Enfin nous attribuerons une codification au besoin repéré, cela nous servira par la suite pour la construction de l'offre de service.

²⁵ Cédérom *Encyclopédie Universalis*, 1998

²⁶ In LASSARE, Dominique. *Psychologie sociale et économie*, p.100 à 101

2.3.2 - Le premier besoin s'exprime par une demande de logement

Le jeune formalise sa demande par téléphone, par courrier ou en se présentant au Logis à travers une simple question : « *Avez vous un logement ?* ». Ensuite il demande son délai d'obtention et enfin son coût. Nous voyons dans ce questionnaire la priorité qu'accorde le jeune à l'obtention du logement. Il tient peu compte de la configuration, ni de l'étendue de sa période d'accueil dans ce logement. Le FJT est sollicité par défaut étant donné que les solutions de droit commun ne sont pas accessibles en raison de leur coût, de la courte durée du séjour ou bien de l'urgence de la demande.

En analysant les jeunes logés en mai 99, il est possible de classer de la façon suivante les demandeurs (résidents) avec leurs besoins.

Demandeurs (Qui ?)	Les Besoins (Quoi ?)
Des jeunes qui ont un entretien d'embauche, un essai chez un employeur, un stage ou une formation de quelques jours ou de 2 à 3 semaines	Séjours pour une durée brève de moins d'un mois. (Besoin 1). Ils recherchent un logement le moins cher possible, puisqu'ils ne peuvent pas bénéficier de l'APL dont les droits ne sont ouverts qu'à partir d'un mois de séjour
- Des jeunes en - stage en centre de formation professionnelle sur 1 à 12 mois - stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation - contrat à durée déterminée - mission d'intérim de courte durée	Séjours pour une durée courte de 1 à 6 mois (Besoin 2) dans un logement permettant de bénéficier de l'APL
	Séjours pour une durée moyenne de 6 à 12 mois (Besoin 3) dans un logement permettant de bénéficier de l'APL
Des jeunes enchaînant des stages, des emplois précaires et des périodes de chômage. Ils ne disposent pas de revenus stables et peuvent donc difficilement accéder à un logement de droit commun dans le parc privé, voire HLM.	Séjours pour une durée longue de plus d'un an (Besoin 4) dans un logement permettant de bénéficier de l'APL.

2.3.3 - Un besoin de logement après le FJT

L'enchaînement obtention d'un emploi et ensuite la prise d'un logement est envisageable aujourd'hui seulement pour quelques résidents en contrat à durée indéterminée. Ils sont aujourd'hui 5% dans ce cas au Logis Michel Hounau contre 76% en 1974 au Logis des Jeunes de Gelos.²⁷

²⁷ Caisse d'Allocations Familiales de Pau, Etude de Juin 1974 à propos de l'implantation du Logis Michel Hounau, Laboratoire de Recherches Industrielles et Urbaines, Université de Pau

Demandeurs (Qui ?)	Les Besoins (Quoi ?)
Des jeunes employés en contrat à durée indéterminée	Après un court séjour au Logis, ils peuvent trouver un logement de droit commun (Besoin 6) avec quelques conseils techniques (Besoin 7).

Par contre les jeunes en situation professionnelle précaire ont plus de difficulté à quitter le Logis. Ils s'y voient contraints quand la durée de séjour s'éternise (un à deux ans). Partir est vécu pour beaucoup comme une rupture négative parce qu'ils doivent quitter un logement de qualité, un milieu protecteur, voire des amis et surtout repartir à zéro . Ils traduisent ce départ comme un renvoi.

Certains retournent en famille ou chez des amis parce qu'ils n'ont pas la possibilité de prendre un logement et cela pour deux raisons :

- la faible solvabilité
- le peu de confiance accordée par les bailleurs aux jeunes à faible ressources pour gérer seul un logement.

Marie-Hélène Borie du Ministère du Logement fait le même constat. «Pour un bailleur, louer un logement est un acte économique dont il mesure le risque en fonction de critères objectifs (stabilité des ressources) et des représentations qu'il a du futur candidat (stabilité familiale, statut et comportement social, etc. ...).

En dehors des étudiants, dans la plupart des cas, les jeunes adultes à la recherche d'un premier logement cumulent les handicaps par rapport à l'ensemble de ces facteurs.»²⁸

Demandeurs (Qui ?)	Les Besoins (Quoi ?)
Des résidents avec des ressources faibles ou instables en raison de parcours professionnels chaotiques.	Au regard de ces constations les deux besoins qui apparaissent sont : • D'une part la nécessité de solutions de logement (Besoin 5) pour éviter une sédentarisation dans le Logis et en fin de séjour un retour non souhaité dans la famille ou dans la situation antérieure à son entrée au Logis. • D'autre part la nécessité de trouver un logement de droit commun (Besoin 6). Vu la situation du jeune cela nécessitera que nous lui apportions une aide pour rechercher un logement en rapport avec son budget et enfin que nous obtenions des garanties pour les bailleurs en raison de sa faible solvabilité. (Besoin 8).

²⁸ BORIE Marie-Hélène, Informations sociales N° 34, Le logement des jeunes, p.64 à 65

2.3.4 - Un besoin de ressources de plus en plus stables.

« Cette situation d'instabilité des ressources peut durer de nombreuses années, avant d'accéder à un emploi à durée indéterminée au niveau du SMIC. On sait d'ailleurs que pour un nombre important d'entre eux, la perspective à 25 ans n'est pas l'accès à un vrai emploi, mais à une succession d'emplois précaires ou de chômage.²⁹ »

Nous parlons aujourd'hui de ressources composées de revenu du travail, d'indemnisation de stage en entreprise, de rémunération en formation professionnelle ou d'insertion et d'aides diverses (ASSEDIC, Fonds d'aide aux jeunes, Aide jeune majeur...) permettant de compenser l'absence d'activités rétribuées.

Enfin les aides au logement suivantes viennent atténuer la faiblesse du pouvoir financier du jeune :

- le FSL (Fonds Solidarité Logement) permet d'avoir un prêt ou un don pour verser la caution et le premier mois de redevance.
- l'APL versé mensuellement par la CAF vient en déduction de la redevance.

Il faut aussi remarquer que ce sont les 21/25 ans qui ont le moins de droits à des ressources minimales stables. Jusqu'à 21 ans ils peuvent faire appel à l'Aide aux Jeunes Majeurs de l'ASE. Après 25 ans ils ont une ouverture aux droits du RMI. Le programme gouvernemental TRACE mis en place récemment devrait donner des ressources à la tranche des 21/25 ans pendant au moins la durée du contrat fixé à 18 mois.

La possibilité de cuisiner dans son logement ou de bénéficier le soir du Kiosque (Restauration rapide proposée par le Logis à 15 F. le repas) répond avec satisfaction à ce besoin d'économie.

2.3.5 - Un besoin de relations sociales

Sorti de la cellule familiale, l'envie pour un jeune de se créer son propre réseau de relations est un besoin fort légitime.

Le logement en studio proposé par le Logis correspond bien à ce souhait d'avoir une sphère privée permettant de recevoir ses amis. Il reste que l'hébergement d'un(e) ami(e) ne peut être que temporaire puisque l'accueil de couple n'est pas inscrit dans la politique de l'établissement.

La cohabitation en un même lieu de plusieurs jeunes renforce aussi les chances de se constituer des connaissances, des soutiens utiles pour partager des loisirs ou se

soutenir professionnellement. Il reste toutefois que le jeune veut avoir une vie sociale construite sur des relations électives, sur des logiques de choix ou de réseaux plutôt que sur des logiques de voisinage.

2.3.6 - Un besoin d'interlocuteurs

Plus nous progressons dans le repérage des besoins des jeunes moins ils sont affirmés par les jeunes dans la phase d'accueil : le besoin d'interlocuteur en est un.

Ce besoin apparaît au cours du séjour au Logis quand le jeune se trouve confronté à une question qu'il n'arrive pas à résoudre. Mais il faut aussi que le jeune ait bien repéré dans l'établissement un ou des interlocuteurs compétents en qui il peut avoir confiance. Le questionnement peut aller des conditions d'obtention d'un prêt pour acheter un véhicule quand on a de faibles ressources à la situation d'une personne enceinte qui ne sait pas si elle va garder son enfant.

L'insertion professionnelle est le domaine où les travailleurs sociaux sont le plus sollicités ; pour la réalisation d'un C.V., un problème droit du travail, un conseil sur une orientation professionnelle. L'interlocuteur apporte son point de vue en complément d'organismes spécialisés sur le sujet ou bien il met en contact, oriente le résident vers ces organismes.

2.3.7 - Des besoins de prévention

En situation de vulnérabilité un jeune à toujours le risque de basculer vers l'exclusion, si ses ressources ne sont pas suffisantes, s'il ne s'est pas constitué un réseau de relations lui permettant de déboucher dans une formation ou un emploi. Il ne faut donc pas qu'il glisse vers la zone de l'exclusion définie par Castel. Cela passe par la réduction de besoins individuels sans utilité sociale et nuisibles à la survie de l'individu comme par exemple le besoin d'alcool, de drogue, de conduite des véhicules à vive allure et de certains besoins nés de la société de consommation (endettement par emprunts pour des achats qui ne sont pas de première nécessité).

Pour d'autres il s'agira de freiner les «besoins relatifs» mentionnés par Keynes dans ses *Essays on Persuasion*³⁰, dont la satisfaction fait planer au-dessus de nos semblables et donne un sentiment de supériorité vis-à-vis d'eux. Ce second type de besoins relève évidemment de la «consommation ostentatoire» : il est lié à une satisfaction secondaire que nous apporte la propriété ou la consommation d'un certain bien, non pas en elle-même, mais pour le reflet que nous en découvrons dans le regard d'autrui. Pour des jeunes sans emploi ou avec des faibles ressources le fait de porter de vêtements

²⁹ BORIE Marie-Hélène, réf.28, p. 56 à 57.

³⁰ Cédérom Encyclopédie Universalis, 1998

« siglés » du nom de grandes marques répond à leur besoin de compenser l'impossible accès à une catégorie sociale aisée. Malheureusement, ce besoin relatif passe souvent avant la résolution de besoins absolus comme tout simplement régler son loyer afin de se maintenir dans son logement.

2.3.8 - Un besoin d'estime, de reconnaissance sociale

Maslow³¹ situe le besoin d'estime, de reconnaissance sociale au quatrième niveau sur sa célèbre pyramide de classification des besoins.

Niveau 5 : Besoins de réalisation de soi, de connaissance, d'esthétique, de créativité ;

Niveau 4 : Besoins d'estime, de communication, de reconnaissance sociale ;

Niveau 3 : Besoins d'appartenance, d'amour et d'affection ;

Niveau 2 : Besoins de sécurité, de calme, d'équilibre ;

Niveau 1 : Besoins physiologiques, faim, soif, besoin sexuel, de sommeil, besoin sensoriels.

Pour lui, chaque type de besoin n'émerge que quand le précédent est satisfait. Cette approche hiérarchique conçue à partir du travail permet de satisfaire plus ou moins à l'ensemble de ces besoins, besoins de survie par les revenus qu'il procure, de plus ou moins grande sécurité face l'avenir, d'appartenance à une équipe ou à une grande entreprise, de reconnaissance sociale par les promotions, de réalisation de soi quand les tâches s'y prêtent.

Pour les jeunes n'ayant pas un emploi stable ce besoin d'être reconnus, d'avoir des relations avec les autres existe même s'ils n'ont pas gravi les autres niveaux. Il s'exprime quand l'intervenant social les fait se révéler en facilitant la prise de responsabilité, l'organisation d'activités par les jeunes eux-mêmes ou bien en accordant une certaine liberté dans leur vie en logement.

En résumé, le besoin de loger est de part la nature de l'établissement FJT un besoin commun à tous les jeunes. En ce qui concerne les autres besoins ils sont variables et à des degrés divers déterminés par la situation du jeune. Les réponses devront donc être individualisées.

Nous venons de décliner les besoins identifiés par les travailleurs sociaux chez les jeunes du FJT. Il va s'agir maintenant de constituer l'offre de service. Nous allons déterminer les segments de publics à partir du besoin principal de logement qui maintenant se dégage.

³¹ MASLOW A., Motivation and personality cité par GREGORY. Pierre, Marketing, p.52

2.4 - La constitution de l'offre de service

La constitution d'une offre de service fait correspondre d'une part des segments de publics préalablement établis et d'autre part des services de base ou complémentaires constitués à partir des besoins du segment de publics.

L'axe de constitution de cette offre de service qui apparaît maintenant déterminant, en tant que professionnel, est le logement et plus largement l'insertion des jeunes par l'habitat. Nous allons en apprécier les raisons. Ensuite nous devons segmenter les publics du FJT. Il sera donc ainsi plus aisé de déterminer les services.

2.4.1 - S'insérer par l'habitat : l'axe d'agencement de l'offre de service

Comme l'affirme le conseil de l'Europe dans sa Résolution N° 244 de Mars 1993 «le logement apporte une des sécurités fondamentales nécessaire à l'exercice de la citoyenneté active et constitue l'un des pivots de l'accès à l'autonomie sociale».

Dans des périodes d'emploi abondant, le logement était le plus souvent lié au travail. C'est donc sur ce doublé logement/emploi que se fondaient d'abord les modes de vie, mais aussi le travail des institutions d'accueil ou d'accompagnement comme le FJT.

Aujourd'hui, le logement et par extension l'habitat sont d'autant plus chargés qu'ils deviennent à eux seuls lieu d'identité, lieu de vie. L'habitat nous dit Salignon « dépasse l'espace du logement ... Il comprend tout aussi bien les formes architecturales que les relations humaines qui se nouent et se dénouent ».³²

Pour Michel Bonetti, « L'habitat constituerait une entité organisée qui permettrait de se saisir soi-même, par homologie en quelque sorte, comme une identité cohérente. La stabilité de ce référent, par-delà les changements de lieu ou de forme, suffirait à en faire un pôle identitaire, grâce à sa capacité à rassembler les significations éparses de l'expérience individuelle et à son rôle de médiation dans le rapport au monde. Sa puissance serait d'autant plus grande que l'univers du travail ou la vie affective sont traversés de secousses et de ruptures, car ce serait le seul point d'appui relativement stable»

Il faut aussi constater que « L'habitat joue également un rôle dans la gestion des rapports que l'on entretient avec sa trajectoire sociale et permet d'en tirer des bénéfices symboliques, quand il ne contribue pas à sa réalisation. Le premier avantage tient au fait que l'on peut marquer sa réussite sociale aux yeux d'autrui comme aux siens propres, à travers l'amélioration, l'agrandissement, le changement de logement.»³³

³² SALIGNON B., *Qu'est-ce qu'habiter*, p.12

³³ BONETTI, Michel. *Habiter, Le bricolage imaginaire de l'espace*, P.219

En fait se loger, c'est mettre en adéquation une situation sociale individuelle (ressources, statut social, mobilité, etc.) et une solution possible de logement, et ainsi permettre un passage à l'acte (faire les démarches de rechercher un logement, signer un bail).

Le statut que confère au jeune l'accès au logement dans la cité, la validation sociale qu'il lui procure, les responsabilités qui y sont liées, le désir de *tenir*, de *s'en sortir* permettent au jeune de lutter contre sa vulnérabilité et son indétermination et d'élaborer des stratégies pour l'avenir. C'est « à la fois un processus et un état qui conduit un sujet à trouver une place reconnue dans un système »³⁴, en somme à s'insérer socialement.

2.4.2 - La segmentation des publics du FJT

Nous constatons au fil de ce mémoire qu'aujourd'hui la trajectoire de vie d'un jeune est déterminée par l'obtention d'une activité rémunératrice. Toutefois l'espace qui favorise, stabilise son insertion est son lieu d'habitation. Nous allons nous appuyer sur cette constatation pour construire la segmentation des publics.

Cette segmentation va se faire en croisant différentes typologies d'usagers et leurs besoins. Un croisement ne constitue pas un segment en soi. Il est donc nécessaire de regrouper plusieurs croisements pour obtenir un segment pertinent.

Les statistiques actuelles du FJT enregistrent le statut professionnel du jeune mais ne permettent pas une analyse en détail entre le statut du jeune résident et son évolution au regard d'une insertion par l'habitat. Afin d'appréhender leur position nous avons mené une enquête auprès des 75 résidents présents au Logis en Mai 99. Elle a porté sur le statut du jeune et son positionnement par rapport à l'accès à un logement de droit commun à Pau. Les résultats font apparaître trois situations que nous prendrons comme référence pour constituer les segments de population.

³⁴ Sous la direction de BARREYRE Jean-Yves, BOUQUET Brigitte, CHANTREAU André, LASSUS Pierre, Dictionnaire critique d'Action sociale, p.208

Nous avons des jeunes qui pour :

- 55% demandent à loger à Pau le temps d'un stage ou d'un emploi à durée déterminée et regagnent ensuite leur région d'origine, **(Segment 1)**
- 3% sont en situation professionnelle relativement stable. Ils ont besoin d'un logement le temps de rechercher un logement de droit commun à Pau, **(Segment 2)**
- 32% sont en situation précaire. Ils ont pris le FJT car faiblement solvables pour obtenir un logement de droit commun à Pau. **(Segment 3).**

Cette segmentation n'intègre pas le besoin marginal mais naissant de vivre une expérience de couple. Nous tiendrons compte de cette variable au moment de rendre opérationnels les services.

2.4.3 - Le premier service de base : diverses solutions d'habitat

La segmentation en trois parties des publics du FJT va nous permettre de concevoir avec le jeune un accueil et une gestion personnalisée de sa trajectoire résidentielle.

Les jeunes sont logés à leur arrivée au Logis Michel Hounau pour une ou des périodes contractualisées plus ou moins longues. Elles sont étudiées et reconduites en fonction de la situation socio-professionnelle du jeune.

Pour le segment 1 correspondant aux jeunes qui restent un temps déterminé à Pau, le FJT remplit son rôle traditionnel de formule souple de logement caractérisée par un accueil sans attente et un départ possible dès la fin de leurs activités à Pau. Ce segment n'a pas de besoin particulier en terme de trajectoire résidentielle.

Le segment 2, constitué de jeunes en situation stable, devrait après un séjour au maximum de 6 mois, trouver sans difficultés un logement sur l'agglomération paloise soit dans le parc privé ou HLM.

Pour le segment 3 composé des jeunes en situation précaire et donc faiblement solvables, il leur faut une période relativement longue pour qu'ils essayent de consolider leurs ressources financières. Après une période au Logis Michel Hounau qui ne devrait pas dépasser 18 mois le jeune devrait avoir la possibilité de demander à être logé en ville dans un logement meublé acquis par le FJT. Au regard de ses droits il sera considéré comme un résident de FJT. Il aura le statut de sous-locataire très proche de celui du locataire. C'est une transition avant l'accès au logement de droit commun. Cette transition contribue à ce que le jeune appréhende les différents droits et devoirs du locataire. Pour

Philippe Schroller, le directeur d'Amiens Logement Jeunes «l'expérience montre que cette formule potentialise les capacités du jeune à assumer les responsabilités, à évoluer vers un statut d'adulte.»³⁵

Enfin l'accès au logement de droit commun pour ces jeunes faiblement solvables ne peut se faire que si les bailleurs sont sécurisés. Il sera fait appel pour cela au nouveau dispositif de *garantie caution et loyer* de l'UESL (Union d'Economie Sociale pour le Logement).

Cette première offre de base construite à partir d'un enchaînement de diverses solutions de logement ne peut avoir des effets, pour conduire les jeunes vers une insertion par l'habitat, que si elle est accompagnée.

2.4.4 - Le deuxième service de base : l'accompagnement à l'insertion par l'habitat

En accompagnant « Il s'agit de construire des systèmes adéquats qui vont à l'interface des personnes et de leur environnement, d'instrumenter en vue non seulement d'une efficacité (court terme) mais d'une efficience (long terme).»³⁶

L'intervenant social répond aux besoins d'interlocuteurs repérés chez le jeune tout en dosant ses relations afin de le laisser libre de ses choix. En effet, « Le sujet est un être en relation et en même temps il a besoin de son propre espace pour exister. »³⁷

Le jeune est accueilli comme un sujet de droit, reçu comme un citoyen à part entière et soutenu dans sa démarche pour qu'il puisse mettre en avant ses potentialités. Il s'agit ainsi de «mettre les usagers au coeur de l'action. »³⁸ En reconnaissant sa dignité, le jeune voit aussi que l'institution est humaine et qu'elle peut alors développer envers lui un soutien positif.

L'accompagnement est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social. Il met en oeuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer.

Pour cela il nous faut, comme Vincent de Gaulejac et Isabelle Taboada Léonetti l'évoquent, faire référence à la notion de réciprocité : « Il convient donc d'introduire dans la relation d'aide un principe de réciprocité, un échange, en considérant les personnes en

³⁵ SCHRODER, Philippe. dans la revue Informations sociales "Le logement des jeunes" n°34, p.108 et 109

³⁶ Conseil Supérieur du Travail Social. L'intervention sociale d'aide à la personne, p.68

³⁷ Conseil Supérieur du Travail Social. réf.36 ; p.63

³⁸ A.N.C.E., T.S.A Hebdo, N°605, juillet 1996, p.11

difficultés comme aptes à *produire des énoncés sur des énoncés*, c'est à dire un savoir sur leur propre situation et capables d'imaginer les solutions pour résoudre leurs problèmes à condition qu'on leur en donne les moyens ».³⁹

Cet accompagnement à l'insertion par l'habitat est basé sur une écoute, une entraide, un soutien, un conseil. Le soutien apporté au résident est gradué en fonction de sa situation professionnelle et de ses capacités à s'organiser socialement. Une grande partie du travail des professionnels prend corps à travers l'information distribuée, le conseil et l'aide à la décision. Il cherche à toujours «placer la personne comme acteur construisant elle-même son devenir. La responsabilité du professionnel se situe dans l'ordre de la contribution et non de la substitution.»⁴⁰

L'accompagnement proposé par le FJT doit rejoindre le constat d'Olivier Galland. «Il semble bien que l'expérimentation sociale et professionnelle, c'est-à-dire la possibilité avant tout engagement de tenter des essais sur le plan du travail comme sur le plan social et affectif, soit une donnée de plus en plus fréquente des modes de vie juvéniles.

Faute de l'intégrer, des institutions comme les Foyers de Jeunes Travailleurs continuent d'apporter des réponses relativement *lourdes*, du type *encadrement éducatif* à des situations qui sont plutôt symptomatiques de l'expérimentation de nouvelles formes d'autonomie juvénile et qui s'accompagnent surtout de demandes de soutien ponctuel sans implication éducative.»⁴¹

Deux niveaux d'accompagnement des jeunes en FJT peuvent être établis. Le premier nous lui attribuerons le terme de *Conseil Technique* (Besoin 6). Le jeune est en phase de stabilisation professionnelle et n'a jamais été contraint de se préoccuper de la recherche d'un logement. Il a vécu en famille et souvent il a logé pendant ses études dans un appartement loué par les parents. Ce jeune a besoin de conseils techniques sur les droits, les devoirs d'un locataire et les filières pour obtenir un logement. Il a rarement évalué les frais annexes au loyer (Charges collectives, impôts, ouverture des compteurs de fluides, assurances, contrat d'entretien du chauffage...). Le jeune effectue seul ses recherches, ses demandes.

Le deuxième type d'accompagnement que nous nommerons *Aide à la recherche* (Besoin 7) durera plus longtemps que le précédent. Il comportera une expérimentation de la vie dans un appartement en ville mis à disposition par le FJT en attente de ressources financières plus stables. Ensuite il visera l'accès à un logement de droit commun suivant deux filières déterminées par l'amélioration ou non de la situation salariale du jeune. Si elle s'est améliorée, nous lui apportons des conseils techniques, une aide à la recherche de logement qui peut aller jusqu'à des démarches avec lui. Dans la négative nous

³⁹ DE GAULEJAC Vincent et TRABOADA, Traboada Léonetti Isabel. La lutte des places, p.266

⁴⁰ Conseil Supérieur du Travail Social, réf.36, p.53

assurerons la mise en relation du résident avec le BAL (Bureau d'Accès au Logement), organisme chargé à Pau de mettre en œuvre le PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées).

A titre de synthèse nous trouvons en page suivante un tableau reprenant en détail les trois segments de population, croisés avec leurs besoins constitutifs des deux services de base.

Les flèches illustrent les passages d'un besoin à un autre et mettent en dynamique les trajectoires résidentielles envisageables par les jeunes. A titre d'exemple un jeune en situation précaire (segment 3) pourra faire un essai d'un mois chez un employeur et avoir besoin d'un logement (besoin 1) en attente que l'emploi se confirme. S'il conserve son poste il se maintiendra dans le logement (besoin 2 ou 3 suivant la durée du contrat de l'employeur). En fin de mission, il peut arriver qu'il ait une période de chômage rémunéré ou d'inactivité en attente d'un autre contrat. Il conservera son logement (Besoin 3 voir 4). Il pourra aussi solliciter un logement du FJT en ville s'il obtient une nouvelle activité ou même s'il est au chômage et ce à condition d'avoir respecté les clauses de son Titre d'occupation. L'accession à un logement de droit commun (Besoin 6) pourra ensuite s'envisager même si sa situation reste précaire. Les diverses évolutions s'enchaîneront si le jeune respecte ses engagements et si en retour son accompagnant lui accorde sa confiance en prenant le risque de lui octroyer un logement parmi les différentes solutions possibles.

Il faut aussi savoir que des jeunes du segment 1 ou 2 ayant des incidents sur leur trajectoire professionnelle pourront se retrouver en segment 3.

⁴¹ GALLAND Olivier et LOUIS Marie - Victoire, réf.2, p 188

Tableau 4

Segmentation des publics du FJT et les services de base

QUI ?	QUOI ? (Besoins)	Premier service de base : Diverses solutions d'habitat						Deuxième service de base : L'accompagnement à l'insertion par l'habitat	
		LOGEMENT sans APL au Logis M. Hounau Séjour Bref (Moins de 1 mois)	LOGEMENT avec APL au Logis M. Hounau Séjour Court (1 à 6 mois)	LOGEMENT avec APL au Logis M. Hounau Séjour Moyen (7 à 12 mois)	LOGEMENT avec APL au Logis M. Hounau Séjour long (+ 1 an)	LOGEMENT du FJT situé dans l'habitat urbain	Obtenir un LOGEMENT de droit commun	CONSEIL technique pour la recherche	AIDE à la recherche d'un logement et à l'obtention de la garantie caution et loyer
		Besoin 1	Besoin 2	Besoin 3	Besoin 4	Besoin 5	Besoin 6	Besoin 7	Besoin 8
SEGMENT 1 Le jeune connaît la durée de son séjour à PAU et retourne dans sa région d'origine									
♦	Stage de formation de courte durée sur la semaine								
♦	Stage alterné en entreprise sur des cycles de 1 à 3 semaines								
♦	Stage en centre de formation professionnelle sur 1 à 12 mois								
♦	Contrat ou stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation								
♦	Contrat à durée déterminée ou mission d'intérim de courte durée								
SEGMENT 2 Le jeune est en situation professionnelle relativement stable et désire rester à PAU									
♦	Contrat à durée indéterminée								
SEGMENT 3 Le jeune est en situation précaire et désire rester à PAU									
♦	Entretien d'embauche sur 1 ou 2 jours								
♦	Essai chez un employeur								
♦	Contrat à durée déterminée ou mission d'intérim								
♦	Stage de formation professionnelle								
♦	Contrat ou stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation								
♦	Période d'inactivité ou de chômage rémunéré								
♦	Scolaire, étudiant sous contrat jeune majeur								
♦	Emploi-Jeune								

2.4.5 – Les services complémentaires

Les entreprises de services créent des services complémentaires répondant aux besoins secondaires du client. Ils peuvent être nécessaires à la réalisation du service de base. Ils sont situés autour du service de base, en facilitent l'accès ou y ajoutent de la valeur. Ils coïncideront avec les besoins d'aide repérés chez les jeunes résidents; des besoins de ressources plus stables, de relations sociales, d'interlocuteurs, d'estime et de reconnaissance sociale.

On comprendra donc mieux que l'accompagnement à l'insertion par l'habitat caractérisé à travers des services de base puissent être incités par d'autres accompagnements dépassant le cadre du logement. Cette approche est confortée par celle de Maurel qui constate que l'accompagnement « recouvre trois types de pratiques :

- un accompagnement de solidarité : lieux de convivialité, lutte contre la solitude, création de réseaux, rôle d'avocat dans les différentes instances ;
- un accompagnement d'échange : réseaux d'entraide, transferts de connaissances, échanges de savoir, tutorat ;
- un accompagnement de maïeutique : faire accoucher d'un projet, guidance dans la réalisation d'un contrat, accompagnement psychologique. »⁴²

L'accompagnement de maïeutique correspond principalement aux deux services de base du FJT. L'accompagnement d'échange et de savoir se fera à travers les services complémentaires qui existent déjà comme le Kiosque, le Centre Ressources Multimédia et ceux à développer comme le réseau embryonnaire d'institutions et de résidents ou bien des instances *responsabilisant* les jeunes.

2.5 - Conclusion d'étape

L'analyse de la jeunesse actuelle du Logis Michel Hounau nous montre la diversité des situations de jeunes. Ils sont une minorité à être *travailleurs* et en voie de s'intégrer dans la société par le travail. D'autres alternent entre *travailleurs potentiels* et emplois précaires et enfin un bon nombre sont en formation alternée, l'antichambre de l'emploi. Ces derniers font partie de la *zone de vulnérabilité*, circonscrite par Robert Castel.

Le jeune s'adresse en premier lieu au FJT pour se faire loger. En fait, cette demande sous-entend de nombreux autres besoins que l'expérience des travailleurs sociaux permet de décoder.

⁴² in FREYNET, Marie-France. Les médiations du travail social, p.27 et 28

La référence aux méthodes de segmentation des services commerciaux nous a permis de repérer trois segments de résidents au Logis Michel Hounau et d'affiner ainsi la classification traditionnelle par catégories socio-professionnelles.

La réponse aux besoins des jeunes peut maintenant être envisagée à travers plusieurs services qui constituent l'offre de service.

Tout d'abord avec deux services de base qui sont

- Diverses solutions d'habitat. Elles permettent de répondre à la particularité de chaque segment et de sortir ainsi de l'offre de logement monolithique du Logis Michel Hounau.
- L'accompagnement à l'insertion par l'habitat qui vient orchestrer le passage d'une solution de logement à une autre.

Ces services répondent à la préconisation de la nouvelle circulaire sur les FJT qui prévoit, « l'articulation d'une gamme de solutions habitat pour ménager aux destinataires les moyens d'un parcours résidentiel d'insertion ».

Il s'agit simplement d'un arrimage à un objectif modeste et visible :

- permettre l'accès à la vie dans un logement dans le parc privé ou public de type HLM et donc à être chez soi,
- ramener au droit commun pour être comme les autres,
- et trouver ainsi pied sur un espace territorial.

Enfin des services complémentaires viendront conforter pour certains résidents les deux services de base centrés sur l'habitat.

Après s'être risqué vers des orientations conduisant le FJT à faire de l'insertion par l'habitat, il s'agit maintenant de diriger l'organisation des services envisagés dans l'intérêt des résidents. Ce sera l'objet de la troisième étape.

3 – MISE EN OEUVRE DE L'OFFRE DE SERVICE

La mise en œuvre de l'offre de service, que je vais conduire, comprend deux parties. Dans la pratique elles sont menées conjointement même si la présentation est linéaire dans le cadre de ce mémoire.

Une partie concerne l'organisation de l'offre retenue et l'autre partie explicite les objectifs que je me fixe, comme directeur, pour gérer les risques engagés par les changements nécessaires.

Les changements, que j'engage, s'appuient sur les réflexions de Jean-Marie Miramon. Il préconise, avant de lancer un quelconque processus de changement dans une organisation, que quatre conditions soient réunies :

- «la nécessité du changement doit être clairement perçue par l'ensemble des acteurs,
- les moyens indispensables pour mener à bien le changement doivent être assurés,
- la sécurité : les perspectives doivent reposer sur des données fiables,
- la mobilisation ; au delà des aspects techniques et financiers, le projet doit pouvoir mobiliser et fédérer l'ensemble des acteurs. Le collectif, convaincu des objectifs à réaliser, va mettre tout en œuvre pour les atteindre».⁴³

3.1 - Organiser l'offre de service

Nous allons maintenant concrétiser les conditions de mise en place des solutions d'habitat ainsi que les modalités d'accompagnement des jeunes résidents dans leur trajectoire résidentielle.

Nous savons que le contexte local du marché immobilier (annexe D p.8) fait apparaître que « l'offre de logement est supérieure à la demande ». Nous pouvons donc envisager l'entrée des jeunes dans des logements de droit commun et d'autre part que le FJT peut acquérir des logements constitutifs des diverses solutions d'habitat.

3.1.1 - Premier service de base : Diverses solutions d'habitat

L'esprit qui guidera la création de ces solutions d'habitat est :

- la souplesse du dispositif afin de pouvoir l'amplifier ou le réduire suivant les besoins,

- l'utilisation de solutions de droit commun plus propices à une réelle insertion sociale.

Pour rappel, la création des diverses solutions d'habitat est envisagée pour :

- réduire la durée des séjours au FJT Logis Michel Hounau peu bénéfique à une insertion et permettre ainsi l'accès au FJT d'un plus grand nombre de jeunes,
- permettre au segment de jeunes en situation professionnelle précaire d'accéder à un logement sous locatif, malgré leur faible solvabilité,
- donner à tous accès à terme à un logement de droit commun.

Pour cela le Logis Michel Hounau va mettre en place deux actions:

- Acquisitions de logements dans différents endroits de la ville. Ils seront ensuite meublés et mis à disposition des jeunes résidents en situation précaire pour leur donner les moyens de quitter le Logis Michel Hounau.
- La négociation du nouveau dispositif *Caution et garantie loyer* prévue dans la convention quinquennale du 3 août 1998 pour sécuriser l'accès dans le logement de droit commun des jeunes faiblement solvables et leur permettent ainsi de suivre leur trajectoire résidentielle.

3.3.1.1 – Développer l'habitat sous-locatif

Il s'agit de constituer un parc de logement pouvant être ensuite mis en sous-location par le FJT aux résidents correspondant au troisième segment. Le tarif de location doit être en rapport avec leur budget. Il faut aussi prévoir un taux de vacance et des frais de gestion.

Nous allons étudier la constitution de ce parc soit par location ou acquisition.

La location de logement par le FJT auprès d'une agence immobilière et ensuite sa sous-location à un résident est difficilement envisageable parce qu'au regard du décret 89-466, article 8, du 6 juillet 1989, le prix du loyer des logements « sous-loués ne peut excéder celui payé par le locataire principal ». Les charges de vacance et de gestion du FJT restent dans ce cas à la charge du Logis. Cette solution ne peut donc être retenue.

La circulaire N° 95-33 du 19 avril 1995 relative aux résidences sociales, prévoit en Annexe IX, que des logements disséminés dans des immeubles avoisinant le foyer central forme un *Foyer –Soleil*. Cette formule autorise d'intégrer dans la redevance les

⁴³ MIRAMON, Jean-Marie, Manager le changement dans l'action sociale, p.84

frais de gestion et de vacance. Les occupants de ces logements ont le statut de résident de foyer. Ils bénéficient de l'APL logement-foyer et de tous les services et prestations fournis. Ils pourront vivre de manière autonome et bénéficier des services collectifs à leur convenance.

La circulaire précise aussi que seulement les logements financés par une aide de l'Etat (PLA ou une PALULOS à l'exclusion de l'ANAH) peuvent être rattachés au Foyer central. Il ne peut donc s'agir que de logement HLM ou de logement acquis avec l'aide de l'Etat par une association agréée par le Préfet dans le cadre du logement des personnes en difficultés (Loi Besson du 31 Mai 1990). L'Association Logis des Jeunes possède cet agrément.

Après information prise auprès des organismes HLM de Pau, la location de logements de petite taille ne s'avère pas envisageable parce qu'ils n'en disposent pas de vacant.

L'étude faite avec la DDE (Direction Départementale de l'Equipeement), organisme déconcentré de l'Etat, des différentes solutions envisageables pour constituer ce parc conduit à retenir la formule *d'acquisition - amélioration*.

Trois aides conjointes sont attribuées par l'Etat pour une acquisition amélioration de logements anciens :

- une baisse du taux de la TVA sur les travaux. La TVA payée à 20,6 % est ramenée à 5.5 % par les services fiscaux,
- une subvention de 13 % pouvant être portée à 18 % par dérogation préfectorale sur la base de l'assiette subventionnable,
- un Prêt aidé (PLA Très Social à Loyer Minoré) de la Caisse des Dépôts et Consignations au taux 3,8 % sur la charge à financer après déductions des différentes aides.

Le montage financier (en annexe E p.9) fait sur la base d'un achat de 20 logements de 30 m2 acquis par le FJT engage, après déduction des aides de l'Etat, un remboursement mensuel par logement de 758 F.

La redevance pratiquée pour un logement de cette catégorie au Logis Michel Hounau est de 2254 F et le taux plafond fixé par la DDE n'est pas atteint. Nous disposons donc d'une importante marge pour prendre en compte les taux de vacance et les frais de gestion. Cette solution n'engage donc pas de risques financiers.

3.3.1.2 – Cautionner l'entrée du résident dans le logement de droit commun

Pour le troisième segment les jeunes en situation précaire la sortie du FJT est freinée par leur faible solvabilité.

La parution récente de la convention quinquennale du 3 août 1998 entre l'Etat et l'UESL (Union d'Economie Sociale pour le Logement) vient nous donner des moyens. Elle instaure un dispositif imposant aux CIL (Comité Interprofessionnel du Logement) locaux l'attribution d'aides à des personnes physiques pour faciliter leur accès dans un logement locatif.

Ces aides comprennent d'une part, le financement de la caution et d'autre part une garantie apportée aux bailleurs pour le paiement du loyer et des charges locatives.

Ce dispositif s'adresse aux jeunes de moins de trente ans en recherche ou en situation de premier emploi (jusqu'au premier CDI inclus) sans contrainte de plafonds de ressources et aux jeunes bénéficiant d'un contrat de formation au sein d'une entreprise.

Le financement de la caution prend la forme d'une avance remboursable non rémunérée consentie pour une durée maximale de trois ans.

La garantie de paiement du loyer et des charges est engagée sur une période de trois ans. En cas de nécessité elle est versée jusqu'à hauteur de 9 mois de loyer et de charges. Les fonds sont versés au bailleur et prennent pour le locataire, la forme d'une avance à taux nul remboursable sur une durée maximale de trois ans.

La mise en jeu de cette garantie résulte de la survenance de l'un des deux faits générateurs :

- le chômage;
- la baisse contrainte et non prévisible des revenus (chômage partiel, passage contraint d'un contrat de travail à temps plein à un contrat de travail à temps partiel, maladie, etc ...) et entraînant pour le locataire une réduction de ses ressources de 30% par référence à sa situation au moment du fait générateur.

Mais il ne s'agit pas d'assumer une mauvaise gestion des ressources du jeune.

Cette nouvelle disposition *caution et garantie loyer* a comme intérêt d'être peu ségrégative à la différence du dispositif FSL qui répond aux personnes en grande difficulté et principalement les adultes. D'autre part ces aides du CIL ont un caractère préventif et éducatif parce qu'elles posent la question de la garantie de paiement de loyer au moment de la signature du bail et non comme le dispositif FSL quand les impayés apparaissent.

Pour ces raisons je suis donc fermement intéressé par la mise en place de ce dispositif incité par l'UFJT nationale et d'aquitaine.

Une partie des modalités d'application de cette convention est sortie en février 99. Le CIL du Béarn prévoit que le dispositif sera complètement opérationnel à la fin du premier semestre 2000. Il n'en demeure pas moins que la convention quinquennale entre l'Etat et l'USEL est signée depuis plusieurs mois et est donc applicable. Le responsable local du CIL chargé de la mesure en convient bien puisqu'il m'a indiqué que les jeunes qui feront une demande auront des *droits ouverts*. Lors d'un premier contact, en Octobre 99, sa première réaction a été d'envisager l'orientation des jeunes à faible solvabilité vers le dispositif FSL. Il me paraît donc important d'user de diplomatie pour s'inscrire dans ce dispositif imposé du niveau national aux CIL locaux.

Je vais d'abord engager cette mesure *caution et garantie loyer* avant l'entrée au Logis des jeunes du segment 3. Je passerai convention avec le CIL pour cela. Ainsi je suis persuadé, qu'après plusieurs mois de résidence dans les diverses solutions d'habitat du Logis, il sera plus aisé pour le jeune de négocier un avenant pour la poursuite de ses garanties dans un logement de droit commun.

3.1.2 - Deuxième service de base : l'accompagnement à l'insertion par l'habitat

La mise en œuvre de l'accompagnement à l'insertion par l'habitat nécessite à mon avis une redéfinition de la procédure d'accueil des résidents, l'inscription du contrat dans les méthodes d'accompagnement et enfin la recherche d'un équilibre entre le respect de la vie privée du résident et l'apprentissage des règles de vie en logement.

3.1.2.1 – Redéfinition de la procédure d'accueil des résidents

Avant ma prise de fonction, les communications téléphoniques concernant les demandes de logement et les personnes sollicitant un logement étaient directement adressées au directeur. Suite à l'entretien il établissait soit une fiche précisant la date d'entrée du jeune ou bien une fiche statistique succincte sur les caractéristiques de la personne non accueillie. Le jour de l'arrivée du jeune, l'adjoint ou l'animateur de permanence installait le jeune dans son logement après avoir effectué son enregistrement administratif sur informatique.

Je souhaite à l'avenir que l'accent soit mis au moment du premier contact, lors de la demande d'admission, puis lors de l'installation dans le logement, sur des procédures d'accueil qui :

- Permettent d'enregistrer avec plus de précision les demandes. Nous pourrions disposer ainsi d'éléments statistiques plus fournis pour présenter des modifications dans notre offre de logement ;
- Inscrivent le jeune dès son premier entretien dans une démarche d'insertion par l'habitat afin d'éviter l'écueil d'une installation dans l'assistanat ou de dépendance au FJT ;
- Attribuent au nouveau résident un interlocuteur que aura une fonction d'accompagnant ;
- Reproduisent les méthodes des agences immobilières ou des sociétés HLM en matière d'états de lieux et de respect des engagements pris.

La nouvelle procédure d'accueil comprendra quatre phases :

1/ La phase d'enregistrement de la demande

Au premier contact téléphonique ou à la banque d'accueil du Logis, la secrétaire ou le membre du personnel chargé de l'accueil aura pour mission d'informer sur les conditions minimums d'admission (16 à 25 ans avec une activité ...), la durée des séjours en FJT (temporaire), les caractéristiques et le coût des logements au Logis Michel Hounau. Si le jeune veut faire enregistrer sa demande il remplira une fiche comprenant : la date d'obtention souhaitée du logement, typologie du logement recherché, durée envisagée du séjour, ainsi que l'identité et la situation professionnelle et résidentielle du demandeur.

2/ La phase d'entretien avec le directeur

Dans un deuxième temps un rendez-vous est pris avec le directeur, soit dans l'immédiat si c'est possible, soit de manière différée dans les 24 heures afin de définir avec le jeune sa demande. « Ainsi devient-il impératif pour le directeur de s'assurer, dès la procédure d'admission, de l'association effective de la personne aux décisions et de la poursuite et la permanence de cette sollicitation, au quotidien, d'autant plus complexe et problématique à mettre en place que les personnes sont en situation de fragilité et peu ou pas entraînées à un exercice démocratique minima, et ce, tout au long de l'intervention. »⁴⁴

Il s'agit dans ma fonction de directeur d'avoir un rôle d'informateur, en ayant une attitude positive d'écoute dépassant la simple demande d'un logement, sans formuler le projet à la place du jeune, et en se détachant de la contrainte économique liée à la gestion locative ou liée au taux d'occupation du FJT. Les jeunes qui ne correspondent pas

⁴⁴ VENTELOU, Denise. Le Nouveau Mascaret N° 54, 1998, p.30

au profil du FJT (Trop âgés, population CHRS, logement d'urgence...) sont conseillés et orientés vers les organismes spécialisés. Pour les jeunes potentiellement admissibles les modalités du titre d'occupation du logement sont étudiées ensemble, le règlement intérieur est présenté ainsi que les règles et les priorités d'admission.

3/ La phase d'instruction de la demande par la Commission d'attribution de logement

Dans un troisième temps la décision d'admission sera étudiée lors de la réunion hebdomadaire de la commission d'attribution de logement. Cette commission, qui est à créer, sera composée d'un membre du Bureau de l'Association, du Directeur, des intervenants sociaux du Logis. Elle attribuera les logements disponibles en fonction d'un équilibre entre les trois segments de jeunes en FJT caractérisés précédemment.

Le jeune est informé de la décision positive d'admission. La date d'arrivée est planifiée. Elle est arrêtée dès la fourniture par le jeune du dossier d'admission composé de photos, du chèque de caution, du titre d'occupation signé et des documents administratifs pour la constitution du dossier de demande d'APL.

La décision négative d'admission est transmise au demandeur avec une évaluation de la durée minimum d'attente avant d'envisager l'obtention d'un logement au Logis. Il est informé que sa demande est conservée et qu'il doit dans le mois suivant en confirmer le maintien s'il veut la conserver en attente. Autrement nous considérons que le jeune a trouvé une autre solution.

4/ Phase d'accueil et d'installation du jeune dans le logement par un travailleur social

Le quatrième temps, c'est la prise du logement par le jeune. A l'avenir, cet accueil se fera par le travailleur social déterminé par l'établissement pour accompagner le jeune pendant la durée de son séjour au Logis. Si le jeune arrive en dehors des horaires de travail de son accompagnant, le salarié présent fait l'état des lieux du logement. Il est réalisé de façon très précise dans le but de faire prendre conscience au jeune de l'aspect contractuel de ses futures relations avec un bailleur. Cet état des lieux sera clôturé par une présentation commentée d'un dépliant comportant des conseils pour maintenir en bon état son logement.

Dans la semaine d'arrivée du jeune l'accompagnant poursuit sur rendez-vous le complément d'accueil. Il commente le règlement intérieur, vérifie l'acceptation du titre d'occupation, enregistre le chèque de caution après en avoir expliqué son objet, constitue sur informatique le dossier administratif du résident, vérifie si son dossier APL est complet. Enfin pendant la visite des espaces collectifs de l'établissement (Laverie,

Kiosque, Salle d'activité, Centre Ressources Multimédia, Local poubelles, garage à vélo et automobiles...) l'accompagnant argumentera au résident l'intérêt d'utiliser ces services.

Au cours de l'entretien, il étudie aussi avec le jeune les aides qu'il peut lui apporter afin d'atteindre les premiers objectifs fixés au contrat. Pour les jeunes ayant une trajectoire peu déterminée, il s'agit souvent d'objectif permettant d'évaluer l'engagement de la personne (par exemple : respecter sa présence à un stage de formation) ou de réfléchir à son orientation (par exemple : faire un nombre précis de démarches dans un organisme).

3.1.2.2 – Inscription du contrat dans l'accompagnement du résident

Dans la tradition du Logis le maintien du résident au FJT était basé sur un accord oral avec le directeur. Après les travaux de réhabilitation le Logis Michel Hounau est passé sous le statut de résidence sociale, imposant ainsi à l'établissement la signature par le résident d'un titre d'occupation du logement pour une période déterminée.

Jusqu'à présent, le titre d'occupation était signé par le résident et des avenants venaient souvent régulariser le dépassement de la période fixée à ce titre. Lorsque la durée de résidence au Logis s'avérait trop longue le dernier avenant fixait un terme indiscutable au séjour.

Dans mon projet, le titre d'occupation fixé par la réglementation permettra de contractualiser les objectifs à tenir pendant le séjour. La durée de mise à disposition du logement sera donc fixée en fonction des objectifs fixés entre l'accompagnant et le jeune. Les objectifs pourront être un maintien ou une progression dans sa situation professionnelle, dans le cursus de formation, dans la gestion ou la recherche de son logement, un dépassement d'un handicap particulier, l'arrêt d'une dépendance...

Si modestes soient-ils, ces objectifs baliseront le déroulement de l'intervention et seront indispensables pour ensuite mesurer le chemin parcouru lors de l'évaluation. Ils nécessitent une définition réfléchie, claire et précise. Ils seront opérationnels c'est-à-dire, susceptibles d'orienter l'action, de la conduire vers le succès. Définir des objectifs que l'on peut atteindre est la manière la plus sûre de conduire les jeunes à faire l'expérience de la réussite. Chaque pas réussi favorise le pas suivant et restaure la confiance en soi et l'espoir, facteurs essentiels de motivation et dynamisme.

La négociation d'un avenant à ce titre d'occupation sera un moment d'évaluation de la contractualisation précédente. Ce processus, fait l'objet d'étapes formalisées par un ou des avenants successifs au titre d'occupation jusqu'à l'obtention d'un logement de droit commun, est constitutif de la trajectoire du jeune. Dans ce processus d'accompagnement, la notion de temps est essentielle : temps pour construire une relation, temps pour

comprendre et évaluer, temps pour respecter le rythme de la personne, temps pour mettre en œuvre les conditions et ressources nécessaires au changement et pour consolider les changements opérés, etc.

La prolongation d'un titre sous forme d'avenant se fera maintenant à la demande du résident quinze jours avant l'expiration de son séjour auprès de l'accompagnant attitré. Le jeune motivera la nécessité de renouveler son séjour et négociera avec son accompagnant le contenu du nouvel avenant.

La signature ou le refus d'un nouvel avenant se feront lors de la Commission hebdomadaire d'attribution de logement. Le jeune aura la possibilité de faire appel auprès du directeur s'il juge avoir été lésé par la présentation de sa demande par l'accompagnant. Il s'agit d'éviter que la contractualisation soit un moyen pour l'accompagnant de se libérer honorablement d'une charge.

Jusqu'à maintenant les titres d'occupation auxquels étaient adjoints des objectifs étaient établis uniquement pour les *jeunes en difficultés ou les cas lourds*. A l'avenir pour éviter cette ségrégation et fixer des étapes à atteindre dans la trajectoire résidentielle du jeune tous les titres d'occupation comprendront des objectifs à atteindre pendant le séjour.

Avec la nouvelle place attribuée aux intervenants sociaux, l'accompagnant accrédité par l'établissement, va devenir un guide qui conseille et induit par son comportement d'écoute, les étapes à franchir du processus. Il n'effectue pas les démarches à la place du jeune. L'objectif n'est pas d'orienter au plus vite la personne vers une solution toute faite, mais de s'ajuster mutuellement sur un projet qui correspond aux aspirations et à la complexité de la situation du résident.

3.1.2.3 – Apprécier l'enjeu de la liberté accordée au résident

Pour la majorité des jeunes c'est la première fois qu'ils se retrouvent seuls dans un espace dont ils vont en décider l'organisation et le mode d'utilisation.

Comme le précise la loi contre les exclusions, l'exonération sur la taxe d'habitation est accordée aux foyers d'hébergement, aux FJT parce qu'il est convenu avec les services fiscaux que « la personne accueillie n'a pas la disposition privative du logement qui lui est attribué ». Nous avons à partir de cette réglementation la différenciation entre un logement FJT et un logement de droit commun.

Mais nous savons que la réponse aux besoins d'estime et de reconnaissance sociale passe par la liberté accordée au résident dans la gestion de sa vie en logement. L'accompagnant aura donc une position délicate à tenir. Il devra faire en sorte de

respecter la vie privée du jeune et en même temps il devra engager le résident à respecter des règles de vie (hygiène minimum, respect du voisinage, règlement de la redevance...) qui sont des préalables souhaitables avant l'accès à un logement de droit commun.

La liberté de circulation dans le Logis étant accordée sans restrictions aux résidents et à leurs amis, l'accompagnant aura parfois à faire respecter des points importants du règlement intérieur du Logis comme le non-stockage de matériel provenant de recel, l'hébergement clandestin, l'usage ou la diffusion de produits illicites, la détention d'armes...

Le contrôle prévu au règlement intérieur après le premier mois de résidence va être remplacé par une évaluation faite par l'accompagnant sur rendez-vous dans le logement du résident en fin de validité du titre d'occupation ou de l'avenant. Si le jeune doit apporter des modifications dans la gestion de sa vie en logement, elles seront inscrites dans les objectifs de l'avenant suivant.

L'accompagnement des jeunes habitant dans les logements du FJT disséminés en la ville est d'autant plus distant que leur séjour au Logis s'est déroulé normalement.

Nous inciterons aussi les jeunes à acquérir leur propre mobilier et nous enlèverons peu à peu le nôtre. Ceci leur permettra de s'équiper petit à petit sans mettre en péril leur budget, et de posséder, lorsqu'ils quittent notre structure, un minimum de mobilier pour s'installer dans leur logement. Dans le même esprit, nous mettrons à leur disposition du matériel pour les petits travaux d'aménagement et de bricolage.

3.1.3 - Les services complémentaires

Les services complémentaires viennent pour certains jeunes conforter l'action des services de base.

Nous avons vu que le service de base privilégiait une intervention individualisée des professionnels. Les services complémentaires seront à l'inverse portés sur des actions collectives qui ont été le mode traditionnel de l'action socio-éducative du FJT.

A mon avis, « l'intervention sociale à promouvoir se situe délibérément dans une pensée sur la personne, enrichie par les interactions, les stratégies, les rapports sociaux, et dans le registre de la pensée complexe. »⁴⁵

⁴⁵ Conseil Supérieur du Travail Social. réf.36, p.66

Aussi, il nous faut considérer l'articulation entre individuel et collectif, non pas dans une logique linéaire, mais dans une dynamique interactive qui s'inscrit dans la continuité de l'intervention.

3.1.3.1 – Amplifier le taux de fréquentation du kiosque

Le kiosque mis en place au moment de la réhabilitation immobilière du Logis, demeure pour les jeunes un espace de rencontre et une solution pour une alimentation économique. Ce service s'inscrit dans l'accompagnement de solidarité et d'échange.

Ils sont une quinzaine à l'utiliser le soir. Ce chiffre correspond à la fréquentation minimum prévue à la création du service. Le maximum est de vingt-cinq personnes puisque le kiosque est tenu par une seule personne avec pour mission d'effectuer la préparation de repas de qualité avec des ingrédients frais et variés.

Etant donné que seulement 27 % de la population résidente utilise pendant leur séjour au Logis le kiosque, il joue peu la fonction de brassage entre résidents. Il faut donc le conserver comme outil mais en amplifiant le taux de fréquentation des résidents présents. Les intervenants sociaux seront invités à s'appuyer sur les techniques de communication des services commerciaux pour mettre en valeur cet espace de rencontre. Il peut aussi être utilisé avec les résidents pour des ateliers destinés à l'apprentissage de la cuisine.

3.1.3.2 – Accroître encore plus l'usage d'Internet

Le CRM (Centre Ressources Multimédia) va poursuivre la mise à disposition des nouvelles technologies informatiques permettant ainsi aux résidents une maîtrise des outils de plus en plus utilisés dans l'entreprise et en privé. Il en est de même pour le public extérieur au Logis qui le fréquente en nombre. Le CRM continuera ainsi à être une ouverture de l'établissement sur l'extérieur et un espace de relations entre jeunes et moins jeunes.

Le libre service avec 12 connexions sur Internet doit se perpétuer au regard de son taux important de fréquentation. Des animations collectives (Participation à des forums, création d'un journal électronique, recherche d'emploi, visioconférence avec des résidents d'autres FJT ...) sont à amplifier avec les emplois-jeunes pour faire bénéficier les résidents de cet outil de communication planétaire.

3.1.3.3 – Miser sur le réseau d'institutions et des résidents

Même si le logement devient un outil d'ancrage dans l'insertion sociale du jeune nous savons, que pour le segment de jeunes en situation précaire, une insertion passe aussi par l'obtention d'un l'emploi. Pour certains jeunes, accéder à un emploi ne peut s'envisager qu'après une formation. Pour d'autres la santé (psychique et physique) vient perturber leur trajectoire professionnelle. Des appuis, des interlocuteurs leur sont nécessaires pour l'améliorer leur situation.

Nous n'avons pas ces appuis en interne, comme cela a été le cas dans la période d'innovation sociale de Logis des Jeunes.

Il s'agit de les trouver en externe en poursuivant les contacts institutionnels engagés par mon prédécesseur en direction des organismes (Mission Locale pour les Jeunes, les Centres de formation, le Réseau Santé-Jeunes, le Fonds d'aide aux Jeunes) et d'en développer des nouveaux dans le secteur de l'insertion par l'habitat ; les HLM, les agences immobilières, l'ADIL (Association Départementale d'Information sur le Logement), Finances et Pédagogie spécialisé dans l'aide à la gestion financière...

Néanmoins il faut dépasser ces contacts institutionnels et obtenir au sein de chacun de ces organismes un relais privilégié afin de constituer un réseau opérationnel d'acteurs de terrain. Ainsi chaque intervenant du Logis pourra les contacter directement afin d'obtenir rapidement des informations, des conseils, un entretien pour un jeune afin que les problèmes mis à jour par les jeunes soient accélérés dans leur résolution.

Cette démarche entre le FJT et le service contacté sera formalisée par une convention d'échange de service dans nos domaines respectifs.

Il faut aussi apprécier que cette action en réseau permettra de bénéficier de la technicité des intervenants spécialisés et d'éviter de construire des situations de dépendance avec les jeunes.

Le réseau sera aussi sollicité pour des interventions collectives au sein du Logis sous la forme de soirées d'information et d'échange principalement sur des thèmes concernant l'habitat comme :

- les charges locatives et collectives dans un logement,
- les modalités d'accès à un logement privé ou HLM,
- les règles de voisinage.

mais aussi la vie quotidienne

- les emprunts,
- les contrats divers (téléphone, assurances, mutuelle santé..),
- l'alimentation,
- l'hygiène...

Les techniques des services commerciaux (démarchage par téléphone, courrier personnalisé...) seront à adapter pour inviter les jeunes ciblés en fonction de l'intérêt qu'ils peuvent porter aux thèmes de ces animations dans leur trajectoire résidentielle.

Ces animations seront présentées sous forme ludique tout en gardant leur rôle informatif et de conseil. Les jeunes résidents en ville seront conviés à y participer.

Il faut retenir que l'accompagnement individuel jouera sur le ressort des ressources personnelles, alors que les moments collectifs joueront sur le registre de la confrontation et de l'échange. Ces rencontres en petits groupes ajouteront une autre dimension dans l'aide que l'on apporte au jeune : celle de l'entraide, de l'aide réciproque entre pairs. Le jeune ne sera plus seulement bénéficiaire d'aide, il deviendra alors une ressource et un soutien pour les autres membres du groupe. Il pourra en retirer de l'estime et de la reconnaissance. Nous compterons aussi sur le réseau interne des résidents du FJT et nous les solliciterons pour faire-part de leur expérience.

3.1.3.4 – Responsabiliser les jeunes

Rendre un jeune acteur, c'est lui donner la possibilité de prendre des responsabilités et cela à deux titres. D'abord parce que la responsabilisation conduit à devenir citoyen et à s'intégrer dans un environnement, une société. Ensuite prendre des responsabilités c'est se prouver que l'on est *capable de faire quelque chose*, avec d'autres et donc de se valoriser, de se faire reconnaître. Ce sont des éléments qui peuvent concourir donc à l'insertion sociale du jeune.

Deux formes de responsabilisation sont à développer :

Le conseil d'établissement, instance obligatoire fixé par le décret 91-1415 du 31 décembre 91. Cette instance a toujours été difficile à maintenir en raison du taux de rotation des jeunes dans l'établissement. Il va être nécessaire que les intervenants sociaux du Logis sollicitent les résidents pour qu'ils y participent.

Le comité d'animation des résidents. Ce comité a existé sous différentes dans l'histoire du Logis. Son existence est liée à la stimulation que les professionnels font auprès des résidents afin de les inciter à organiser eux-mêmes des animations souvent ludiques (tournoi sportif, soirée dansante, jeux, week-end...).

3.2 - Manager les risques de la nouvelle offre

La mise en œuvre de la nouvelle offre me conduit à apprécier les différents risques et à les manager pour assurer avec les acteurs internes et externes de l'établissement une réussite des changements envisagés.

J'envisage sept objectifs pour réduire les risques suivants :

- Risque que la nouvelle offre de service soit portée uniquement par le directeur,
- Risque que le Conseil d'Administration de Logis des Jeunes et son environnement ne mesure par l'intérêt de ces changements,
- Risque que le personnel soit déstabilisé dans ses contacts professionnels avec les jeunes et que certaines catégories de personnel voient leur poste modifié,
- Risque que les intervenants sociaux chargés de l'accompagnement s'engagent avec le résident vers des solutions stéréotypées.

3.3.1 - Actualiser le positionnement du FJT

L'un des risques est que la nouvelle offre de service présentée ici soit uniquement de mon propre fait. Le premier interlocuteur avec lequel j'engagerai une réflexion est le Conseil d'Administration et particulièrement dans mon association, le Bureau. Je reprendrai la démarche suivie dans mon mémoire et m'appuierai sur l'analyse des données présentées pour démontrer l'intérêt de glisser progressivement vers les objectifs fixés par nouvelle circulaire régissant les FJT. Ils sont de plus en adéquation avec les besoins des jeunes.

La participation à tour de rôle d'un membre du Bureau de l'Association à la nouvelle Commission d'attribution de logement sensibilisera progressivement cette instance aux préoccupations des jeunes. Des réunions complémentaires de travail sur les solutions nécessaires aux intervenants sociaux pour accompagner les jeunes favoriseront naturellement ce rapprochement vers l'offre de service que je préconise. Après avoir nourri en interne notre réflexion sur l'accompagnement à l'insertion par l'habitat nous organiserons un colloque avec l'ensemble de nos partenaires. Des témoignages de jeunes sur leur trajectoire résidentielle enregistrés en vidéo par le CRM enrichiront les débats.

En ce qui concerne le rapport aux autres acteurs du logement que seront, les HLM, le BAL (Bureau d'accès au logement), les CHRS (Centre d'Hébergement et de Réadaptation Sociale), la Mission Locale, les agences immobilières... je profiterai de ma nomination comme directeur du Logis pour me présenter et engager de nouvelles relations.

3.3.2 - Rééquilibrer les ressources humaines

Le personnel affecté par l'Association Logis des Jeunes au Logis Michel Hounau avant et envisagé après ma prise de fonction est présenté dans le tableau qui suit.

TABLEAU 5

PERSONNEL en ETP (Equivalent Temps Plein) du Logis Michel Hounau

AVANT ma prise de fonction	Envisagé APRES ma prise de fonction
0.4 Directeur 1 Directeur-Adjoint TOTAL : 1.4	1 Directeur TOTAL : 1.0
1 Animateur 0.8 Animateur TOTAL : 1.8	1 Intervenant social 0.8 Intervenant social 0.5 Intervenant social TOTAL : 2.3
0.3 Accueil et secrétariat 0.3	0.8 Accueil et secrétariat 0.8
0.8 Agent Kiosque 0.8	IDEM 0.8
0.8 Veilleur 0.8 Veilleur 0.5 Veilleur TOTAL : 2.1	IDEM TOTAL : 2.1
1 Agent Ménage 0.7 Agent Ménage 0.5 Agent ménage TOTAL : 2.2	1 Agent Ménage 0.70 Agent Ménage TOTAL : 1.7
2 Emploi-jeune du CRM 2.0	IDEM 2.0
TOTAL : 10.6	TOTAL : 10.7

Le directeur du Logis Michel Hounau rend compte de ses décisions et de ses projets au Bureau de l'Association. Il bénéficie pour son établissement des services (comptabilité, service maintenance...) du siège dirigé par un directeur d'association.

Cette nouvelle composition du personnel du Logis Michel Hounau fait apparaître :

- Une réduction du nombre de cadre. A ma prise de fonction je suis le seul cadre dans l'établissement. En contrepartie de la baisse de 0,4 ETP de cadre, je négocierai avec le bureau une augmentation du nombre d'intervenants sociaux pour accompagner mieux les résidents et de suivre au quotidien la gestion des nouveaux logements en sous-location.
- Une augmentation du personnel consacrée à l'accueil. Chaque membre de l'équipe des travailleurs sociaux étant informatisé, le secrétariat effectue seulement la mise en page et l'expédition du courrier. Il est cependant nécessaire de développer ce poste pour améliorer l'accueil des jeunes et obtenir un enregistrement rigoureux des besoins du public sollicitant le FJT.
- Une baisse du personnel affectée au ménage. Les tâches ont diminué après la réhabilitation (pas d'intervention dans le logement pendant le séjour du jeune, réduction des surfaces de circulation, suppression des sanitaires collectifs). Une baisse du nombre de personnels est envisagée dans ce secteur, au début 2001, lors du départ à la retraite d'un agent de ce service.

En ce qui concerne les travailleurs sociaux budgétisés sur la base de 2.3 ETP seulement 1 ETP est occupé par un animateur embauché au 1/1/99. Le poste à 0.8 ETP est à remplacer car cette personne est en congé sabbatique. Il reste à embaucher le poste à 0.5 résultant du nouvel organigramme. Nous disposerons ainsi d'une nouvelle équipe qui aura à se créer un savoir - faire.

Dans l'histoire du Logis Michel Hounau il a été toujours privilégié les qualifications professionnelles d'animateur. Pour moi il s'agit de faire passer la fonction d'animateur axée sur une occupation du temps libre à une fonction d'accompagnement des jeunes vers une insertion résidentielle. Je vais donc faire le choix d'embaucher sur les deux postes ouverts (0.8 et 0.5 ETP) :

- une personne qualifiée en Economie sociale et familiale plus apte à apporter à l'équipe ses compétences en matière de droits au logement, de gestion alimentaire et de budget.
- une assistante sociale de part sa compétence spécifique en matière d'accompagnement.

Le statut de ces trois intervenants sociaux (Animateur, ESF, AS) est prévu dans la convention collective des FJT. Dans la relation à l'usager ils prendront l'appellation professionnelle de *conseiller*.

Ce changement de qualification des travailleurs sociaux doit conduire à un brassage des compétences de chacun et non à une spécialisation complète de chaque intervenant.

Chacun :

- aura des tâches quotidiennes (accueil administratif du résident, encaissement des redevances, gestion locative : installation et départ du logement ...)
- se verra maintenant affecté l'accompagnement d'un nombre de jeunes déterminé en fonction de temps de travail et circonscrit par une série de logements.
- aura à préparer des interventions collectives (animation du comité de résident organisateur des activités ludiques, soirée d'informations sur le logement et l'alimentation, ...),
- sera le spécialiste d'un domaine comme la santé, la formation, les mesures pour l'emploi ... Il sera une ressource dans sa spécialité pour ses collègues.

En ce qui concerne l'accueil, je sensibiliserai le bureau de l'Association à la nécessité d'amplifier à moyen terme cette fonction stratégique dans le processus de réception du public. Des propositions seront faites au Bureau de l'Association pour le passage d'un poste d'accueil/secrétariat de 0.3 ETP à 0.8 ETP, lors du passage aux 35 heures ou de réorganisations internes de personnel dans l'Association Logis des Jeunes.

3.3.3 – Construire la nouvelle offre avec les intervenants sociaux

Le directeur est « le promoteur de ce mouvement de réflexion sur la finalisation de l'offre de service (le sens) et de mise en coopération et en co-responsabilité de l'ensemble des compétences et des processus (la cohérence), la cause finale étant l'usager. »⁴⁶

En associant l'ensemble des travailleurs sociaux à la redéfinition de l'offre de service, celle-ci va enrichir des idées, des connaissances, de l'intelligence de tous les membres et deviendra une œuvre partagée avec la création d'une règle du jeu commune. Cette règle du jeu peut être définie comme étant l'appropriation par les intervenants sociaux d'une culture de la cohérence des objectifs et des méthodes, des espaces d'autonomie et de contraintes, des enjeux stratégiques de la structure.

Il va s'agir de prendre la démarche que j'ai suivie dans ce mémoire ; de constater l'existant, d'effectuer une réflexion à partir d'apports théoriques et d'expériences engagées dans d'autres FJT. Il peut être envisagé que chaque membre de l'équipe de conseillers visite un FJT ayant entrepris des actions tendant vers l'insertion résidentielle. L'objectif est de rendre opérationnel le processus d'intervention des travailleurs sociaux dans le domaine des services de base. (Diverses solutions d'habitat et accompagnement)

Nous pouvons nous inspirer pour cela des diagrammes de description des tâches utilisés dans les services commerciaux. « L'analyse des opérations et leur transcription sur un diagramme permet d'arriver à une grande rigueur dans la définition de la qualité de service, tout en sécurisant considérablement le personnel. Ce procédé permet d'identifier rigoureusement les différentes opérations, de prendre en compte les éventualités qui peuvent se présenter et leur donner une réponse, bref d'analyser le processus dans ses moindres détails. »⁴⁷

Cependant, une telle politique, poussée à l'extrême, peut produire l'inverse des effets escomptés s'il y a une très forte mécanisation des comportements. Il y a le risque de négliger la complexité des relations à l'usager et des compétences à développer par le personnel pour faire face à cette complexité.

Ce processus d'intervention va comprendre une phase consacrée à l'évaluation des résultats auprès des résidents. La segmentation des publics et de leurs besoins et l'évaluation régulière de la trajectoire résidentielle formalisée par la signature d'un titre d'occupation, des avenants nous donneront des points de repère pour réaliser cette évaluation. (Ebauche d'un modèle d'évaluation en Annexe F p.10)

⁴⁶ DUCALET, Philippe. Le Nouveau Mascaret N° 54, 1998, p.20

Les modalités de mise en œuvre des services complémentaires seront étudiées en réunion d'intervenants sociaux une fois par quinzaine. Le principe actuel de bilan mensuel de ces activités sera maintenu.

3.3.4 - Apprécier ensemble l'enjeu de la relation à l'utilisateur

Les services commerciaux savent que pour atteindre leurs objectifs financiers la relation à l'utilisateur est capitale. Je souhaite que mon équipe apprécie cet enjeu d'autant plus important que dans un service d'action sociale son intervention est basée principalement sur la relation.

En effet, « toute relation humaine ne peut jamais être effacée et recommencée : chacun en vit la difficulté dans ses relations personnelles au quotidien et cela est tout aussi vrai dans la relation de service. »⁴⁸

« C'est par le personnel en contact que passe tout un ensemble de messages que l'entreprise émet à l'intention de ses clients. Il personnifie l'entreprise aux yeux du client. Une entreprise est quelque chose d'abstrait, et un service est aussi assez abstrait, la seule chose tangible sont ces relations que le client expérimente avec le support physique et surtout le personnel. Ce dernier est un recours, une sécurité, il donne un visage à l'entreprise de service, il *est* l'entreprise : à ce titre, sans bien souvent y être pour grand-chose, il peut recevoir les louanges disproportionnées de clients satisfaits ou, au contraire, vilipendés, voire agressés, si un incident survient. »⁴⁹

Il importe aussi que le jeune qui s'adresse à un conseiller sache exactement ce qu'il peut attendre de celui-ci. Ceci oblige chaque intervenant à clarifier son rôle auprès de la personne afin de ne pas outrepasser celui-ci, même si c'est par compassion et par souci d'une aide plus approfondie.

Les réunions d'animateurs étaient plutôt centrées jusqu'à maintenant sur les attitudes, la personnalité, les comportements déviants, les impressions laissées par le jeune. Elles conduisaient essentiellement à ne voir que les défauts. Elles seront remplacées par la Commission d'attribution des logements qui doit amener au contraire à poser l'établissement, ses intervenants face aux difficultés de gestion de la trajectoire du jeune, de sa pertinence, de sa faisabilité. Le conseiller du résident exposera le plan

⁴⁷ EGLIER Pierre et LANGEARD Eric, Servuction, p.54 à 55

⁴⁸ THEVENET, Maurice. Education permanente N°137/1998, p.122

⁴⁹ EGLIER Pierre et LANGEARD Eric, réf.47, p 50

d'action défini avec l'intéressé. Il pourra ainsi solliciter l'avis de ces collègues avant d'arrêter ou signer un avenant.

Dans les six premiers mois de mise en place de l'accompagnement des résidents, nous aurons, à raison d'une réunion par mois, comme objectif avec un intervenant extérieur d'établir des référentiels communs à l'équipe de travailleurs sociaux

D'autre part les entretiens des intervenants sociaux avec les jeunes qui se déroulaient dans le cadre administratif du bureau se feront au lieu de résidence du jeune. Cela constituera pour le travailleur social une occasion privilégiée d'apprécier le mode de gestion par le jeune de sa vie quotidienne : alimentation, hygiène, santé, aménagement et investissement du logement... Dans les logements en ville, ils donnent également lieu à des échanges avec le voisinage. Ceci permet de repérer les éventuels problèmes et difficultés rencontrés, d'apaiser, de désamorcer les situations pouvant devenir conflictuelles.

Au regard de l'enjeu des relations avec les résidents, deux manques apparaissent dans les compétences des salariés et pour compenser ce constat je planifierai deux formations que j'aurai au préalable pris soin de sélectionner :

- Une formation à l'entretien d'accueil pour l'ensemble du personnel en contact avec le public (intervenants sociaux, secrétaire, veilleurs). Elle s'appuiera sur la mise en valeur des qualités relationnelles de chacun et intégrera la nouvelle procédure d'accueil.
- Une formation à la gestion locative de logement pour les intervenants sociaux et le directeur étant donné que nos diplômes respectifs n'ont pas pris en compte ce domaine.

Le financement de ces formations sera pris sur les fonds EDDF (Engagement De Développement de la Formation professionnelle) des FJT destinés à financer l'évolution et la restructuration de notre branche professionnelle.

3.3.5 – Maintenir le budget en équilibre

Même si j'envisage de traiter « la question sanitaire et sociale en terme de problème à résoudre, de service à rendre à la population et non plus de structure à financer. »⁵⁰, je considère que l'équilibre financier d'un établissement réduit fortement les inquiétudes du personnel et permet de se concentrer sur l'action auprès de l'utilisateur. Je vais donc maintenir l'équilibre financier du Logis Michel Hounau présenté en annexe G p.14

⁵⁰ LAFORCADE, Michel. Le Nouveau Mascaret N° 54, 1998, p.17

Le financement de la partie intervention sociale se faisant par subventions attribuées à l'Association Logis des Jeunes, il y a une négociation sur la part réservée à l'établissement Logis Michel Hounau ainsi que sur l'usage de ses excédents.

Les excédents importants dégagés ces dernières années devraient à mon avis être réinvesties dans le *projet social* du Logis Michel Hounau. Le projet envisagé d'acquisition de logements répond, à mon avis, à cette orientation.

3.3.6 - Communiquer en interne

La communication « est cruciale, c'est par elle que se construit la coopération des acteurs aux finalités de l'entreprise, mais aussi au niveau opérationnel de l'action.⁵¹ »

Eglier et Langeard appellent cela le principe d'acceptabilité interne. « D'une façon générale, il faut que la communication et ses messages soient non seulement entendus et compris par les consommateurs, mais aussi par des publics internes de l'entreprise : employés, ouvriers, cadres, etc. Ce principe est tout à fait fondamental pour une entreprise de service, puisqu'une partie de la communication, et non des moindres, va être effectuée par le personnel, notamment le personnel en contact avec le client ».⁵²

Le personnel semble d'autant plus prêt à s'investir dans le fonctionnement et le développement de la structure, qu'il est, qu'il se sent pris en compte et associé. Le premier moyen d'associer le personnel est de transmettre en permanence les informations concernant la marche de l'entreprise. L'information permet aux salariés de développer une vision globale de la situation et des évolutions en cours, de se faire une opinion sur les changements à effectuer et d'être une force de proposition.

Favoriser la communication interne sous-entend aussi un *va et vient* de l'information. Vouloir informer implique du directeur une volonté de faire circuler l'information ; en faisant de brefs comptes-rendus des réunions, en prenant garde de répartir le courrier arrivé, de faire autant de photocopies que de personnes pouvant être concernées.

Le cahier de liaison des intervenants sociaux, où sont inscrites les informations à transmettre aux collègues, sera conservé.

Des réunions avec l'ensemble du personnel de mon établissement seront programmées tous les deux mois pour le tenir informé sur :

- la fréquentation de l'établissement par segment de résident,

⁵¹ DUCALET, Philippe. réf.46, p.26

⁵² EGLIER Pierre et LANGEARD Eric, réf.47, p 108

- les actions d'animations collectives envisagées, et débattre des améliorations à apporter aux services de l'établissement.

3.3.7 - Communiquer en externe

Je fonderai la communication externe du Logis Michel Hounau sur trois principes développés par Eglier et Langeard :

- Le principe de clarté. « Une bonne communication doit être claire. Elle doit s'appuyer sur des idées fortes et simples. Une stratégie trop compliquée dont le raisonnement est trop subtil et dont les principes de fonctionnement sont très complexes, risque de donner de piètres résultats ». En segmentant les publics du FJT et leurs besoins nous arrivons maintenant à une représentation du contexte d'intervention du FJT. La définition d'une offre de service donne une « traçabilité » à l'action que nous conduisons malgré la complexité des situations des jeunes.
- Le principe de différenciation. « On parle du code publicitaire de la marque. Il lui donne sa personnalité, affirme son identité, lui définit, aux yeux du consommateur, un caractère inimitable ». La différenciation dans la communication se fera par rapport à l'histoire. Il s'agit du passage du logement transitoire avec de l'animation principalement ludique à une offre de service proposant des solutions résidentielles et un accompagnement en raison de la précarité de certains jeunes.
- Le principe de continuité. « Développer une image claire d'un concept de service et, donc, d'une marque, en construire la personnalité, demande du temps, de l'obstination et de la tenacité. C'est toujours un processus qui s'étale sur plusieurs années.⁵³ »

La communication externe s'appuiera sur les réseaux d'institutions que nous aurons constitués. Elle s'amplifiera dans la durée au gré des rencontres, des invitations, des participations à différentes commissions, grâce à la réalisation de projets ou d'actions en commun. Ces relations dépasseront le champ de notre secteur et se tisseront avec des acteurs appartenant à des institutions différentes. Ainsi je suis convaincu que ce travail de relation avec les autres institutions sera le meilleur moyen de communication. Comme le dit Michel Laforcade, Directeur Adjoint de la DRASS Aquitaine, « La réalité finit toujours par être plus communicante que la communication. »⁵⁴

⁵³ EGLIER Pierre et LANGEARD Eric, réf.47, p 107

⁵⁴ LAFORCADE Michel, réf.50, p.17

Conclusion

Changer la qualité de l'infrastructure immobilière n'a pas suffi à concourir à l'insertion des jeunes du FJT. La démarche de modernisation du bâtiment entamé par mon prédécesseur doit se poursuivre aujourd'hui par une appréciation des besoins des jeunes. La technique de la segmentation empruntée au monde des services nous a permis de caractériser conjointement les usagers et leurs besoins.

Nous avons vu que les situations des jeunes qui sollicitent le FJT sont diverses. En tant que directeur il est de ma responsabilité d'insuffler des réponses qui tiennent compte de ces trajectoires professionnelles sinueuses. Nous avons fait le pari de les articuler à partir du logement qui est devenu un pilier sur lequel on peut appuyer l'insertion du jeune, alors que le pilier de l'emploi est encore fragilisé. La circulaire de 1996 relative au FJT nous y incite. La sortie récente des garanties *caution et loyer* nous offre des solutions.

Nous avons pris le risque que les services de base du Logis Michel Hounau s'appuient sur l'axe de l'habitat. Mais nous voyons à travers l'histoire des FJT que l'homme, le jeune se construit à travers les relations qu'il se construit autour de lui. En cela les services complémentaires vont y concourir.

Le Bureau de l'Association et nos partenaires extérieurs nous aident en apportant leurs ressources. Ils sont aussi un vecteur de communication de l'action du FJT.

Je suis persuadé que maintenant les hommes et femmes salariées de l'entreprise comprendront mieux leurs missions et accompagnerons avec coeur et ardeur chacun dans son domaine ces jeunes en « zone de vulnérabilité », principalement le segment de jeunes en situation précaire.

Références bibliographiques

LIVRES

- AFFICHARD, J. DEFOUCAULD, J.P. Justice Sociale et Inégalité, Paris : Edition Esprit, Le Seuil, 1992.
- BAPTISTE, René. Rénover l'action sociale par le management et par le marketing, Lyon : CREA Rhône-Alpes, 1990.
- BARREYRE, Jean-Yves. BOUQUET, Brigitte. CHANTREAU, André. LASSUS, Pierre. Dictionnaire critique d'Action sociale, Paris : Bayard Editions, 1995, 437 p. Collection Travail social.
- BONETTI, Michel. Habiter, Le bricolage imaginaire de l'espace, Paris : Ed. Desclée de Brouwer, 1996.
- BRECHIGNAC-ROUBAUD, Béatrice. Le marketing des services : Du projet au plan marketing, Paris : Editions d'Organisation, 1998, 249 p.
- CASTEL, Robert. Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat, Paris : Ed. Fayard, L'espace du politique, 1995, 490 p.
- FRANCE, Conseil Supérieur du Travail Social, L'intervention sociale d'aide à la personne, Rennes : Editions ENSP, 1998.
- DE GAULEJAC, Vincent. TRABOADA, Léonetti Isabel. La lutte des places, 3^{ème} édition, Lonrai : Ed. Desclée de Brouwer, 1997.
- DE QUATREBARBES, Bertrand. Usagers ou clients, Ecoute, marketing et qualité des services publics, 2^{ème} édition, Paris : Editions d'Organisation, 1998, 389 p.
- DRANCOURT, Chantal. ROULLEAU-BERGER, Laurence. L'insertion des jeunes en France, Paris : PUF, coll. Que Sais-Je?, 1995.
- EGLIER, Pierre. LANGEARD, Eric. Servuction, Le marketing des services, 6^{ème} édition, Paris : Ediscience International, 1996, 205 p.
- FREYNET, Marie-France. Les médiations du travail social, 2^{ème} édition, Lyon : Chronique Sociale, 1996, 300 p.
- GALLAND, Olivier. LOUIS, Marie – Victoire. Jeunes en transit, l'aventure ambiguë des foyers de jeunes travailleurs, Paris : Les éditions ouvrières, 1984, 236 p.
- GALLAND, Olivier. Sociologie de la jeunesse, L'entrée dans la vie active, Paris : Edition Armand COLIN, 1991.
- GASPARD, Françoise. UFJT, D'une jeunesse ouvrière à une jeunesse incertaine, Paris : Les éditions de l'atelier, 1995, 103 p.
- GREGORY ; Pierre, Marketing, 2^{ème} édition, Paris : Dalloz, 1996, 205p. Collection Mémentos gestion.

- LASSARE, Dominique. Psychologie sociale et économie, Paris : Ed.Armand Colin, 1995, 261 p.
- MIRAMON, Jean-Marie. Manager le changement dans l'action sociale, Rennes : éd. ENSP, 1996
- SALIGNON, B. Qu'est-ce qu'habiter, Paris : Z'Editions, 1992

CEDEROM

- Cédérom Encyclopédie Universalis, 1998

REVUES

- A.N.C.E., Références déontologie pour l'action sociale, TS.A Hebdo, N°605, juillet 1996
- ARNAUD, Charles-Antoine, BREVES N° 42, revue de l'UFJT, janvier 1995
- BANCEL-CHARENCO, Laurence. Une société de service- Comment gérer des biens invisibles, Sciences Humaines, février 1999, N°91, p.36-39
- BORIE, Marie-Hélène. Se loger quand on est jeune et pauvre, Informations sociales Le logement des jeunes, 1994, N° 34, p.56-65
- DUCALET, Philippe. Le directeur, la qualité et le management des ressources humaines, Le Nouveau Mascaret, 4^{ème} trimestre 98, N°54, p.20-27
- GALLAND, Olivier. Une entrée de plus en plus tardive dans la vie adulte, Economie et statistique, Les trajectoires des jeunes : transitions professionnelles et familiales, 1995, N° 283-285, p.33 –52
- JUDD, R.C., The case for redefining service, Journal of Marketing, janvier 1984, Vol. 28, pp.58-59
- LAFORCADE, Michel. Le directeur à l'épreuve de la qualité, Le Nouveau Mascaret, 4^{ème} trimestre 98, N°54, p.13-19
- MERON, Monique. MINNI, Claude. Des études à l'emploi : plus tard et plus difficilement qu'il y a vingt ans, Economie et statistique, Les trajectoires des jeunes : transitions professionnelles et familiales, 1995, N° 283-285, p.9-31
- SCHRODER, Philippe. Accueillir et héberger, Informations sociales Le logement des jeunes, 1994, N° 34, p.104-113
- THEVENET , Maurice. Les dimensions oubliées de la relation aux clients, Education permanente, 1998-4, N°137. p.
- VENTELOU, Denise. Garantir des rapports délibérés avec les usagers, Le Nouveau Mascaret, 4^{ème} trimestre 98, N°54, p.29-32

EXTRAIT de la Circulaire N° 96-753 du 17 décembre 1996
relative aux Foyers de Jeunes Travailleurs (F.J.T.)

1 - LA MISSION DES FOYERS DE JEUNES TRAVAILLEURS

1.1. Définition des Foyers de Jeunes Travailleurs

Les Foyers de Jeunes Travailleurs (F.J.T.) sont des institutions à but non lucratif qui mettent à la disposition des jeunes, qui vivent hors de leur famille, un ensemble d'installations matérielles pour leur hébergement et leur restauration, ainsi que des moyens qui permettent, directement ou indirectement, de favoriser leur insertion dans la vie sociale.

Ils ont pour mission de favoriser la socialisation des jeunes par l'habitat et par différentes formes d'incitation et d'actions dans des domaines où se forge leur qualification sociale : vie quotidienne, mobilité, emploi, formation, loisir, culture ...

Dans cette phase de transition, il s'agit de rendre possible un parcours résidentiel en créant les conditions d'un processus d'apprentissage de la vie sociale conduisant à l'autonomie et à la citoyenneté. Le passage en F.J.T. doit donc, par définition, être conçu comme quelque chose de temporaire.

Cette action de prévention et d'accompagnement est fondée sur la valorisation des potentialités des jeunes dans le but de les rendre acteurs de leur propre développement.

Les F.J.T. sont gérés par des organismes qui sont principalement des associations, mais qui peuvent également être des Centres Communaux d'Action Sociale ou désormais dans le cas des résidences sociales, des organismes H.L.M. Ce ne sont pas des établissements d'aide ou d'assistance sociale. Leur équilibre financier implique une participation des bénéficiaires aux coûts des services offerts, principalement logement et restauration.

1.2. Le projet pédagogique

La mission des F.J.T. s'incarne dans un projet pédagogique :

- développement d'un habitat diversifié dont une partie relève de la réglementation des logements-foyers permettant un accueil adapté à la diversité des situations des jeunes;
- organisation et aménagement des espaces bâtis, collectifs ou diffus, faisant alterner des lieux d'intimité et de convivialité, fonctionnalité et sécurité, appropriation et sociabilité, apprentissage et développement social ;
- mise en œuvre de services et d'actions dans les domaines de l'emploi, de la formation, de la santé, de la restauration, de la culture, des loisirs, ces services s'articulant aux actions locales publiques ou privées existantes, ou palliant leur insuffisance ou leur absence ;
- volonté d'opérer un brassage social entre jeunes de statuts et de situations divers dans un espace cohérent produisant des effets interactifs alliant l'individuel et le collectif.

Le projet pédagogique élaboré par l'organisme gestionnaire prend sa dimension par l'adhésion du jeune à travers son accord (contrat de résident) et sa manière d'habiter.

1.3. La fonction socio-éducative

Le projet pédagogique se concrétise par l'existence d'une infrastructure socio-éducative au sein du foyer et par la présence d'un personnel qualifié, à travers diverses actions :

L'accueil du nouveau résident : il ne se limite pas à une simple attribution de logement et à des consignes de vie collective, il suppose un accueil personnalisé en fonction de la situation du jeune.

L'organisation du temps libre et des loisirs : elle s'effectue dans le cadre du Foyer ou en relation et coordination avec les équipements et services extérieurs. Le Foyer peut lui-même accueillir des non-résidents pour les activités et les services qu'il organise.

L'information et l'aide au jeune, face aux problèmes de la vie quotidienne : elles doivent permettre de répondre aux demandes des résidents dans la perspective de leur accès à un habitat autonome. Mises en œuvre sous des formes très diverses, ces actions concernent principalement l'emploi, le logement, la formation, les conditions de travail, la santé, les vacances et les loisirs, les rapports avec les diverses administrations, etc.

La participation des jeunes à la vie collective : c'est l'organisation de la vie collective du Foyer de Jeunes Travailleurs qui le distingue d'un "hôtel pour jeunes". Elle doit être conçue et structurée de telle sorte que les résidents puissent non seulement bénéficier d'activités et de services adaptés à leurs aspirations, mais surtout prendre part à son organisation et à sa gestion en participant aux différentes instances de fonctionnement, notamment au Conseil d'établissement qui existe, en principe, dans tous les Foyers.

L'insertion sociale et professionnelle : le dispositif d'insertion sociale et professionnels jeunes mis en place par les Pouvoirs Publics peut s'appuyer sur l'expérience acquise en la matière par les Foyers de Jeunes Travailleurs.

Ainsi certaines associations gestionnaires de F.J.T. collaborent avec les Missions Locales et les P.A.I.O. à des actions collectives ouvertes aux non-résidents dans les différents domaines de l'insertion. Elles peuvent, à ce titre participer utilement au Conseil d'Administration des Missions Locales.

Par ailleurs, des actions spécifiques d'insertion peuvent être réalisées pour les résidents par les organismes gestionnaires des Foyers de Jeunes Travailleurs. Ils peuvent réaliser ces actions seuls ou en partenariat. Ils peuvent également être un support pour des actions d'insertion dans et par l'économie (Réseau d'initiatives locales pour l'emploi, services de proximité et entreprises d'insertion ...).

L'aide individuelle : elle est complémentaire des actions collectives en faveur de l'ensemble des résidents ; elle s'adresse plus particulièrement à ceux qui ont un problème spécifique et éprouvent des difficultés d'insertion (aides à la recherche d'emploi, rédaction de curriculum vitae, remise à niveau des connaissances, ...)

1.4. Fonction habitat

Un accord-cadre de réhabilitation des Foyers de Jeunes Travailleurs a, pendant cinq ans (1989-1994) conduit à reconsidérer les conditions dans lesquelles l'habitat pouvait produire des effets de socialisation chez des jeunes de 16 à 25 ans. Il sert aujourd'hui à définir les principes suivants avec l'implication de tous les décideurs sur les territoires et dans tous les domaines où se joue la qualification sociale des jeunes.

La mise en œuvre de la coopération locale se réalise sous le vocable de "Maîtrise d'Ouvrage Collective" (M.O.C.), qui s'inspire des principes suivants :

- Tous les acteurs locaux qui, sur un territoire donné, ont compétence dans les domaines de l'insertion ou du logement doivent mener et interpréter ensemble l'analyse des besoins et des attentes des jeunes. C'est autour de l'élaboration de ce diagnostic commun que doit se mettre en place la coopération entre acteurs.
- Ces mêmes acteurs opèrent un diagnostic commun sur l'offre locale de logement comme moyen possible d'insertion et de brassage social des populations accueillies.
- Les solutions choisies par la M.O.C., quelle que soit leur spécificité, doivent être considérées comme transitoires et permettre l'accès à un logement de droit commun.
- Dans les choix qu'ils opèrent pour requalifier ou créer du logement pouvant produire des effets d'insertion, les membres de la M.O.C. se préoccupent de sa diversification et de son articulation en une gamme de solutions "habitat" pour ménager aux destinataires les moyens d'un "parcours résidentiel d'insertion".
- L'organisme gestionnaire qui met en œuvre des réponses adaptées à la situation locale, est un acteur dans les politiques d'intervention sociale concernant la jeunesse, l'habitat et l'emploi. En développant d'autres services (restauration, formation, ...), il favorise également l'ouverture auprès des habitants du quartier et de la ville, permettant un brassage entre les générations.

Ces actions et ces services sont élaborés en coopération avec les élus, les partenaires institutionnels, associatifs et économiques.

L'U.F.J.T. constitue pour sa part un réseau national qui est en mesure de capitaliser les expériences, d'en organiser la confrontation, de constituer des savoirs mis en œuvre et d'en assurer les transferts et la diffusion.

2 - LES PUBLICS ACCUEILLIS

2.1. Les caractéristiques des résidents

Les Foyers de Jeunes Travailleurs s'adressent principalement à la population des jeunes en voie d'insertion sociale et professionnelle âgés de 16 à 25 ans. Cette tranche d'âge constitue le noyau dur de leur public. Toutefois, les Foyers peuvent également héberger d'autres résidents, notamment des jeunes de 25 à 30 ans, à condition qu'ils ne représentent qu'une fraction des résidents. Le principe de la politique d'accueil est basé sur le brassage social entre jeunes et sur une ouverture prioritaire à ceux pour lesquels cet hébergement transitoire, dans une structure bénéficiant d'un encadrement socio-éducatif, apparaît particulièrement souhaitable.

Les périodes de transition entre la dépendance familiale et l'autonomie ayant tendance à s'allonger et à se multiplier, cela implique l'accueil d'une population plus diversifiée

- jeunes travailleurs (en situation de précarité ou non),
- jeunes demandeurs d'emploi,
- jeunes en situation de décohabitation ou de mobilité,
- jeunes en formation sous divers statuts : apprentissage, formation en alternance, formation d'insertion, enseignement technique et professionnel, ...
- jeunes couples,
- adultes isolés de moins de 30 ans,
- familles monoparentales de moins de 30 ans,
- étudiants en rupture sociale et familiale.

Certains jeunes alternent ou cumulent ces situations.

Les organismes gestionnaires devront veiller à ce qu'un juste équilibre soit assuré entre les différentes clientèles, et à ce que la priorité soit donnée aux jeunes avec ou sans emploi de condition modeste. Toutes les personnes accueillies dans les résidences sociales et les F.J.T. conventionnés à l'A.P.L. doivent respecter les plafonds de ressources prévus par ces réglementations.

3-11-99

Financement des logements en ville acquis par le FJT

CHARGES	PRODUITS
Achat 180 KF X 20 logements. = 3 600 KF	Réduction TVA sur les Travaux 800 KF TTC / 1.26 = 653 KF HT x 1.055 (TVA) = 689 KF 800 KF – 689 = 111 KF
Travaux 40 KF X 20 logements = 800 KF	Subvention PLA – TS – LM 209 KF(Assiette subventionnable* par logement) x 13 % de subvention x 20 logements = 543 KF
	Subventions collectivités locales (20 % de l'opération) 880 KF
	Fonds propres de l'Association Logis des Jeunes (10 % de l'opération) 440 KF
	Emprunt Caisse des Dépôts et Consignation 2 426 KF
TOTAL 4 400 KF TTC	TOTAL 4 400 KF TTC

* L'assiette subventionnable

= la valeur suivante : 5181 F par le nombre de M2 de surface utile (Soit la partie habitable plus la moitié de la surface des annexes que sont les balcons et les caves, hors le garage) X par le coefficient de structure (Qui prend en considération la grandeur du logement) x par un coefficient correcteur si des travaux de chauffage doivent être envisagés.

= 5181 x 30 M2 x 1.2833 x 1.05 soit 209 KF

L'emprunt contracté sur 20 ans auprès de la Caisse des Dépôts et Consignation engage des annuités de remboursement de 7.5 KF par tranche de 100 KF. Soit 2426 KF / 100 x 7.5 FK = 182 KF an pour les 20 logements et 758 F mois par logement.

EBAUCHE D'UN MODELE D'EVALUATION

des trajectoires résidentielles des résidents sortis
du Logis Michel Hounau en 1999

SEGMENT 1 : Les jeunes sont retournés dans leurs régions d'origine après leurs séjours à PAU

Ils ont fait une :

♦ Formation de courte durée sur la semaine, stage alterné en entreprise et entretien d'embauche

Séjour au Logis M. Hounau de moins de 1 mois	20
--	----

♦ Stage en centre de formation professionnelle

Séjour au Logis M. Hounau de 1 à 6 mois	6
Séjour au Logis M. Hounau de 7 à 12 mois	2
Séjour au Logis M. Hounau de plus d'un 1 an	4

♦ Contrat ou stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation

Séjour au Logis M. Hounau de 1 à 6 mois	6
Séjour au Logis M. Hounau de 7 à 12 mois	2
Séjour au Logis M. Hounau de plus d'un 1 an	4

♦ Contrat à durée déterminée ou mission d'intérim

Séjour au Logis M. Hounau de 1 à 6 mois	6
Séjour au Logis M. Hounau de 7 à 12 mois	2
Séjour au Logis M. Hounau de plus d'un 1 an	4

TOTAL :	56
----------------	-----------

SEGMENT 2 : Les jeunes sont en situation professionnelle relativement stable et sont restés à PAU**♦ Contrat à durée indéterminée**

Séjour au Logis M. Hounau de 1 à 6 mois et obtention d'un logement de droit commun	6
Séjour au Logis M. Hounau de 7 à 12 mois et obtention d'un logement de droit commun	2
Séjour au Logis M. Hounau de plus d'un 1 an et obtention d'un logement de droit commun	4

TOTAL :	12
----------------	-----------

SEGMENT 3 : Les jeunes sont en situation précaire et sont restés à PAU (3 feuillets) 1/3

(L'évaluation pour ce segment sera faite individuellement. Les numéros dans la colonne donnent un classement sur les étapes professionnelles suivies par chaque jeune).

	Trajectoire résidentielle de <u>moins de 6 mois</u> Sans obtention de logement de droit commun						Trajectoire résidentielle de <u>moins de 12 mois</u> Sans obtention de logement de droit commun						Trajectoire résidentielle de <u>moins de 18 mois</u> Sans obtention de logement de droit commun				Trajectoire résidentielle de <u>plus de 18 mois</u> Sans obtention de logement de droit commun			
Nombre de jeunes sur cette trajectoire	6						7						4				4			
Essai chez un employeur	1																			
Contrat à durée déterminée ou mission d'intérim	2	2	2														4			
Stage de formation professionnelle		1																		
Contrat ou stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation																	3			
Période d'inactivité ou de chômage rémunéré	3		1														2 et 5			
Scolaire, étudiant sous contrat jeune majeur																	1			
Contrat à durée indéterminée																				
Emploi-Jeune																				

SEGMENT 3 (suite) 2/3

	Trajectoire résidentielle de <u>mois de 6 mois</u> Avec obtention de logement de droit commun										Trajectoire résidentielle de <u>moins de 12 mois</u> Avec obtention de logement de droit commun									
Nombre de jeunes sur cette trajectoire	11										10									
Essai chez un employeur																				
Contrat à durée déterminée ou mission d'intérim																				
Stage de formation professionnelle																				
Contrat ou stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation																				
Période d'inactivité ou de chômage rémunéré																				
Scolaire, étudiant sous contrat jeune majeur																				
Contrat à durée indéterminée																				
Emploi-Jeune																				

SEGMENT 3 (suite) 3/3

	Trajectoire résidentielle de <u>moins de 18 mois</u> Avec obtention de logement de droit commun														Trajectoire résidentielle de <u>plus de 18 mois</u> Avec obtention de logement de droit commun							
Nombre de jeunes sur cette trajectoire	14														7							
Essai chez un employeur																						
Contrat à durée déterminée ou mission d'intérim																						
Stage de formation professionnelle																						
Contrat ou stage en alternance entre l'entreprise et le centre de formation																						
Période d'inactivité ou de chômage rémunéré																						
Scolaire, étudiant sous contrat jeune majeur																						
Contrat à durée indéterminée																						
Emploi-Jeune																						

BILAN au 31/12/97 du Logis Michel Hounau en KF

ACTIF				PASSIF	
	Brut	Amort.	Net		Net
ACTIF IMMOBILISE				FONDS PROPRES	
IMMOBILISATIONS INCORPORELLE	105	89	16	FONDS DE DOTATION SANS DROIT	299
IMMOBILISATION CORPORELLES	1.639	1.039	600	RESULTATS CUMULES A REPORTER	1.961
Construction	0	0	0	SUBVENTION D'INVESTISSEMENT	503
Matériel et mobilier	1.460	880	580	RESULTAT DE L'EXERCICE	558
Autres	179	159	20		
IMMOBILISATIONS FINANCIERES	7		7		
TOTAL	1.751	1.128	623	TOTAL	3.321
				PROVISIONS	
				PROVISIONS pour RISQUES	64
				PROVISIONS pour CHARGES	101
				TOTAL	165
ACTIF CIRCULANT				DETTES	
STOCK	10		10	EMPRUNTS ET DETTES ASSIMILES	125
CREANCES DE FONCTIONNEMENT	3.203	6	3.197	DETTES DE FONCTIONNEMENT	525
Débiteurs et comptes rattachés	128	6	122	PRODUITS CONSTATES D'AVANCE	28
Comptes de liaison	2.819		2.819		
Autres débiteurs	47		47		
Produits à recevoir	208		208		
DISPONIBILITES	316		316		
CHARGES CONSTATEES D'AVANCE	18		18		
TOTAL	3.547	6	3.541	TOTAL	678
TOTAL GENERAL	5.298	1.134	4164	TOTAL GENERAL	4.164

*

COMPTE de RESULTAT 1997 du Logis Michel Hounau en KF

Compte de CHARGES	Libellé	Social	Héberge ment	CRM	TOTAL
60	Achats	50	268	23	341
61	Services extérieurs	24	445	11	480
62	Autres services extérieurs	24	59	29	112
63	Impôts et taxes	82	87		169
64	Charges de personnel	1.109	450	50	1.609
65	Autres charges de gestion / Siège	625	123		748
68	Dotation aux amortissements et aux provisions	35	125	114	274
	Excédent	136	410	12	558
	TOTAL	2.085	1.967	239	4.291

Compte de PRODUITS	Libellé	Social	Héberge ment	CRM	TOTAL
70	Produits	1.599	1.720	139	3.458
74	Subventions d'exploitations	358	35		393
75	Autres produits	38	8		46
77	Produits exceptionnel	29	118	4	151
78	Reprises sur amortissements et provisions	38	34	50	122
79	Transferts de charges/CES	23	52	46	121
	TOTAL	2.085	1.967	239	4.291