

**REACTIVER UNE DYNAMIQUE D'INSERTION A PARTIR DU
LOGEMENT FACE A LA DEMANDE D'HABITANTS DANS UN
CENTRE SOCIAL**

Eve CHAMBON

2010

cafdes



Remerciements

À tous les participant(e)s : Anne, Bernadette, Saliha, Guillermo, Magali, Razika, Xavier, Albina, Amar, Emmanuelle, Maria, Régine, Nadia, Miguel, Fatima, Michèle, Luis, Fabienne, Zulikha, Loïc, Zabou, Marie, Montserrat, Bouchra, Sophie, Isabelle, Michel, Marie-Pierre, Yoham, Serge, Myriam, Marc, Jamila, Maryline, Christophe, Josiane, Akima, Bernard, Driss, Mr Louza, Amir, Mr Masset, Raima, etc...

À Macha, Marco, Lily

À Marion pour son œil laser et pertinent

À Marie Delsalle, son attention, sa sérénité, ses bonnes pistes

À Micha et Papy San

À Alain Vaure, collaborateur CAF des plus précieux

À Yves, binôme fonctionnel, opérationnel, serein et rieur

À Nath et Steph

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Introduction | 1 |
| 1 QUARTIER SENSIBLE / POPULATION VULNERABLE / POLITIQUE PUBLIQUE D'INTERVENTION SOCIALE VISANT LA MOBILISATION, LA PARTICIPATION DES CITOYENS | 4 |
| 1.1 Une population vulnérable de quartier dite en « Zone Urbaine Sensible » | 4 |
| 1.1.1 De la diversité culturelle à la ségrégation sociale | 5 |
| 1.1.2 Une mutation sociétale : les familles monoparentales | 6 |
| 1.1.3 Des solidarités de quartier intenses..... | 7 |
| 1.1.4 Le quartier du Patural..... | 8 |
| 1.2 Quartiers sensibles : une production législative impressionnante | 9 |
| 1.2.1 Les politiques sociales incitant les personnes à devenir actrices à partir de projets collectifs | 9 |
| 1.2.2 La décentralisation : développer une démocratie de proximité | 11 |
| 1.2.3 Des politiques de lutte contre les exclusions : logement / intégration / insertion . | 12 |
| 1.2.4 La politique de la ville française..... | 14 |
| 1.2.5 L'ANRU | 17 |
| 1.3 L'établissement, l'environnement | 18 |
| 1.3.1 Aux origines de la sécurité sociale : le programme du Conseil National de la Résistance | 18 |
| 1.3.2 La création de la sécurité sociale, une action d'intervention sociale | 19 |
| 1.3.3 Organisation d'une CAF et grands axes de l'action sociale CAF | 20 |
| 1.3.4 Des difficultés d'un Centre Social à la mise en place de projets collectifs participatifs..... | 21 |
| 2 DYNAMIQUE COLLECTIVE DE QUARTIER / SYNERGIE TERRITORIALE / UN OBJET COMMUN : L'HABITER | 29 |
| 2.1 Les quartiers paradoxe | 29 |
| 2.1.1 Les quartiers lieux d'innovation | 29 |
| 2.1.2 Le quartier ghetto urbain, social, ethnique..... | 33 |
| 2.2 Le territoire, la mise en place des projets collectifs | 39 |
| 2.2.1 Le territoire | 39 |
| 2.2.2 Fonder l'accompagnement social sur des pratiques d'alliance | 40 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 2.3 | L'habiter | 43 |
| 2.3.1 | Habiter : un acte constituant pour soi, structurant dans le rapport aux autres. ... | 43 |
| 2.3.2 | Les fonctions psychiques générales de l'habitat..... | 45 |
| 2.4 | La démarche d'auto-réhabilitation accompagnée | 46 |
| 2.5 | La création et conduite de l'opération..... | 47 |
| 2.5.1 | Les Préconisations..... | 47 |
| 2.5.2 | Valeurs et éthique | 49 |
| 3 | FAIRE PAR SOI-MÊME / FAIRE ENSEMBLE / INITIER LOCALEMENT UN NOUVEAU MODE D'INTERVENTION AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU TERRITOIRE | 51 |
| 3.1 | Management et modalités de mobilisation partenariale élargie | 51 |
| 3.1.1 | Un management participatif | 51 |
| 3.2 | Le Partenariat : instances de décision et de financement / dynamique de territoire | 53 |
| 3.2.1 | L'expérimentation d'un Atelier collectif de rénovation et de premiers chantiers accompagnés par des bénévoles à domicile..... | 53 |
| 3.2.2 | Le positionnement de tous les partenaires après l'expérimentation de l'Atelier collectif et des premiers chantiers..... | 56 |
| 3.2.3 | Le renforcement du partenariat institutionnel au vue des réalisations | 58 |
| 3.3 | Le management par projet de l'auto-réhabilitation accompagnée / rapprocher des cultures professionnelles différentes | 62 |
| 3.3.1 | Phase 1 et 2 : des professionnels d'institutions différentes, et des bénévoles rassemblés autour d'un même projet..... | 62 |
| 3.3.2 | Phase 3 : la création d'une équipe officielle d'intervention sociale et technique . | 65 |
| 3.4 | Le public acteur de l'Atelier collectif puis des premiers chantiers | 67 |
| 3.4.1 | La réalisation de l'Atelier collectif | 67 |
| 3.4.2 | Le public mobilisé autour de l'Atelier | 69 |
| 3.4.3 | La mise en place de chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée via la mobilisation des bénévoles..... | 71 |
| 3.4.4 | Le public des premiers chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée..... | 72 |
| 3.4.5 | Le public des chantiers à domicile après 4 années de fonctionnement | 75 |
| | Conclusion | 79 |
| | Bibliographie..... | 81 |
| | Liste des annexes..... | I |

Liste des sigles utilisés

| | |
|---------|--|
| AAA | → Allocation Adulte Handicapé |
| ACOSS | → Agence centrale des organismes de Sécurité sociale |
| ACSÉ | → Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances |
| ANCB | → Association Nationale des Compagnons Bâtisseurs |
| ANCSEC | → Agence Nationale pour la Cohésion Sociale et l'Egalité des Chances |
| ANRU | → Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine |
| API | → Allocation Parent Isolé |
| ARAFDES | → Association Rhône-Alpes pour la Formation des directeurs d'établissements sociaux |
| AS | → Assistante de Service Social |
| ASS | → Allocation de Solidarité Spécifique |
| BIT | → Bureau International du Travail |
| CAF | → Caisse d'Allocations Familiales |
| CCAS | → Centre Communal d'Action Sociale |
| CDD | → Contrat à Durée Déterminée |
| CDI | → Contrat à Durée Indéterminée |
| CESF | → Conseillère en Économie Sociale et Familiale |
| CG | → Conseil Général |
| CIV | → Comité interministériel des villes |
| CMU | → Couverture Maladie Universelle |
| CNAF | → Caisse Nationale des Allocations Familiales |
| CNAM | → Caisse Nationale d'Assurance Maladie |
| CNAMTS | → Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés |
| CNAV | → Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse |
| CNAVTS | → Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse des Travailleurs Salariés |
| CNR | → Conseil National de la Résistance |
| CNV | → Conseil National des Villes |
| COG | → Contrat d'Objectifs et de Gestion |
| CRDS | → Contribution au Remboursement de la Dette Sociale |
| CSG | → Contribution Sociale Généralisée |
| CUCS | → Contrat Urbain de Cohésion Sociale |
| DALO | → Droit Au Logement Opposable |
| DATAR | → Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale |
| DDASS | → Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales |
| DGAS | → Direction Générale d'Action Sociale |

| | |
|----------|---|
| DGSAS | → Direction Générale de la Solidarité et de l'Action Sociale (Conseil Général Puy-de-Dôme) |
| DIV | → Délégation Interministérielle à la Ville |
| DRASS | → Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales |
| DSL | → Développement Social Local |
| EPCI | → Établissement public de coopération intercommunale |
| FAS | → Fonds d'Action Sociale |
| FASILD | → Fonds d'Aide et de Soutien pour l'Intégration et la Lutte contre les Discriminations |
| FIA- ISM | → Femmes Inter Associations – Inter Services migrants |
| FSL | → Fonds Solidarité Logement |
| GUP | → Gestion Urbaine de Proximité |
| HCI | → Haut Conseil à l'Intégration |
| HLM | → Habitation à Loyer Modéré |
| IAURIF | → Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile de France |
| INED | → Institut National d'Etudes Démographiques |
| INJEP | → Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire |
| INSEE | → Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques |
| ITSRA | → Institut de Travail Social de la Région Auvergne |
| OPHIS | → Office Public de l'Habitat et de l'Immobilier Social |
| ONSMIP | → Observatoire National des pratiques en Santé Mentale et Précarité |
| ORSPERE | → Observatoire Régional Rhône-Alpes sur la Souffrance Psychique en Rapport avec l'Exclusion |
| PDALPD | → Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées |
| PNRU | → Programme National de Rénovation Urbaine |
| RMI | → Revenu Minimum d'Insertion |
| RSA | → Revenu de Solidarité Active |
| SAFIS | → Service d'Aides Financières et d'Interventions Sociales |
| SDAS | → Schéma Directeur d'Action Sociale |
| SRU | → Loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain |
| URSSAF | → Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales |
| ZUS | → Zone Urbaine Sensible |

**« Comprenez-moi, le mixage des cultures dans les grandes agglomérations
Doit être pris en compte au niveau de l'éducation
La France, pays colonisateur,
Le désir d'hégémonie économique à l'époque, en était l'un des facteurs.
Et pour que l'unité des hommes se fasse de façon progressive,
Commençons par étudier la façon dont les différents peuples vivent. »**

Assassin 1993¹

¹ VICHERAT, M. Pour une analyse textuelle du rap français. L'Harmattan, 2001, p. 125. (Assassin, album : A qui l'histoire ? Non à cette éducation. Assassin productions.

Introduction

La préoccupation des pouvoirs publics pour les grands ensembles, date de la fin des années 1970. Intitulée Politique de la Ville, l'intervention s'est axée non pas sur la ville dans son ensemble, mais sur les seuls quartiers populaires. Elle a été poursuivie par tous les gouvernements, autour de 3 axes fondateurs : « réhabilitation » du bâti, politiques dites de « discrimination positive » et « participation des habitants ». Le premier axe, massivement réinvesti par le gouvernement actuel, présente un bilan mitigé. Le deuxième axe n'a pas atteint ses objectifs : les écarts entre les quartiers relevant de la politique de la ville et les autres territoires ne cessent de se creuser. Le troisième axe, celui de la participation des habitants, est l'objectif premier de cette étude.

Ayant construit ma pratique professionnelle au cœur de cette politique, en qualité de Directrice d'un Centre social, ces dernières années, force est de constater que le développement social à l'œuvre dans nos quartiers ne fait pas la part belle aux habitants. Les objectifs sont décidés par les représentants locaux de l'Etat et par des professionnels de la politique de la ville, non par les associations locales qui n'en assurent, au mieux, que la mise en œuvre. La collaboration des habitants n'est pas vraiment recherchée, ils ne sont pas en situation d'élaborer clairement leurs attentes. Sauf rares exceptions, ils sont au maximum consultés, parfois seulement informés des décisions adoptées, voire même nullement avertis. Loin d'ouvrir des espaces de discussion / négociation, les dispositifs prévus sont largement pensés sans eux.

Paradoxe, la participation citoyenne est affichée au cœur de tous les dispositifs. La loi dite Loi Vaillant, de démocratie de proximité en 2002, qui visait la mise en place des Conseils de Quartier et le renforcement de la participation du public, ne semble plus d'aucune actualité, et ses mises en œuvre, survivances, font figures d'exceptions. Tout se passe, comme si la dite participation, ne pouvait que mettre en péril les pouvoirs en place. *A contrario*, favoriser la prise de parole des habitants sur les affaires publiques locales qui les concernent en premier lieu, diffuser l'information sur les politiques en cours, et contribuer à constituer des espaces publics de discussion, pourraient être envisagés comme des buts en soi. Construire cette participation, peut et pourrait permettre, de créer de micro-espaces de démocratie *ad hoc*, adossés aux dispositifs publics en cours, où chacun peut prendre place, considéré comme acteur potentiel. Redonner une voix aux citoyens, là où ils ont le plus besoin d'être entendus et là où ils sont, de plus, à même d'enrichir la réflexion, porteurs d'arguments et de visions alternatives. Construire ces espaces collectifs exige une transparence de l'action publique, qui se donne les moyens de communiquer sur ses actions, d'en rendre compte et de confronter sa vision des quartiers à celles de leurs habitants eux-mêmes, en assumant l'interpellation, la

contestation. La difficulté réside évidemment dans l'organisation de tels espaces d'échanges, comment garantir la capacité de chacun à s'exprimer sur un pied d'égalité, à trouver un langage commun ? Constituer de micros-espaces de participation autour de projets concrets constitue dès lors un commencement, une interaction en face à face avec notre public, ouvrant des possibles mais qui nécessite d'accepter une complexification de la prise de décision. Bien sûr, cela amène à reformuler, à expliciter, pour tous, les enjeux, à renoncer à certaines évidences ainsi qu'à certains discours d'autorité. Cela exige temps et énergie et mise à disposition de moyens logistiques et financiers conséquents. Mais ne devons-nous pas redoubler d'exigences, pour redonner voix au chapitre aux habitants de ces quartiers, qui au-delà d'un sentiment d'abandon, expriment un sentiment d'impuissance ?

Cette absence d'accès à la vie sociale et économique « normale » de toute une population, avec le droit de participer pleinement à cette vie tout en étant reconnue et respectée dans ses spécificités relatives, si elle n'est pas entendue, ne peut que continuer à prendre la forme de soulèvements populaires spontanés, au gré des drames qui se vivent dans ces quartiers. L'actualité en cette pré-rentrée 2010, suite à une énième tragédie dans un quartier de la ville de Grenoble, signe une escalade dans les représentations au plus haut niveau de l'Etat. Les quartiers sont explicitement associés à l'immigration et à la délinquance, l'on parle même de déchéance de la nationalité et par voie de conséquence, d'un seul mode d'action possible : la répression sécuritaire. S'il en était besoin, un livre constate cet état de fait, celui d'Hacène Belmessouss qui sortira en octobre 2010 : *Opération Banlieues, Comment l'Etat prépare la guerre urbaine dans les cités françaises*. L'auteur démontre que la notion de guerre est installée dans les banlieues depuis une dizaine d'années dans les sphères de l'Etat, et que son fondement, est à la fois urbain et ethnique, en témoignent notamment des camps d'entraînement en Picardie et dans le sud-ouest de la France dans lesquels des cités ont été reconstituées.

Au sein des centres sociaux, nous faisons en sorte de multiplier des espaces participatifs autour des enjeux publics qui croisent la vie des habitants, confrontés de plein fouet à la précarité et l'exclusion. C'est un travail long et patient, qui s'articule dans le dire et la reconnaissance de l'importance d'une parole, mais aussi dans le faire.

Car, autre défi, ces espaces de parole quels qu'ils soient, ne peuvent se limiter au recueil des doléances, des angoisses ou des conflits, ils doivent aussi rendre possible des visées d'action et une participation aux décisions.

J'aimerais démontrer ici que l'expérience née avec un groupe d'habitants à partir du Centre Social que je dirige et menée dans le cadre d'une opération de rénovation urbaine, a favorisé l'émergence d'une solution nouvelle, qui n'aurait pu avoir lieu sans les revendications de ces habitants et leur implication. Le volet de participation sociale de l'opération ANRU, présent dans le texte, ne donnait lieu de prime abord qu'à une

consultation généraliste, qui tenait plus lieu de la seule information. L'action collective réalisée avec les habitants a permis une toute autre articulation en créant un espace d'expression *ad hoc* mais aussi en se donnant les moyens d'expérimenter dans le « faire ». Leur mobilisation, que j'ai choisi d'accompagner, leurs réflexions, la prise en compte de leurs avis, ont permis leur expression face aux opérateurs de l'ANRU, et ont amélioré l'information de ces opérateurs, sur les réalités de perception des habitants et leurs besoins. L'opération, finalement adoptée par le dispositif ANRU et réalisée sous la forme de chantiers participatifs de rénovation intérieure a démontré, s'il en est continuellement besoin, l'existence de véritables ressources d'expertise des habitants eux-mêmes. Potentiels méconnus, inexplorés qui ne demandent qu'à s'exprimer pour peu qu'ils rencontrent un minimum de soutien, de coopération légitime de la part de dispositifs déjà institués.

Dans une première partie je présenterai les spécificités de nos quartiers dits sensibles, leurs populations et les politiques d'intervention sociale mises en œuvre, qui visent la mobilisation, la participation des citoyens. Dans un second temps, je m'attacherai à la richesse des engagements et à la diversité de ces quartiers dynamiques, qui reconnues et prises en compte dans les pratiques d'alliance peuvent concourir à l'atteinte d'objectifs et de politiques publiques de tout un territoire. Ceci, autour d'objets et d'intérêts communs : ici la question de « l'habiter », du logement. La troisième partie sera consacrée à la mise en œuvre de chantiers participatifs de rénovation intérieure, nés d'une co-construction avec les habitants, qui ont donné lieu à la reconnaissance locale d'un nouveau mode d'intervention avec l'ensemble des acteurs du territoire.

1 QUARTIER SENSIBLE / POPULATION VULNERABLE / POLITIQUE PUBLIQUE D'INTERVENTION SOCIALE VISANT LA MOBILISATION, LA PARTICIPATION DES CITOYENS

1.1 Une population vulnérable de quartier dite en « Zone Urbaine Sensible »

Jean-Louis Pan-Ke-Shon, chargé de recherche à l'Institut National d'Etudes Démographiques nous permet de réaliser un portrait de cette population : Les 4 460 000 habitants des Zones Urbaines Sensibles de France métropolitaine (717 ZUS), représentent 8 % de la population française et 10% de la population urbaine. Les caractéristiques sont les suivantes :

- **surreprésentation des familles nombreuses et monoparentales en ZUS**
Les familles monoparentales représentent 15 % des ménages
- **taux de chômage deux fois plus important en ZUS**
Entre 2003 et 2005, le taux de chômage (au sens du BIT) a atteint 22 % contre un taux stable de 10,5 % dans les autres quartiers des mêmes agglomérations
- **une population plus jeune et des revenus très modestes**
Près de 60 % des ménages sont allocataires Caf. Parmi ces allocataires, les ¾ perçoivent une aide au logement contre 57 % dans la métropole.
- **persistance et reproduction des inégalités scolaires**
- **ségrégation qui pousse à la concentration des immigrés les plus défavorisés et de leurs descendants dans les quartiers sensibles.**²

Ce portrait nous est également confirmé par une autre approche. L'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la région Ile de France (IAURIF) a réalisé une étude comparative sur la ségrégation sociale et urbaine dans cinq métropoles européennes. Un des premiers éléments de comparaison atteste d'un problème plus aigu de ségrégation dans les métropoles du Nord : « *Depuis plus de deux décennies, les transformations de l'appareil productif se sont accompagnées d'une montée du chômage et de la précarité et d'une accentuation des oppositions entre espaces riches et pauvres. [...] il y a superposition des questions de pauvreté, d'exclusion, de nationalité, de culture et d'intégration. Les immigrés, majoritairement ouvriers, ont été les premières victimes des restructurations de l'appareil productif. Les quartiers les plus pauvres sont aussi ceux où vivent le plus d'étrangers* ».

² PAN-KE-SHON, J. L. Portrait statistique des zones urbaines sensibles. Informations Sociales. 2007. n°141, <http://jphs.free.fr>.

1.1.1 De la diversité culturelle à la ségrégation sociale

Je choisirai de m'attacher ici à une particularité de cette population : « un vivre ensemble empreint de différentes cultures ».

« *Au-delà de la ségrégation à l'œuvre dans ces quartiers* »³, il est trop souvent méconnu que c'est parmi cette population populaire forte de sa diversité, que se vit au jour le jour cette rencontre des cultures, cette création nécessaire au changement sociodémographique de la France de demain. Si des tensions, sont à l'œuvre, il n'en demeure pas moins que chaque mobilisation collective autour d'un évènement dans le quartier, rassemble de fait des personnes d'horizons différents et qui, là plus qu'ailleurs, ont appris à se connaître, à échanger, à s'entraider, rassemblés, au-delà des clivages, autour de l'appartenance à leur quartier. Cet aspect de la réalité quotidienne, n'est pas idyllique et il importe de le soutenir : « *la diversité ne doit pas rester une bonne intention, un dossier à part, un terme à la mode mais être envisagée comme une question propre à reconfigurer l'ensemble de la république, dans le sens du mieux-vivre ensemble. L'enjeu : que chacun se sente légitime dans le présent, puisse s'approprier une histoire commune.* »⁴

Cette population, riche de sa diversité, est cependant confrontée de plein fouet, plus que les autres, à la précarité, à laquelle se surajoute le délit de faciès. « *Les testings, réalisés depuis le début des années 2000, montrent que les candidats d'origine maghrébine ou d'Afrique subsaharienne ont, à formation, qualification et éléments de carrière comparables, 3 à 5 fois moins de chances d'être convoqués à des entretiens d'embauche que les candidats d'origine européenne.* »⁵ / « *Le salaire moyen des femmes immigrées est inférieur de 17 % à celui des femmes non immigrées. [...] Le revenu disponible des ménages immigrés est inférieur de 20 % à celui des ménages non immigrés. [...] Au total, les deux tiers des immigrés résident dans des unités urbaines d'au moins 100 000 habitants, contre moins de la moitié pour le reste de la population. [...] Plus de la moitié des ménages originaires du Maghreb résident dans un logement du secteur social. C'est également le cas pour une part élevée des immigrés venus de Turquie ou d'Afrique subsaharienne.* »⁶

Ainsi face au logement, leur situation est aussi plus complexe : « *Un ménage issu de l'immigration sur trois loge dans le secteur social. [...] La fragmentation et la stigmatisation de ces lieux (de logement social) sont l'inscription, dans l'espace géographique, d'une ségrégation sociale : les habitants subissent un double exil, par rapport à leur pays d'origine, mais aussi par rapport à la*

3 Ibid.

4 THURAM, L., (in Haddad E.). Appel pour une république multiculturelle et post- raciale. Fluctuat.net. 20 Janvier 2010. <http://www.fluctuat.net>.

5 BEAUCHEMIN, C – HAMEL, C – LESNÉ M, SIMON, P . Les discriminations : une question de minorités visibles. Population et sociétés, Bulletin mensuel d'information de l'Institut National d'Études Démographiques. N° 466. Avril 2010. www.ined.fr

6 INSEE Première Conditions de vie / Salaires, revenus et pauvreté / Localisation et logement / Modes de vie. Les immigrés en France, édition 2005. www.insee.fr

*société française majoritaire qui les écarte de tous les centres de décisions et d'actions. »*⁷
Intervenir sur le support du logement, c'est reconnaître l'histoire de leur migration et leur offrir ainsi l'opportunité d'une mise en récit. L'affirmation de leur histoire, accueillie, entendue, contribue à la reconnaissance de leur individualité, de leur fidélité à cette identité en voie de dissolution, de leurs difficultés à faire lien entre l'histoire passée et l'invention nécessaire du présent.

Ce sont ces tentatives, singulières et présentes, de création de la continuité dans les discontinuités de la relation au passé que l'on retrouve dans chaque histoire d'immigration. Le temps du chantier d'auto-réhabilitation va permettre chaque fois une mise en récit de cette trajectoire, mise en mots qui, souvent, n'avait jamais été réalisée et qui va trouver là un espace pour se dire.

1.1.2 Une mutation sociétale : les familles monoparentales

Je m'attache ici à une autre des particularités de cette population singulière, tant elle est présente comme celle de la diversité culturelle parmi le public accompagné. Cette expression « famille monoparentale » a été importée des pays anglo-saxons (One-Parent Family) et avait pour objectif d'éviter la stigmatisation des foyers dont le chef de famille est une femme. Il s'agissait de « *faire passer les situations monoparentales du registre de la « déviance » à celui de la simple « variance »* ». ⁸ Cette expression entre dans la statistique officielle INSEE en 1991. En parallèle apparaît dans la législation sociale et familiale la catégorie de « parents isolés », qui traduit la prise en compte du « risque de pauvreté » encouru par ces familles (création de l'API Allocation Parent Isolé en 1976 incluse désormais dans le Revenu de Solidarité Active). Ces familles « *sont aujourd'hui 2,5 fois plus nombreuses qu'en 1968. En 2005, 17,7 % des enfants de moins de 25 ans vivent dans une famille monoparentale, contre 7,7 % en 1968.* » ⁹ De plus, « *si hier on devenait parent seul à la suite du décès du conjoint, depuis 1982, c'est principalement en raison de la séparation conjugale. De ce fait, les parents seuls sont aujourd'hui un peu plus jeunes, et plus souvent encore que par le passé des femmes (8 cas sur 10 : attribution plus fréquente lors du divorce, de la garde aux mères, mais aussi nombre de maternités célibataires qui s'est fortement accru. Or ces foyers monoparentaux féminins résultant d'une séparation ou d'un divorce sont susceptibles de connaître une certaine vulnérabilité économique. C'est tout particulièrement le cas quand les mères n'ont aucune qualification professionnelle, ou lorsqu'elles se trouvent déqualifiées pour s'être tenues trop longtemps à l'écart du marché de l'emploi.* » ¹⁰

7 PAN-KE-SHON, J. L. Portrait statistique des zones urbaines sensibles. *Informations Sociales*. 2007. n°141, <http://jphs.free.fr>.

8 Citation p 258 de Lefaucheur dans BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Familles monoparentales. Paris: Bayard, 2006. 638p.

9 CHARDON O., DAGUET F., VIVAS E. Les familles monoparentales, des difficultés à travailler et à se loger. Insee Première. Juin 2008. n°1195, <http://www.insee.fr>

10 BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Familles monoparentales. Paris: Bayard, 2006. p. 259.

Autre risque encouru par ces familles : « *la dissociation conjugale est aussi un important facteur de modification du tissu relationnel. Déjà, près de la moitié des enfants ne voient plus ou très peu leur père. Dès lors, c'est le « capital réseau » lui-même, c'est-à-dire le degré d'insertion dans un tissu de sociabilité et d'entraide, qui s'affaiblit, et n'est plus de ce fait toujours en mesure de compenser la vulnérabilité économique [...] Quand la vulnérabilité relationnelle s'ajoute à la vulnérabilité sociale, se profile alors le risque de désinsertion sociale, processus qui mène de l'intégration à l'exclusion.* »¹¹

Concernant leur situation vis-à-vis du logement, elles rencontrent également des conditions plus difficiles et plus fragiles : « *Plus d'un tiers déclarent vivre dans une HLM. Elles ont des ressources plus faibles et résident plus souvent en milieu urbain. Ainsi, 24 % des familles avec enfants sont monoparentales dans les pôles urbains, contre 16 % en zone rurale.* »¹²

Autre caractéristique, liée à mon observation, ce sont ces familles qui parviennent le plus souvent à aborder la question de leur difficulté dans le logement, elles expriment un découragement, une incapacité à faire face. Et surtout elles vivent dans l'appartement tel qu'elles l'ont trouvé en entrant dans les lieux, et le plus souvent elles relatent un contexte d'urgence. Elles n'ont pas eu le temps de choisir, elles ont eu juste le temps de participer à une urgence où elles se retrouvent inadaptées sans avoir eu le choix.

1.1.3 Des solidarités de quartier intenses

Autre particularité, beaucoup moins explorée hormis dans le cadre de travaux spécialisés : la solidarité mise en œuvre par la population qui compose ces quartiers. Denis Merklen, sociologue, maître de conférences à l'Université de Paris VII, « *montre qu'à travers les solidarités locales souvent intenses qu'il abrite, le quartier peut fournir « les supports » nécessaires à l'intégration sociale de ses habitants, quand cette fonction n'est plus assurée par l'emploi salarié.* »¹³ Trop souvent exclus de l'emploi, et ne pouvant se résigner à l'inaction, nombreux sont ceux qui développent une véritable poly-activité : « *confrontés à l'insuffisance ou l'irrégularité constante des salaires et protections sociales, les familles doivent recourir à deux autres types de ressources monétaires ou en nature : les trafics les plus divers et les institutions publiques* »¹⁴. C'est cette solidarité et ce singulier activisme, qui cependant peuvent permettre d'asseoir une mobilisation collective même si cela nous renvoie irrémédiablement à tout ce à quoi elle se substitue : « *aux formes de socialisation apportées par les institutions et le travail salarié.* »¹⁵ Selon Denis Merklen, on observe alors une « *logique*

11 Idem p260

12 CHARDON O., DAGUET F., VIVAS E. Les familles monoparentales, des difficultés à travailler et à se loger. Insee Première. Juin 2008. n°1195, <http://www.insee.fr>

13 MERKLEN D. Quartiers populaires, quartiers politiques. Liens/socio, portail français des sciences sociales. 2009. <http://www.liens-socio.org>.

14 Idem

15 Idem

de « chasseur », caractérisée par un certain opportunisme lui-même forcé par l'incertitude qui caractérisent les conditions de vie ; et qu'il serait trompeur d'opposer à la citoyenneté, car son enjeu, au-delà de la survie matérielle, est aussi la reconnaissance d'une identité positive pour le quartier, et finalement l'intégration de ses habitants à la société globale. [...] ¹⁶ s'agit pour les habitants non seulement de trouver les moyens d'assurer leur survie quotidienne, mais aussi au-delà de réduire l'incertitude qui caractérise leur condition. Il leur faut pour cela dépasser les formes de sociabilité locale, en s'appuyant toutefois sur elles, afin de combler la « distance institutionnelle », c'est-à-dire l'insuffisante présence de l'Etat. Celle-ci se révèle non seulement nécessaire pour la stabilité et la régulation sociale qu'elle apporte que pour la construction d'un sentiment d'appartenance à la cité, et non d'exclusion. »¹⁶

Ainsi, une dynamique collective autour de l'habitat peut s'entendre en cela qu'elle propose un support collectif, valorisant les solidarités à l'œuvre et produisant de l'activité, autre que celle fournie essentiellement par le travail et la protection sociale, « *faute desquels le sujet ne peut qu'incarner ce que Robert Castel appelle « un individu négatif ».*¹⁷

1.1.4 Le quartier du Patural

La population étudiée ici est inscrite dans un des 134 quartiers classés zone sensible et comprenant moins de 2000 habitants. Le quartier compte 381 logements locatifs sociaux, soit plus de la moitié du parc social locatif de la commune. Seul bailleur présent sur le quartier, l'OPHIS du Puy-de-Dôme accueille dans ce groupe plus de 1000 personnes, soit un dixième de la population de la ville. La commune, qui enregistre une stabilité de sa population entre les deux derniers recensements, souffre au sein de ce quartier, de caractéristiques sociodémographiques aux évolutions préoccupantes, selon le dossier de candidature de l'agglomération clermontoise présenté en octobre 2004 à l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine. Ce quartier accueille plus d'un quart (26,8%) de la population étrangère de la commune ; il se caractérise par un indice de jeunesse élevé, par une forte présence de familles monoparentales (1 logement sur 4 est habité par une famille monoparentale : chiffres OPHIS 2004) et de familles nombreuses. C'est le plus grand quartier d'habitat social de la commune de Gerzat qui n'avait jamais fait l'objet de travaux de réhabilitation depuis sa création en 1969.

Le quartier est classé en Zone Urbaine Sensible de l'unité urbaine de Clermont-Ferrand depuis 1997. Il n'a connu aucune mutation forte depuis sa création et reste fortement marqué par l'urbanisme fonctionnaliste des années 1970. Il s'est alors imposé comme une entité que la voirie a contournée. Le quartier, en tant que ZUS, est ciblé par « la politique de la ville », plus récemment nommé en 2007 : Contrat Urbain de Cohésion

¹⁶ idem

¹⁷ Idem

sociale, CUCS. L'ANCSEC (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances) gère désormais les crédits du FASILD (Fonds d'aide et de soutien pour l'intégration et la lutte contre les discriminations) et les crédits DIV de soutien aux contrats de ville actuels.

Un diagnostic a été réalisé avec la participation de l'ensemble des acteurs locaux, ce qui a conduit à un dossier de candidature ANRU en 2004 et a fait l'objet d'une convention signée dans ce cadre en 2006. Le quartier demeure encore aujourd'hui perçu comme une enclave.

Parmi les dysfonctionnements repérés, il est fait mention :

- du point de vue urbain, une situation de blocage
- du point de vue des équipements, des services une image souvent négative du quartier
- du point de vue de l'habitat un patrimoine peu valorisé, peu diversifié
- du point de vue social une précarisation de la population¹⁸

A côté de ce constat, figure cependant un partenariat fort qui se traduit par de nombreuses actions menées dans le cadre de la politique de la ville, depuis plus de 10 ans. En 2004, une enquête réalisée aussi auprès de 79 % des familles dans le cadre du projet de convention GUP (Gestion Urbaine de Proximité), dispositif antérieur à l'ANRU entre l'Etat, la ville, l'OPHIS et Clermont Communauté, faisait état du fait que « *la majorité des habitants ressentent le besoin de travaux d'amélioration de leur logement* » .¹⁹

1.2 Quartiers sensibles : une production législative impressionnante

1.2.1 Les politiques sociales incitant les personnes à devenir actrices à partir de projets collectifs

Un Centre social CAF , est au cœur de politiques publiques d'intervention sociale qui placent la personne, l'habitant, au cœur, au centre du projet, du dispositif, du territoire. Différents termes sont employés pour qualifier ces modes d'intervention, on peut y trouver l'action communautaire, appelée aujourd'hui « Intervention Sociale d'Intérêt Collectif », de même que le développement local et le DSL, Développement Social Local, qui, plus large, comprennent ces différentes interventions.

« Les professions qui se reconnaissent à travers le mot « développement » participent à la « production de la société » (A.Touraine) en faisant se croiser une logique d'innovation ou de

¹⁸ ANRU. Dossier de candidature de l'agglomération clermontoise 2004. www.anru.fr.

¹⁹ Idem

*résolution de problèmes et une dynamique sociale redonnant une place centrale aux acteurs, au « sujet ».*²⁰

Ainsi le développement local inclut dans sa méthodologie un axe fort dédié au développement personnel des acteurs : « *Dans toutes ces pratiques, le patient est davantage l'acteur de son évolution, il partage avec le groupe et les intervenants : diagnostic, recherche de solutions et expérimentations. Les membres du groupe sont acteurs de leur développement et co-acteurs du développement des autres membres du groupe. [...] L'action sociale et le travail social se saisissent progressivement de ces approches qui permettent de prendre en charge dans une dynamique contractuelle les effets personnels de l'inadaptation et de l'exclusion en travaillant le rapport culturel, idéologique et affectif de l'individu à son environnement. [...] C'est le champ de ce que l'on désigne par l'ISIC (Intervention Sociale d'Intérêt Collectif) ou encore les actions collectives. Les intervenants sociaux doivent pouvoir favoriser le passage de l'intervention centrée sur la personne (en souffrance) à l'intervention favorisant la mobilisation des ressources sociales et culturelles collectives.* »²¹

En conséquence, le développement local est ainsi défini comme « *un processus collectif qui permet d'inventer certaines solutions aux problèmes économiques et sociaux et de les mettre en œuvre avec ceux qui en sont les acteurs et les bénéficiaires.* » Deux courants sont à distinguer, l'un économique et social et l'autre solidariste ; cependant les deux se croisent, et peuvent se dynamiser réciproquement.

Dans le contexte actuel de crise économique et sociale, des poches de pauvreté, des zones de sous-développement, des territoires à désenclaver sont devenus des objets de travail du courant économique et social ; c'est l'objet de la Délégation à l'Aménagement du Territoire : la DATAR. La restructuration des espaces urbains et les plans d'aménagement de territoires font partie de ses fonctions et ont permis le lancement d'actions de développement local. « *Décisions de politiques publiques de développement et créations de projets de développement locaux sont les deux voies d'entrée en développement. [...] Cette double dynamique et cette altérité des acteurs concernent l'Etat par rapport à une agglomération, un quartier par rapport à une ville.* »²² Les politiques initiées sous l'appellation de « politiques de la ville » illustrent la dynamique de ce courant.

Le courant solidariste du développement, services communautaires gérés avec les habitants, maisons de quartier etc, « *remonte au XIXe siècle [...]. Après la Seconde Guerre Mondiale, on assiste à l'affaiblissement de ces pratiques de solidarité, avec l'instauration des grandes bureaucraties sociales : Sécurité sociale et services sociaux DDASS. [...] Les transformations socio-économiques des années 1990 bousculent totalement ce dispositif. [...] Tout*

20 BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Familles monoparentales. Paris: Bayard, 2006. p. 176.

21 Ibid.ed.: pp. 176-177.

en maintenant l'aide aux familles et aux personnes, certaines institutions se donnent comme objectif de restituer au groupes sociaux leur capacité à résoudre leurs problèmes à travers les actions de développement et d'insertion sociale. Le développement devient donc aujourd'hui social et économique. Le courant d'aménagement du territoire croise le courant solidariste. Les similitudes de méthodes d'intervention rassemblent ces acteurs qui partagent la même culture, celle de procédures de résolution des problèmes, la gestion des dispositifs de recherche-action, de diagnostic partagé, la négociation de solutions et la gestion participative d'actions partenariales. »²³

Ainsi le développement social local est un processus coordonné qui intègre des axes de développement différents mais qui, tous, comptent sur la mobilisation de tous les acteurs, de l'habitant à l'Etat.

1.2.2 La décentralisation : développer une démocratie de proximité

Un détour s'impose pour appréhender la logique singulière qui définit les cadres d'interventions des quartiers populaires, leur habitat social, la question de leur rénovation. Sans revisiter l'histoire, il convient de prendre en compte les politiques publiques inhérentes à la décentralisation de 1982 à 2004, dans la mesure où elles visent l'interaction dans la proximité avec les collectivités locales, les territoires, les personnes composant ces territoires. On distingue l'Acte I « les Lois Defferre », qui définit droits et libertés des communes, départements et régions, et la répartition des compétences, qui s'opère sur 3 ans, elle concernera premièrement l'urbanisme et le logement et secondement l'action sociale. *« Si elle concerne au premier chef les collectivités locales, la politique de décentralisation peut aussi s'analyser comme une politique publique impulsée et conduite par le sommet de l'Etat : Paradoxe : « en matière de décentralisation, le pouvoir politique gouverne de façon centralisée »²⁴.*

L'Acte II sera marqué par *« la volonté politique d'opérer une redistribution des pouvoirs entre l'Etat et les collectivités locales avec comme objectifs une meilleure efficacité de l'action publique et le développement d'une démocratie de proximité. »²⁵* La meilleure efficacité de l'action publique, est caractérisée par le recours systématique à l'évaluation statistique : et la création en 2005 de l'Observatoire National de la Décentralisation.

Dans les faits, *« c'est le domaine de l'aide et de l'action sociale qui a connu la décentralisation la plus poussée en 1983. En effet dès ce moment là est confiée aux départements une compétence de droit commun en matière d'aide sociale légale et en matière de prévention*

22 Ibid.ed.: p. 177

23 Ibid.ed.: pp. 178.

24 THOENING, J.-C. Politiques publiques. La décentralisation (1982-2004) Des Lois Defferre à la réforme constitutionnelle. Vie publique. 1992. www.vie-publique.fr/politiques-publiques/decentralisation/index/.

25 Ibid.

sanitaire. »²⁶ Un peu plus tard, avec le Revenu Minimum d'Insertion et le logement des personnes les plus démunies, le champ légal d'intervention des départements est encore élargi. Cependant, « *si la gestion de ces nombreuses prestations relève de la compétence du département, la détermination des conditions légales d'accès des bénéficiaires reste fixée par l'Etat qui conserve son pouvoir de réglementation générale et de définition de la politique sociale.* »²⁷ Dans les faits, le constat a été fait d'un enchevêtrement des compétences, leur partage s'opérant avec difficultés. Les Lois de l'Acte II vont s'efforcer de contribuer à réduire cet enchevêtrement et « *reconnaître au département un rôle de chef de file en matière sociale et médico-sociale. Il lui revient en effet de définir et de mettre en œuvre la politique d'action sociale : élaboration du schéma départemental de l'organisation sociale et médico-sociale* » [...] notamment par « *le financement et la gestion des fonds de solidarité pour le logement* ».²⁸

1.2.3 Des politiques de lutte contre les exclusions : logement / intégration / insertion

Pour commencer à éclairer ce mille-feuille institutionnel et comprendre l'articulation du domaine ciblé de la précarité imbriqué avec celui du logement, il semble judicieux de passer par l'entrée des politiques publiques de lutte contre l'exclusion.

*« L'exclusion est envisagée comme un cumul de handicaps, au-delà de la seule pauvreté monétaire, rendant difficile l'accès aux droits sociaux. L'expression s'installe à la fin des années 80. Le périmètre des politiques de lutte contre l'exclusion, recouvre 5 grands secteurs que sont l'aide et l'action sociale, la santé, l'insertion par l'économique, le logement social et la politique de la ville (volet urbain des politiques de lutte contre les exclusions avec un objectif de rénovation urbaine). Les premières mesures spécifiques datent du début des années 1980. »*²⁹ On peut déterminer, là aussi, une construction en deux temps, le premier temps correspond à une reconnaissance des phénomènes d'exclusion et à l'édiction de droits :

- **Loi du 1er décembre 1988** relative au revenu minimum d'insertion (dite **Loi RMI** : Rapport OHEIX 1981, Plan CHARVET 1983, Rapport Wresinski 1987)
- **Création du Haut Conseil à l'intégration** par le Décret du 19 décembre 1989 du Premier Ministre Mr Michel Rocard. Il élabore chaque année un rapport et a créé en juillet 2004 un Observatoire Statistique contribuant à l'évaluation des politiques d'intégration. Le HCI a pour mission de donner son avis et de faire toute proposition utile à la demande du Premier ministre sur l'ensemble des questions relatives à l'intégration des résidents étrangers ou d'origine étrangère.

26 THOENING, J.-C. Politiques publiques. La décentralisation dans les faits. Vie publique. 1992. www.vie-publique.fr/politiques-publiques/decentralisation/index/.

27 Ibid.

28 Ibid.

29 Synthèse sur l'exclusion du 22/08/2008, cours politiques publiques ARAFDES

- **Loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions** (entres autres Rapport LE GARREC-CACHEUX-NEIERTZ), elle comprend 4 axes dont la prévention des expulsions le plus en amont possible, ce qui se traduit par la contribution au maintien dans le logement

- **Loi du 27 juillet 1999 relative à la couverture maladie universelle**

Dans un deuxième temps, l'édiction de droits ne suffisant pas, nous sommes entrés dans l'ère de la contribution à l'accès aux droits, toujours en vigueur. Nous retiendrons, plus précisément :

- **Loi du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale.** Elle comprend 3 piliers : emploi, logement, égalité des chances

- **Loi du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances**

- **Création du Haut Commissariat aux solidarités actives contre la pauvreté en 2007**, rattaché aux services du Premier ministre et chargé de la réforme des minima sociaux du RMI au RSA

- **Création du Haut Commissariat à la diversité et à l'égalité des chances en mars 2009**

- **Juin 2009 le RSA remplace le RMI et l'API**

En parallèle, des lois connexes viennent compléter et préciser l'accès aux droits dans différents domaines et plus particulièrement dans celui du logement, ce qui suffit à attester de l'imbrication étroite entre la précarité et le logement :

- **Loi du 31 mai 1990 relative à la mise en œuvre du droit au logement (Loi BESSON)**, c'est la première loi qui porte sur l'accès et le maintien dans le logement des publics défavorisés. Elle vise à garantir le droit au logement comme un devoir de solidarité nationale. Elle institue un cadre collectif : le Programme Départemental d'Aide au Logement des Personnes Défavorisées et le Fonds de Solidarité pour le Logement /FSL. *« La Loi Besson a prévu une place aux associations de « mal-logés » dans toutes les instances concernées par cette question. La création d'associations représentant les habitants est ainsi fortement favorisée. Leurs revendications ont été reconnues légitimes. S'impliquant dans une démarche militante, voire politique, ces groupes retrouvent une dignité en participant à une vie collective. Leur insertion se fait par l'ouverture de leur cadre de vie aux environnements proches. »*³⁰

Elle est précédée de l'institution par décret le 22 décembre 1992, par François Mitterrand et à la demande de l'Abbé Pierre du Haut Comité au logement pour les Personnes défavorisées . Son premier Président sera Louis Besson.

- **Loi du 29 juillet 1998 de lutte contre les exclusions** ; le volet logement en constitue une part importante. Il s'agit de renforcer les mesures préventives d'expulsion,

30 DJAOUI E. Intervenir au domicile. P. d. l'EHESP, 2008. p. 59.

d'une réforme des attributions de logement et de la lutte contre l'insalubrité. « *L'article premier de cette loi stipule que « toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent ou indépendant ou s'y maintenir. » Cette notion de décence est reprise par la loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable. »*³¹

- **Loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain (Loi SRU)**, elle complète celle de 1998 dans son volet logement et urbanisme ; Elle vise dans le cadre de la politique de rénovation urbaine à insuffler plus de mixité sociale. Elle crée l'injonction aux communes de plus de 50 000 habitants dans leur agglomération de disposer d'au moins 20 % de logements sociaux, sinon taxation financière. Apparaît à ce moment là, la notion de logement décent qui devient un objectif à valeur constitutionnelle.

- **Loi du 1er août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine (Loi BORLOO)** qui instaure le programme national de rénovation urbaine, coordonné et mis en œuvre à partir de 2004 par l'ANRU.

- **Loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable (Loi DALO)**. Suite à de nombreux mouvements associatifs ou autres, Droit au Logement, la Fondation Abbé Pierre, les Don Quichotte, elle impose dans sa rédaction, une obligation de résultats, dans l'obtention d'un logement décent. Le droit au logement doit être garanti par l'Etat à ceux qui ne peuvent accéder à un logement décent et indépendant par leurs propres moyens.

1.2.4 La politique de la ville française

La politique de la ville a pour but de revaloriser les zones urbaines en difficulté et de réduire les inégalités entre les territoires. .

« *De nombreux quartiers d'habitat social sont aujourd'hui au cœur de la « crise des banlieues ». Ces « cités hors de la ville » regroupent plus de 5 millions d'habitants (2200 quartiers concernés). L'accumulation de leurs difficultés-sociales, économiques et environnementales- met en cause la cohésion de notre pays. »*³² . Les Zones Urbaines Sensibles sont évaluées en fonction de l'écart de leur situation sociale à la situation de l'agglomération d'appartenance.

Cette politique, qui date aujourd'hui de plus d'une trentaine d'années, avait pour ambition d'agir sur tous les leviers à la fois. A cette intention, ses orientations se décident depuis 1988 au sein du Comité Interministériel des Villes (CIV), présidé par le Premier Ministre. « *Cette politique est mise en œuvre par les collectivités territoriales. Les Préfets passent des contrats avec les maires ou les Présidents d'EPCI (établissement public de coopération*

³¹ Ibid.: p. 51.

intercommunale) qui définissent un projet de développement pour chaque quartier. »³³ A l'heure actuelle, ces contrats ont été signés pour une durée de 3 ans renouvelables, baptisés « Contrats Urbains de cohésion Sociale », ils définissent cinq champs d'actions prioritaires : habitat et cadre de vie, emploi et développement économique, éducation, citoyenneté et prévention de la délinquance, santé.

« Cette politique repose aussi plus largement sur la mobilisation des organismes publics, bailleurs sociaux, caisses d'allocations familiales, associations, monde économique...et les habitants de ces quartiers. Les interventions sont ciblées [...] grâce à des indicateurs économiques et sociaux et un certain nombre de caractéristiques récurrentes : présence quasi-exclusive d'habitat social ou d'habitat dégradé, enclavement physique... [...] La liste établie en 1996, des 751 zones urbaines sensibles sert encore aujourd'hui de référence et d'autres quartiers prioritaires y ont été ajoutés par la suite. »³⁴ Avant de réaliser un focus sur les projets de rénovation urbaine, qui s'inscrivent dans le volet Habitat et Cadre de vie des contrats urbains de cohésion sociale, le rapport Hamel/André, remis au premier Ministre le 23/09/2009, interroge la nature future de la politique de la ville.

Ce rapport sur « la révision de la géographie prioritaire et la contractualisation de la politique de la ville » préconise de « mettre fin au zonage des ZUS en identifiant des communes éligibles à la politique de la ville, et au sein de celles-ci, des territoires d'intervention contractualisés entre le préfet et le maire », donc de passer d'une logique de zonage à une logique de contractualisation. Le Premier ministre a indiqué dans un communiqué que ce rapport servira de base « à une large concertation avec l'ensemble des parties concernées (collectivités territoriales, partenaires sociaux, associations) dans la perspective d'une réforme l'an prochain »³⁵, les actuels contrats CUCS arrivant à échéance fin 2010. Un constat d'inefficacité est réalisé et le rapport déplore qu'« en confinant l'action publique aux quartiers, le zonage produit des effets pervers et prive les partenaires locaux de capacités plus grandes pour mener des actions plus grandes à l'échelle de la ville ».³⁶ Il dénonce également une application « de manière uniforme sans impliquer suffisamment les acteurs locaux ».³⁷ Ainsi les rapporteurs suggèrent la disparition des ZUS au profit d'une politique de contrats passés avec les villes, il faudrait ainsi « définir l'éligibilité à la politique de la ville non plus au niveau du quartier mais au niveau de la commune[...] la sélection des communes prioritaires reposerait sur des critères permettant une appréhension complète des difficultés dans la commune »³⁸ Seraient alors mis en place de

32 Comité Interministériel des Villes. L'essentiel de la politique de la ville. 06 juillet 2009. http://www.ville.gouv.fr/article.php3?id_article=5.

33 Ibid.

34 Ibid.

35 ASH. Quartiers prioritaires : un rapport préconise la suppression des ZUH/ASH. 2 octobre 2009. 2626,

36 Ibid.

37 Ibid.

38 Ibid.

nouveaux contrats, à caractère global et unique à partir d'un diagnostic partagé, qui auraient une durée de vie de 6 ans, calquée sur les mandats municipaux . L'objectif affiché serait de regrouper dans un même cadre toutes actions et outils sur un même territoire, soit concentrer l'ensemble des moyens autour d'objectifs partagés, ce qui concourrait à une meilleure lisibilité. Dans cette perspective, les actions spécifiques politique de la ville seraient regroupées avec celles réalisées par l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances, mais aussi celles qui sont financées par la dotation de développement urbain, ou encore l'accompagnement social des populations bénéficiant des actions de rénovation urbaine et de dispositifs qui participent de l'action de l'Etat sur certains publics ou territoires en difficulté.

Dans le même numéro des Actualités sociales hebdomadaires, Stéphanie Morel, Docteure en sciences politiques et auteure d'une étude sur les « futurs territoires de la politique de la ville » livre ses commentaires. Elle partage ce constat sévère : *« la forme actuelle de la politique de la ville apparaît à la fois figée et procédurière, en outre sa capacité d'animation partenariale s'est tarie. Le problème est que la géographie prioritaire repose sur un modèle unique, qui s'applique à des territoires en réalité très divers et qui connaissent des difficultés très variées. »*³⁹ Elle énonce également le paradoxe suivant, selon lequel la politique de zonage a finalement contribué à mettre des territoires à l'écart au lieu de les intégrer. A la question de l'échelle pertinente des nouveaux territoires de la politique de la ville , elle apporte une autre vision, prônant une contractualisation qui ne doit pas être figée et dont le périmètre d'intervention peut être défini de manière différenciée : *« A tel endroit, cela peut être la commune et à tel autre la communauté des communes [...] Différencier le périmètre en fonction des spécificités des territoires, c'est prendre réellement en compte ce qui ne va pas et intervenir en articulant le traitement individuel universaliste de l'action sociale et le traitement collectif de la politique de la ville »*⁴⁰

Elle propose ainsi de sortir de l'alternative publics-territoires, de penser ensemble action sociale et politique de la ville : *« L'intervention territoriale n'exclut pas l'approche individuelle qui fonde l'action sociale. Dans la politique de la ville, beaucoup de choses sont de l'ordre de l'accompagnement individuel. [...] Concilier traitements individuels et collectifs, cela passe par l'établissement d'un diagnostic et d'un projet de territoire proposant une politique sur mesure articulant ces deux dimensions ; A cela, il faut aussi ajouter, à mon avis, une articulation avec les politiques du logement et de l'habitat, qui ont un impact très important sur les populations. »*⁴¹

39 MOREL S. Concilions les approches individuelles et territoriales. Rencontre / ASH. 2 octobre 2009.

40 Ibid.

41 Ibid.

1.2.5 L'ANRU

Pour le Ministre en charge de la ville, le Secrétariat général du Comité Interministériel à la Ville exerce la tutelle de l'ANRU. Les projets de rénovation urbaine s'inscrivent dans le volet Habitat et cadre de vie des contrats urbains de cohésion sociale. Ceux-ci doivent favoriser une réflexion plus globale, à l'échelle de la ville ou de l'agglomération, tout en articulant les financements de droit commun, de l'ANRU et de l'ACSÉ.

L'Agence nationale pour la rénovation urbaine assure donc le suivi du Programme National de Rénovation Urbaine (PNRU), son objectif est de rénover 530 quartiers d'ici 2013. Cela peut être considéré comme une étape clef dans l'histoire de la politique de la ville. Ce programme prévoit un effort sans précédent de réhabilitation, « *ces travaux sont engagés pour rénover intégralement le cadre de vie de 4 millions de personnes* ». ⁴² La « requalification » des quartiers dits « sensibles » marque une volonté politique de désenclavement de ces territoires et se manifeste dans la lutte contre l'habitat insalubre, la prévention des dégradations du tissu socio-urbanistique, le développement de la mixité sociale etc. et cultive cette ambition de redéfinition identitaire et de tissage ou retissage de liens sociaux.

« L'Agence nationale veille à la qualité du projet urbain ; à sa cohérence avec le projet de territoire et à l'articulation avec le développement social et économique ; à la concertation avec les habitants ; aux relogements et à la reconstitution d'une offre de qualité ; à la prise en compte de l'accessibilité aux handicapés ; au respect des objectifs de développement durable ;, mais aussi aux engagements en matière d'entretien et de gestion des quartiers pendant et après la réalisation des projets. » ⁴³

Au-delà de son impact direct sur le bâti, le PNRU déclare avoir l'ambition de participer à l'insertion sociale et professionnelle des quartiers rénovés en leur apportant un cadre de vie plus digne et en contribuant à la création d'emplois aux travers des chartes d'insertion qu'impose l'ANRU. L'observation, cependant, témoigne essentiellement de travaux sur le bâti. Le quartier observé fait l'objet d'une réhabilitation dans le cadre de l'ANRU, introduire une dynamique d'« auto-réhabilitation accompagnée » a la capacité d'introduire une participation des habitants parmi les plus vulnérables et de se pencher tout autant sur les lieux dans lesquels ils vivent que sur leurs histoires.

42 Comité Interministériel des Villes. L'ANRU / Rénovation urbaine et cadre de vie. 2009. www.ville.gouv.fr/article.php3?id_article=16.

43 Ibid.

1.3 L'établissement, l'environnement

Le centre social « Espace Caf » dans lequel j'interviens est une déclinaison de notre actuel système de protection sociale. Il me semble intéressant de revenir aux sources de cette élaboration.

1.3.1 Aux origines de la sécurité sociale : le programme du Conseil National de la Résistance

Le Conseil national de la Résistance fut l'organe qui dirigea et coordonna les différents mouvements de la résistance française intérieure, de la presse et des membres de partis politiques hostiles au gouvernement de vichy à partir de 1943. Son premier Président fut Jean Moulin, délégué par le Général de Gaulle. Par la suite, le CNR charge un Comité Général d'Etude de préparer une plate-forme politique pour la France d'après la libération. Adopté le 15 mars 1944, après des mois de négociations, le Programme du CNR est très empreint de rénovation sociale, il vise à instaurer une véritable démocratie sociale, sous un régime d'économie planifiée, avec une forte décentralisation. Parmi les mesures envisagées et appliquées après la Libération, se trouve la création de la sécurité sociale.

Il est intéressant de revenir sur le contenu de ce programme afin d'explorer les principes qui ont présidé à cette création d'un système de protection sociale. Ainsi dans la partie II : « Mesures à appliquer dès la libération du territoire », l'avant-propos met en valeur *« l'établissement de la démocratie la plus large, la pleine liberté de pensée, de conscience et d'expression, le respect de la personne humaine et l'égalité absolue de tous les citoyens devant la loi »*⁴⁴

Figurent ensuite dans la partie des réformes indispensables sur le plan social : la première ébauche du socle de notre système actuel. Il s'agit d' « *un plan complet de sécurité sociale visant à assurer à tous les citoyens des moyens d'existence, dans tous les cas où ils sont incapables de se le procurer par le travail, avec gestion appartenant aux représentants des intéressés et de l'Etat.* » Par ailleurs, le point suivant atteste déjà de prémices de réflexion autour d'une politique d'intégration : « *une extension des droits politiques, sociaux et économiques des populations indigènes et coloniales.* »⁴⁵

44 MOULIN, J., SAILLANT, L., et al. Programme du Conseil national de la Résistance 1943. www.enmemoiredelaresistance.unblog.fr.

45 Ibid.

1.3.2 La création de la sécurité sociale, une action d'intervention sociale

En 1945, les bâtisseurs du système, inspirés par le Conseil National de la Résistance, dont Pierre Laroque 1er Directeur Général, poursuivent un triple objectif :

- unité de la sécurité sociale
- généralisation quant aux personnes
- extension des risques couverts sous la double influence du rapport anglais

Beveridge de 1942 et du système Bismarckien allemand :

Les principes de 1945 vont s'appliquer progressivement. L'unité administrative de la sécurité sociale n'est toujours pas achevée. Les évolutions démographiques et le développement du salariat ont conduit à la suppression de petites caisses et à l'introduction d'un mécanisme de compensation entre les régimes. Les différences de prestations et de cotisations entre les différents régimes s'estompent et la généralisation à toute la population s'est poursuivie. L'ultime étape de la généralisation a été atteinte en 2000 avec la Loi du 27 juillet 1999 qui crée la Couverture Maladie Universelle, garantissant à tous une prise en charge de soins par le régime d'assurance maladie, et aux personnes aux revenus les plus faibles, le droit à une protection complémentaire.

Le régime général de sécurité sociale a fait l'objet de plusieurs réorganisations par l'ordonnance du 21 août 1967 instituant les trois caisses nationales (CNAMTS, CNAVTS, CNAF) et l'ACOSS, la loi du 17 décembre 1982 et l'ordonnance du 24 avril 1996 instituant notamment des conseils de surveillance auprès des caisses nationales et des unions régionales de caisses d'assurance maladie.

Le financement de la sécurité sociale s'est aussi modifié depuis 1945. Bien que les cotisations assises sur la masse salariale représentent encore la principale ressource des régimes, la part des autres recettes : taxes fiscales, contribution sociale généralisée (CSG) assise sur l'ensemble des revenus d'activité, de remplacement et du patrimoine instituée par la loi du 22 juillet 1993, contribution sociale de solidarité à la charge des entreprises, contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) instituée par l'ordonnance du 24 janvier 1996, croît rapidement.

Le système français de sécurité sociale se caractérise donc aujourd'hui par une protection contre les risques sociaux généralisée à l'ensemble de la population mais éclatée entre de nombreuses institutions faisant appel à des sources diversifiées de financement.⁴⁶

46 Synthèse réalisée à partir d'éléments : DORION G. Historique de la Sécurité Sociale. PUF, 2000, , Sécurité sociale. www.securite-sociale.fr/.

1.3.3 Organisation d'une CAF et grands axes de l'action sociale CAF

Une CAF est un organisme privé qui assure une mission de service public, avec des fonds publics. En effet, les cotisations salariales et patronales sont collectées au niveau local par l'Union de Recouvrement de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales. Ces fonds sont ensuite reversés aux trois branches (CNAM, CNAV, et CNAF) par le biais de l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité Sociale (ACOSS). En contrepartie, elle est soumise à la tutelle des pouvoirs publics (DRASS, Ministère, Cour des Comptes, Commission Informatique et Bureautique). Elle est gérée par un Conseil d'Administration et une équipe de Direction (Décret du 12 mai 1960) qui définissent la politique d'Action Sociale dans le cadre des orientations nationales, contrôlent l'application des dispositions législatives et réglementaires (par le Directeur et l'Agent Comptable) et votent le budget.

Les allocations familiales forment la « branche famille » de la sécurité sociale à travers le réseau constitué par la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) et l'ensemble des Caisses d'Allocations Familiales. En France il existe 123 CAF départementales.

L'action sociale des CAF trouve son origine dans l'ordonnance du 4 octobre 1945 qui pose le principe d'une action sociale obligatoire et complémentaires des prestations légales. L'action sociale n'a pas pour objectif de corriger les inégalités de revenus, ni celui de se substituer aux parents ou autre partenaires dans leurs compétences.

Afin d'établir les orientations nationales de la CAF, une Convention d'Objectifs et de Gestions (COG) est passé entre l'Etat et la CNAF. La COG actuelle, qui couvre la période 2009-2012, développe les orientations des CAF, elles-mêmes déclinées au niveau départemental dans un Schéma Directeur d'Action Sociale (SDAS). La nouvelle COG porte deux projets majeurs : le RSA et l'offre d'accueil jeune enfant. L'action des CAF s'organise désormais, dans le cadre de la Loi Organique des Lois de Finances (LOLF) selon quatre missions :

- aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale
- soutenir la fonction parentale et faciliter les relations parents-enfants
- **accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie**
- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et professionnelle des personnes et des familles.

Dans les ASH du 23 octobre 2009, se trouve l'article suivant : « *La CNAF définit les missions et les modalités d'intervention de ses services d'action sociale* ». Cet article reprenant la circulaire de la CNAF concernant sa nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion, réprecise la nature du travail social des caisses : « *si le travail social des caisses s'adresse à toutes les familles, il concerne avant tout les familles vulnérables, c'est-à-dire celles dont la situation est la conséquence d'un état de stabilité à un état d'instabilité qui fragilise ou dégrade la situation ou*

la personne ». ⁴⁷ Au niveau national, les missions du travail social CAF s'articulent autour des axes suivants :

- faire de la vie familiale un espace d'épanouissement des parents et des enfants en prenant en compte les mutations de la famille et en étant présent pour l'aider à surmonter un évènement déstabilisant [...]
- contribuer à l'inclusion sociale des familles vulnérables confrontées à des difficultés d'insertion sociale et professionnelle.
- aider les familles dans leur logement, espace de cohésion familiale, pour leur permettre d'accéder ou de se maintenir dans un logement et un cadre de vie adapté à leurs besoins.[...] Sur le plan collectif, les travailleurs sociaux peuvent soutenir des projets et des initiatives des habitants concernant leur logement ou son environnement immédiat .⁴⁸

Il est intéressant de constater que l'article suivant, consacré à « *la délimitation du champ d'intervention des Caf en faveur du logement des familles* », accroît l'importance accordée à la problématique logement, au cœur d'une politique nationale d'intervention sociale. Les aspects suivants : « *faciliter l'accès et le maintien des droits aux prestations liées au logement, participer à la prévention des expulsions locatives, favoriser un cadre de vie de qualité....* » ⁴⁹, affirment l'orientation issue du socle national d'engagements de service de la CNAF.

1.3.4 Des difficultés d'un Centre Social à la mise en place de projets collectifs participatifs

En tant que Directrice d'un Centre d'Interventions Sociales, ma pratique s'est inscrite dans le contexte du Développement Social Local, de la Politique de la Ville. Depuis 5 ans, j'interviens au sein d'un Centre Social classé en Zone urbaine Sensible de la couronne nord clermontoise. La commande institutionnelle m'était ainsi formulée, via la Directrice du Service d'Action Financière et d'Interventions Sociales CAF : rétablir une cohésion d'équipe après une période mouvementée de changements de postes, redynamiser l'activité globale de l'équipement et le partenariat.

A) Action d'un Centre Social CAF dans le département du Puy-de-Dôme

La décentralisation, la politique de la ville, les lois de lutte contre les exclusions ont modifié les modes d'organisation et d'intervention sociale des CAF. Dans le Puy-de-Dôme, la décentralisation s'est traduite en 1996 par un dé-conventionnement en lien avec

47 ASH. L'actualité dans les textes / Travail social-intervention sociale/ La CNAF définit les missions et les modalités d'intervention de ses services d'action sociale. 23 octobre 2009. 2629,

48 Ibid.

49 ASH. L'actualité dans les textes / Logement-Hébergement/ La délimitation du champ d'intervention des CAF en faveur du logement des familles. 23 octobre 2009. 2629,

le Conseil Général ; au préalable les salariés du service d'Action Sociale CAF étaient mis à disposition du Conseil Général pour assurer sa mission de polyvalence de secteur.

A l'issue de cette « sortie de polyvalence de secteur », la CAF du Puy-de-Dôme, a choisi de réorganiser son action sociale afin d'appréhender globalement les enjeux, en repositionnant ses interventions sur l'accès aux droits et le développement social local. Encore aujourd'hui, le travail social CAF est en quête d'identité, se retrouvant au cœur d'une ingénierie complexe, celle d'une « toujours nouvelle » action sociale décentralisée. Ce questionnement a encore été accru par l'Acte II de la décentralisation, consacrant le département « chef de file de l'action sociale ». La question de la complémentarité des missions institutionnelles CAF et Conseil Général est constamment soulevée.

Point fort, la CAF du Puy-de-Dôme a affirmé la nécessité fonctionnelle et stratégique de son action sociale. Elle s'est ainsi positionnée comme actrice de son territoire : en appui sur ses structures de proximité que sont les centres sociaux, ainsi que toutes autres ressources locales. Son approche est territoriale : elle s'appuie sur la réalisation de diagnostics partagés et mobilise la participation, l'association des habitants, ainsi que celles des partenaires. Son mode d'organisation se veut adapté au contexte local, en développant une synergie entre les services de la CAF et dans une articulation avec l'offre de service des autres partenaires, dont le Conseil Général.

Le travail social CAF s'enracine dans des finalités de prévention, de promotion et de développement social ainsi que d'innovation. Il apporte une plus-value aux interventions des CAF, tant auprès des personnes que dans les territoires : il contribue au développement du lien social et à la prévention des risques d'exclusion sociale par une démarche de valorisation et d'implication des personnes ; en favorisant leur autonomie dans la gestion de leur vie quotidienne, en facilitant leur insertion dans leur environnement, en développant une dynamique sociale locale. Il s'agit ainsi de contribuer au développement et à la mise en œuvre de politiques territorialisées dans le souci de faire évoluer les politiques d'action sociale et expérimenter de nouvelles réponses sociales aux besoins individuels et territoriaux. Depuis 1997, la Caisse Nationale d'Allocations Familiales signe avec l'Etat une Convention d'Objectifs et de Gestion. Chaque CAF négocie ensuite avec la CNAF son Contrat d'Objectifs et de Gestion et crée son schéma directeur d'action sociale.

Un centre social de la Caf du Puy-de-Dôme se caractérise ainsi par la mise à disposition d'une équipe de professionnels, centrés sur une intervention globale visant à la dynamisation de la vie sociale d'une zone géographique, point d'ancrage territorial au regard du nombre d'allocataires et du cadre de la Politique de la Ville, et doté de moyens financiers avec un budget propre. L'intervention des professionnels repose sur l'adhésion des intéressés, qui doivent demeurer acteurs de leur projet personnel et familial.

B) Le Centre Social du Patural

Forte de cette présentation, je vais décliner succinctement quelles étaient les spécificités de l'équipement qui est le mien au moment où j'en ai pris la responsabilité.

L'équipe d'animation était à ce moment là, composée de : 3 intervenantes sociales (2 conseillères en économie sociale et familiale et 1 assistante sociale), 1 technicienne prestation, 1 médiatrice familiale, des vacataires occasionnels pour la réalisation d'activités spécifiques, des stagiaires des métiers de l'intervention sociale.

A cette équipe CAF, s'ajoutent 3 assistantes sociales qui assurent les permanences de polyvalence de secteur du Conseil Général, 3 demi-journées par semaine, hébergées dans nos locaux.

Equipement de proximité, rez-de-chaussée d'un immeuble du Quartier du Patural de la commune de Gerzat, notre intervention se symbolise par « une porte ouverte » tout au long de la semaine et le partage d'un quotidien, rythmé par les échanges et les activités réalisées en commun. Nos méthodologies peuvent se regrouper ainsi :

- **l'accueil** : « pierre angulaire » : une écoute immédiate, non différée, sans procédure
- **le travail social individuel** : accompagnement de la personne à partir de l'énoncé de sa problématique en l'aidant à mobiliser ses propres ressources
- **le travail social collectif** : accompagnement et animation de groupes, élaboration et conduite de projets. L'action collective permet la mobilisation des habitants, premiers acteurs locaux dans la dynamique qu'est le développement social local
- **le développement social local** : prend appui sur un diagnostic partagé par l'ensemble des acteurs et des partenaires locaux qui vont dégager une problématique sur un territoire et définir un projet commun.

La synergie entre ces pratiques permet d'intervenir aux deux niveaux constitutifs des personnes : celui de l'individualité et celui de la sociabilité.

Nos missions institutionnelles au regard de notre Schéma Directeur d'Action Sociale en référence à la COG 2005-2008 et des réalités de terrain, définies et recentrées autour de 4 grands axes, se déclinaient ainsi à mon arrivée :

- **Mission 1 : animation de la vie locale.** Dans ce cadre, 2 interventions :
 - « La Fête de la Lecture » : 2 intervenantes de l'équipe étaient investies auprès de ce collectif informel (parents d'élèves, bibliothèque départementale et écoles maternelles et primaires) : démarche de soutien, de consolidation en vue d'une structuration associative.
 - « Les Abeilles », rencontre hebdomadaire de femmes en situation d'isolement autour d'activités créatrices, de sorties culturelles, de sorties parents-enfants. Intervention sociale d'intérêt collectif, l'action mobilisait 3 membres de l'équipe, les 2 CESF et l'AS, animations réalisées systématiquement en binôme. Le programme des activités était co-

construit avec les participantes. Groupe tremplin, il ciblait l'insertion sociale des personnes accueillies, parfois l'insertion professionnelle.

- **Mission 2 : accompagnement de la fonction parentale** : favoriser l'intégration des familles, contribuer à l'épanouissement de l'enfant et créer les conditions d'une cohérence éducative dans son environnement. 3 membres de l'équipe, 2 CESF et 1 conseillère conjugale et familiale intervenaient à la demande de la Directrice d'une école maternelle, porte-parole des enseignants et des parents d'élèves inquiets de « comportements agités » de nombreux enfants. Les 3 intervenantes avaient mis en place un temps d'échange avec les parents, afin de recueillir la parole des parents.

- **Mission 3 : accès aux droits** et complémentarité avec les prestations, prise en compte de l'allocataire dans sa situation globale. L'ensemble de l'équipe était mobilisée sur cet axe. C'est un travail d'accueil, d'écoute, d'information, d'orientation des personnes, en lien avec l'ensemble des partenaires et plus spécifiquement, la synergie en interne, avec notre permanence prestations et la synergie à l'externe, bien que dans nos locaux, avec les permanences de polyvalence du Conseil général.

- **Mission 4: logement et cadre de vie** : favoriser l'accès et le maintien dans le logement des familles, accompagner les familles lors des opérations de restructuration des logements, de relogement ou d'amélioration du cadre de vie. Cet axe, à mon arrivée, n'avait pu, jusque là être mis en œuvre.

C) Élaboration d'un diagnostic personnel

Plusieurs mois d'observation m'ont été nécessaires pour établir une évaluation de la situation, à l'appui de tous les éléments à ma disposition. J'ai favorisé les temps de réunion afin de prendre la mesure la plus fine, de ce qu'il m'appartenait de mettre en œuvre afin de rétablir ainsi le cadre d'intervention en le dynamisant. L'un des constats moteur, à mon sens, du cap à tenir, était celui du cloisonnement des pratiques de chacun des professionnels au sein de la structure. Tout semblait inviter au découpage et il m'appartenait avant tout de faire lien entre tous, salariées de la structure et salariées « hébergées » dans le souci d'une articulation au bénéfice du public, et non pas d'un partenariat par dépit, de compensation.

Pour ce faire, il m'a semblé essentiel d'affiner différents constats et de contextualiser ce qui m'a amenée à choisir une orientation singulière, afin de recréer une cohésion à l'interne, redonnant du sens à l'action commune par un management de projet, liant l'ensemble des membres de la structure et au-delà.

J'ai commencé par l'analyse des constats suivants en interne :

- usure de l'ensemble des professionnels due à leur impuissance face à la précarité massive des personnes accueillies. A l'exception des actions collectives menées par l'équipe CAF, toutes les démarches d'accompagnement individuel, menées par les

différents professionnels semblaient circonscrites dans une spirale de l'urgence, qui enfermait tout à la fois le public accueilli. *« L'urgence sociale est une modalité d'intervention qui répond à la demande dans l'immédiateté, en permettant d'échapper à l'approche complexe des situations d'exclusion. L'urgence de la demande conduit à l'urgence de la réponse alors qu'elle concerne des situations qui perdurent souvent depuis longtemps. »*⁵⁰

- difficulté d'articulation au sein même de l'équipe CAF dans ses différentes composantes : le travail social CAF se doit d'être un levier d'intervention complémentaire au versement des prestations ; chaque équipement doit pouvoir apporter une réponse globale. Dans les faits, aucun projet de notre structure ne permettait un travail en commun avec la technicienne prestations, si ce n'est au coup par coup des accompagnements individuels et dans l'urgence.

- difficulté d'articulation avec les autres intervenants hébergés sur la structure : depuis le dé-conventionnement, le partenariat s'exerçait, là aussi, au coup par coup, « entre deux portes ». Aucune collaboration n'était prévue dans l'organisation du travail, l'équipe CG ne participait pas au projet social.

- un partenariat en sommeil : à l'exception du partenariat avec le réseau des écoles et du soutien à la manifestation culturelle ; les partenariats habituels dans un quartier classé en ZUS, avec l'ensemble des acteurs locaux au sein des Contrats Urbains de Cohésion Sociale, n'étaient pas mis en œuvre (mairie, département comme vu précédemment, bailleurs etc....). Le lien s'était également distendu avec les associations des différents quartiers de la commune.

- absence d'action sur la mission logement cadre de vie

Il me semblait que tout mon travail de direction consistait dès lors à faire exister pour les uns et pour les autres, la différence des places à l'interne, la nécessité de leur asymétrie et complémentarité et d'inventer un objet commun d'intervention qui permettrait que chacun participe avec les autres à une mission commune. Il s'agissait déjà d'élaborer un travail de création d'équipe et même d'équipe élargie, avançant d'un même élan et à même ainsi d'apporter de meilleures réponses au bénéfice du public, tout en accroissant le rayonnement de la structure.

D) Faire lien entre tous

En parallèle, nous l'avons vu, l'une de nos missions d'intervention (Contrat d'Objectifs et de Gestion 2005-2008) sur le logement et le cadre de vie n'était pas remplie. Or le quartier se trouvait concerné par un projet de rénovation urbaine. Après ces

50 Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité/ Conseil supérieur du Travail social/ Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion Editions ENSP 2007 p 38

mois d'observations, d'échanges avec l'ensemble des intervenants et des habitants, une action autour de l'habitat m'apparaissait être un support riche de construction de confiance avec notre public. Les personnes rencontrées faisaient part de leurs difficultés et nous invitaient à domicile nous rendre compte de la véracité de leurs dires. Pour certaines d'entre-elles, la difficulté se présentait d'abord dans l'expression d'une gêne face à la vétusté du logement : humidité, dégradation des revêtements muraux et plafonds dès le couloir d'entrée dans le logement, dans les cuisines et salles de bain. L'expression de cette gêne s'accompagnait même, pour certaines familles, d'un sentiment de honte face « à cet intérieur », qui les conduisait à ne plus recevoir chez elles, même pas la famille. Pour d'autres, la priorité était de créer une chambre supplémentaire, dans la deuxième partie du salon, le plus souvent pour le dernier des enfants. Pour d'autres encore, majoritairement des femmes en foyer monoparental, il s'agissait simplement de pouvoir équiper d'étagères les espaces de rangement, ce qu'elles n'avaient jamais réalisé depuis l'entrée dans le logement, ou encore d'installer les éléments de cuisine, achetés et restés en l'état dans les cartons d'emballage depuis l'achat, et parfois depuis quelques années. Ces échanges permettaient d'aller au-delà du propos informel et de « toucher » à l'espace privé, intime de la personne. Cependant la rénovation urbaine envisagée semblait représenter une réfection de plus, sans eux : « *ils vont encore nous refaire les façades, mais dans les logements, ils s'en foutent !* »

Dans le cadre de notre action, nous nous trouvions face à une opportunité « de mettre en chantier » la question de la rénovation urbaine, par les habitants eux-mêmes, à leur propre mesure et dans leur capacité d'acteur de changement de leur cadre de vie. Cela pouvait également constituer le projet sur lequel il était possible de redynamiser la structure, relever l'enjeu d'une créativité institutionnelle où en articulant les différents dispositifs des politiques publiques, nous pouvions co-construire une dynamique tout à la fois d'insertion et de promotion du cadre de vie. De plus, les difficultés autour du logement, faisaient l'objet d'un constat commun à tous les partenaires, formulé dans le cadre d'un diagnostic partagé, préalable à la rénovation urbaine. C'était également l'opportunité de nous repositionner comme agent de développement social en élaborant un nouveau mode d'intervention.

In fine cela nous permettait d'aller à la rencontre d'un public déjà fragilisé, qui trop souvent ne demande plus rien et qui, à cet endroit, prenait la parole. Ne plus rien demander indique par ailleurs que l'on n'imagine plus de réponse possible, le support « habitat » semblait offrir la perspective d'ouvrir à nouveau des possibles. L'attention portée à leur cadre de vie, leur « intérieur », semblait susceptible de favoriser la rencontre, leur mobilisation sur le long terme.

Cet élément capital du facteur temps, pouvait également me permettre de conduire un management par projet à partir d'un mode opératoire, qui permettrait aux intervenants et

au public, de sortir de la « dictature de l'urgence » et de revenir à une relation d'aide, une approche globale et une prise en compte dans la durée. *« Le temps constitue un des moyens essentiels du travail et de la transformation sociale. De l'évaluation initiale (diagnostic) à la mise en œuvre d'un accompagnement « vers une solution durable » qui permet d'envisager l'effectivité d'un changement et une évaluation, en passant par la construction d'un « projet » adapté, le temps est lié à l'adaptation de la personne. [...] Si l'urgence sociale est un moment légitime de l'action sociale, elle doit se mailler avec une suite : celle de l'accompagnement. »*⁵¹

Par ailleurs, le sentiment d'impuissance des professionnels répondait en écho aux échecs répétés des différentes mesures en faveur de l'emploi qui ont montré leurs limites. Les professionnels sont bien conscients que le retour vers l'emploi d'une trop grande partie de notre public fait aujourd'hui figure de leurre. Nous nous trouvons ainsi face à *« la délicate question du devenir social de ces personnes et de leur maintien durable dans des dispositifs d'aide et d'assistance »*. Dans ce contexte, *« la question du logement est devenue cruciale. »*⁵²

L'entretien du logement représente une difficulté pour de nombreuses personnes, souvent bénéficiaires de minima sociaux (RMI /API puis RSA/AAH/ASS) et en situation d'exclusion. Leur identité est d'autant plus fragilisée par la dégradation de leur habitat (vétusté, difficultés d'entretien).

Les personnes rencontrées sont confrontées à des situations de précarité qui les ont conduites ou peuvent les conduire vers une exclusion sociale caractérisée par l'aboutissement d'un processus global de dégradation :

- Un sentiment de dévalorisation du sujet exclu de toute utilité sociale (activité ou emploi)
- Un isolement du sujet en rupture de lien familial et social
- Une dégradation du lieu dans lequel le sujet habite

Nous sommes face à des familles qui se trouvent dans ce que l'on peut qualifier de « zone de vulnérabilité sociale » : les personnes conjuguent dans leur situation la précarité dans le travail (dans le meilleur des cas) ou face à l'emploi, la précarité face à l'accès aux droits et la fragilité des liens sociaux et familiaux. Ces personnes ont tant bien que mal réussi à régler leurs loyers, mais elles n'ont jamais pu dégager un budget pour réaliser de menus travaux d'entretien ou bénéficier d'une entraide de leur entourage. Elles sont cependant désireuses d'un cadre de vie agréable, valorisant, qu'elles n'ont jamais pu qu'espérer. *« Repenser le social est un impératif si, comme l'a déclaré Robert Castel dans une interview de la revue Sciences Humaines, on ne veut pas « réduire le travail social à une sorte de*

51 CHASSERIAUD, C., (dir.). Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité/ Conseil supérieur du Travail social/ Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion Editions ENSP, 2007, 152p.

*dialogue d'accompagnement des gens en difficulté. Alors que si ces gens sont en difficulté c'est qu'ils manquent de ressources et de droits. »*⁵³

Le logement a pour fonction importante d'être un vecteur essentiel d'inscription sociale, principal espace privé où l'individu se réalise, construit son identité. Lieu également de la relation à l'autre, qu'elle soit familiale ou sociale : réseau amical, voisinage, environnement immédiat. Aussi, il apparaît primordial qu'un habitat où l'on se sent bien, engendre un mieux-être au quotidien et favorise la réalisation de soi. **Jean FURTOS**, psychiatre, directeur scientifique de l'Observatoire National des Pratiques en Santé Mentale et Précarité (ORSPERE/ONSMP), s'intéresse particulièrement à cette thématique :

*« L'homme habite, il prend place parmi les humains. Pour cela, il lui faut un lieu où inscrire son corps, sa subjectivité, son histoire, sa citoyenneté. S'il ne peut habiter, l'homme ne peut prendre place et cela s'appelle aujourd'hui l'exclusion. L'aider à habiter, cela s'appelle lutter contre l'exclusion. »*⁵⁴

Par ailleurs, il n'existait pas localement d'offre adaptée qui puisse répondre à ce type de situations, il semblait alors nécessaire d'aller vers un mode d'intervention complexe associant insertion et habitat en coproduisant des réponses fortes de la mobilisation des premiers intéressés.

Ce qui amène la problématique suivante :

Comment stimuler ou réactiver une dynamique d'insertion sociale à partir d'un projet collectif et participatif en créant de nouvelles synergies sur le territoire du Centre Social CAF ?

52 Ibid.: p 21.

53 Ibid.: p 68.

54 FURTOS J. Dossier "Habiter". Bulletin National santé mentale et précarité. Décembre 2001. www.cocof.irisnet.be/site/common/filesmanager/sante/precarite/habiter/index_

2 DYNAMIQUE COLLECTIVE DE QUARTIER / SYNERGIE TERRITORIALE / UN OBJET COMMUN : L'HABITER

2.1 Les quartiers paradoxe

2.1.1 Les quartiers lieux d'innovation

Méconnaître le foisonnement des richesses multiples de nos quartiers sensibles revient à se priver de toutes les ressources qu'ils peuvent mettre à contribution face aux dispositifs de nos politiques publiques. Reconnaître ces potentialités et s'appuyer sur leur activisme certain, c'est à contrario, multiplier les chances de réussite de projets élaborés en commun. Je vous propose à cet effet un rapide tour d'horizon, qui ne peut qu'être exhaustif, tant les initiatives sont nombreuses et portées par des habitants de tout âge, de tout sexe, de toute culture.

A) Des femmes de tout horizon engagées pour le vivre ensemble

Dans la décennie 1981-1991, ont émergé des associations autonomes de femmes de toutes origines, pour la plupart, au sein de nos quartiers sensibles. La volonté de ces femmes a permis la création en 1987, du réseau interculturel national : Femmes Inter Associations – Inter Services Migrants. Leurs objectifs sont les suivants :

- favoriser l'insertion sociale, professionnelle et culturelle des femmes, quelle que soit leur origine
- lutter contre toutes les formes de violences et de discriminations
- contribuer au développement des associations animées par des femmes

Se saisissant dès l'origine des emplois-aidés « adultes-relais » (programme créé par le Comité interministériel des villes en 1999), le réseau a développé dès 1990 une spécificité : « la médiation sociale et culturelle ». En 1995, après différentes études commanditées par le réseau, l'association crée la « Charte de la médiation sociale et culturelle » et contribue au dialogue avec les institutions telles que le FAS / Fonds d'Action Sociale ou les Droits des Femmes.

Les actions de ces « femmes-relais » sur l'ensemble du territoire sont multiples : soutien scolaire, cours de français, création de restaurants pluriculturels, accompagnements « relais » dans les démarches administratives, les rendez-vous médicaux, événements pluriculturels etc....J'ai eu l'opportunité de travailler avec ce réseau et de prendre appui sur ces savoir-faire, dans le cadre de la création d'un Salon de Thé : nouveau cadre symbolique de rencontre entre les cultures « Femmes de tout Horizon » en 2000, dans un autre quartier sensible de l'agglomération clermontoise. Cette

association, qui a permis la création de 2 postes adultes-relais poursuit son action 10 ans plus tard et a vu la création autour d'elle d'associations semblables dans tous les quartiers sensibles de l'agglomération clermontoise, créant un réseau clermontois de « femmes-solidaires ».

Le réseau national compte à ce jour la mobilisation d'une centaine d'associations, toutes animées par la volonté d'un travail collectif créant des relais permanents entre habitants et représentants des institutions locales. Le réseau est reconnu et soutenu par L'ACSÉ, la DGAS et des collectivités territoriales diverses selon les implantations des associations.⁵⁵

B) Des associations citoyennes à l'identité multiculturelle et multicolores

Née fin 2006, sous l'impulsion d'une jeune française d'origine sénégalaise, l'association Les Indivisibles a pour but de « *déconstruire, notamment grâce à l'humour et l'ironie, les préjugés ethno-raciaux et en premier lieu, celui qui nie ou dévalorise l'identité française des non-blancs.* » L'association a choisi son appellation en référence au principe constitutionnel de notre république :

« *Ce qui vaut pour la république devrait aussi valoir pour tous les français : les Français, dans leur diversité, sont les composantes d'un seul et même pays, ils font partie d'un indivisible tout.* »⁵⁶

L'association organise de nombreuses interventions auprès de publics différents : étudiants en sociologie, militants politiques, jeunes volontaires engagés au sein de l'association Unicités etc. Elle participe également à des manifestations culturelles telles que festivals, ateliers d'écriture et entretient un dialogue avec les entreprises en proposant des actions de formation et de sensibilisation.

Sa présidente, Rokhaya Diallo fait également partie des rédacteurs de l'Appel pour une République multiculturelle et post raciale de janvier 2010. Interviewée à ce moment là par le journal gratuit Métro, elle déclare : « *Trop rares sont ceux qui questionnent la République quant à sa volonté de reconnaître enfin tous ses citoyens, et « d'intégrer » son identité multiculturelle et multicolore. C'est pourtant une remise en cause indispensable pour que cesse enfin cette division dont découle une société à deux vitesses.* »⁵⁷ Dans un autre journal, à la même période, elle se positionne aussi comme un partenaire sur lequel les dispositifs de politique publique peuvent prendre appui : « *Nous souhaitons lutter contre la ségrégation spatiale en banlieue. L'une des propositions (parmi les 100 propositions de l'Appel) vise à redonner de l'importance aux centres sociaux, de façon à inciter les habitants à devenir des acteurs de leur ville.* »⁵⁸

⁵⁵ www.fia-ism.org/.

⁵⁶ www.lesindivisibles.fr. Rubrique : Les indivisibles c'est quoi ?

⁵⁷ www.lesindivisibles.fr. Des français présumés étrangers 25 janvier 2010.

⁵⁸ PECNIK K. 3 questions à Rokhaya Diallo. Pour une République post-raciale. Le Nouvel Observateur. 28 Octobre 2010.

C) L'engagement « médiatique » pour une prise en compte de la voix des quartiers

● L'association Quartier Sans Cible a été fondée en 2005 après les émeutes de Clichy-sous-Bois et la mort tragique de 2 jeunes de 15 et 17 ans. Action citoyenne dans un quartier populaire, ses axes principaux sont :

- une communication positive de la banlieue par le biais de son site
- la mise en place de modules de formation sur la thématique des problématiques urbaines et sur la connaissance des jeunes des quartiers populaires en direction des différents acteurs : travailleurs sociaux, agents des collectivités territoriales, policiers, autres ...
- conseils auprès d'élus, travailleurs sociaux, journalistes, étudiants, autres...
- organisation d'évènements : forums, débats, tables rondes, films...
- financement d'actions citoyennes en direction de la banlieue ⁵⁹

● *« Le Bondy blog est un média en ligne qui a pour objectif de raconter les quartiers populaires et de faire entendre leur voix dans le grand débat national. Pour cela, il publie le travail d'une trentaine de jeunes citoyens, c'est-à-dire des jeunes en formation, en début de carrière ou en recherche d'emploi. La plupart résident en Seine-Saint-Denis. C'est là que le blog a été ouvert en novembre 2005 par le magazine suisse l'Hebdo. L'Hebdo s'est retiré de l'expérience trois mois plus tard mais garde certaines collaborations avec l'association qui a repris le blog et lui a cédé les droits du livre Bondy Blog publié en avril 2006 aux éditions du seuil, pour lui permettre de démarrer. »*⁶⁰

A l'heure d'aujourd'hui, le Bondy Blog a totalisé 2 millions de visiteurs uniques en cinq mois seulement de janvier à mai 2010. L'initiative s'est enrichi au fil du temps des collaborations les plus prestigieuses : Sciences-Po Paris (afin d'étendre sa couverture à l'ensemble du territoire National), Télérama, Elle, Le Monde.fr, Canal Obs, Radio France etc. Cette action suscite ainsi l'adhésion d'acteurs incontournables du paysage audiovisuel français, qui, par leurs engagements, démontrent la nécessaire prise en compte de la voix des quartiers populaires.

D) La force citoyenne de la culture hip-hop

L'association Hip-hop Citoyens, est un organisme d'ingénierie sociale et culturelle, parmi tant d'autres, tant ce courant culturel est prolifère depuis les années 80. L'association vise une meilleure reconnaissance et la solidification de réseaux de population se reconnaissant dans la culture hip-hop, souvent issus de quartiers populaires. Il s'agit que ces réseaux bénéficient d'une meilleure insertion dans la société, d'une représentation

59 www.quartiersc.canalblog.com. "Qui sommes nous ?"

60 www.Yahoo.bondyblog.fr/.

médiatique et symbolique plus positive de leur identité. Cette association participe à un groupe de réflexion sur une reconnaissance politique institutionnelle du Hip-hop (INJEP Institut National de la jeunesse et de l'Education Populaire), ainsi qu'à la « Mission Cultures Urbaines » du Ministère de la Culture et de la Communication.

L'un de ses derniers projets est d'organiser des débats et conférences citoyennes autour de la question de la culture hip hop et de ses territoires, d'accompagner, soutenir l'insertion des jeunes en difficultés et d'aider les collectivités locales dans leur recherche de dynamiques innovantes avec la jeunesse de leurs territoires. L'association, forte de ses expériences, souhaite développer ses actions sociales et culturelles dans la continuité de son travail d'analyse du contexte social et de l'appréhension des publics. Elle développera pour cela des dispositifs spécifiquement destinés aux jeunes en difficulté des quartiers politiques de la ville et des zones sensibles.⁶¹

Autour de cette initiative, comme celles présentées précédemment, nous ne pouvons que constater l'ingéniosité des acteurs à interpeller l'ensemble de la population, en prenant appui sur les dispositifs publics accessibles à tous. Reconnaître au sein des politiques sociales, la vivacité, pertinence de ces initiatives, toutes nées de solidarités locales intenses, c'est se donner la possibilité de construire des dispositifs efficaces.

E) Des leaders dans nos quartiers convoités par l'Ambassade des Etats-Unis

Pour clore cette partie sur les ressources méconnues, trop souvent inexploitées de nos quartiers populaires, je choisis de citer l'article d'un journaliste du Monde qui s'engage pour une prise en considération des réalités de ces quartiers. Il prône un changement radical de stratégie en s'inspirant des Etats-Unis, valorisant la responsabilisation des habitants et exhortant à sortir de la négation des ségrégations sociales, ethniques, éthiques et économiques qui créent des ghettos et nuisent aux politiques publiques.

« L'ambassadeur des Etats-Unis en France, Charles Rivkin, multiplie depuis un an les actions en direction des banlieues sensibles. [...] Un travail de réseau d'une ampleur inégalée, a été effectué en France ces dernières années pour identifier les élites des quartiers et des minorités ethniques. [...] Notre volonté est d'identifier les futurs leaders français, ceux qui pourront émerger, ceux qui seront amenés à prendre des responsabilités » explique Lora Berg, attachée culturelle de l'Ambassade. *« Les américains misent sur un changement sociodémographique en France »,* complète le chercheur Vincent Geisser, spécialiste de l'Islam, parti aux Etats-Unis fin 2009. *« Ils font le calcul que les élites françaises, aujourd'hui âgées et blanches, vont forcément évoluer, et identifient ceux qui, aujourd'hui en périphérie du système, pourront être demain des leaders. [...] Le décalage entre l'activisme américain et la frilosité française est perçu*

61 www.projets-citoyens.fr/.

douloureusement comme un indice supplémentaire du désintérêt de la société française. L'ambassade avance sur un territoire vierge qu'aucune institution ne cherche à travailler. [...] Nous sommes identifiés par un autre pays comme un leader potentiel, alors que nous ne sommes pas reconnus ici », ajoute Rockhaya Diallo, présidente des Indivisibles.⁶²

2.1.2 Le quartier ghetto urbain, social, ethnique

Mon propos est de reconnaître la réalité de nos quartiers sensibles afin de pouvoir impulser des projets qui prennent appui sur leurs ressources. Il est également impossible de ne pas faire le constat d'un espace d'enfermement. Nous sommes face à ce paradoxe : quartiers lieux de relégation et quartiers lieux d'innovation sociale et politique. *« La crise des banlieues est un télescopage entre des crises globales – l'urbanisme, le chômage, l'insécurité, la précarité, l'immigration, etc. [...] C'est dans ses territoires que se joue l'équilibre social du pays et que se développent les lignes de fracture les plus intenses. Là où le chômage, les discriminations, les concentrations de population précarisées ont créé des situations sociales intenable, au point qu'un habitant sur trois et près d'un mineur sur deux vivent aujourd'hui en dessous du seuil de pauvreté »*.⁶³

Tout aussi paradoxal est la politique de la ville qui affiche un refus officiel de tout « communautarisme » et opère une mise en avant volontariste de la mixité sociale. Cependant ses pratiques sont aux antipodes, comme le montre la Loi SRU, qui, généreuse dans ses principes (obligation des communes en zone urbaine à disposer d'un minimum de 20 % de logements sociaux), demeure très mal appliquée. Les quelque milliards de la rénovation urbaine investis d'ici 2013 améliorent évidemment le quotidien des habitants mais que peut changer la réhabilitation des immeubles et la réfection des espaces publics à la situation sociale ? Imposer une mixité sociale ? *« En moyenne, 60 % des appartements démolis sont reconstruits au même endroit »*⁶⁴. Il faut bien reconnaître que les classes moyennes et les classes supérieures n'en veulent pas pour elles-mêmes et tentent d' *« éviter à tout prix la cohabitation avec les classes sociales inférieures, perçues comme des menaces de déclassement pour elles-mêmes et pour leurs enfants plus encore. »*⁶⁵

« Les clivages sociaux des Politiques de la ville menées depuis plus de vingt ans en France sont aujourd'hui infiniment plus complexes que ne le suppose implicitement le ciblage des quartiers sensibles.[...] Sauf à reconnaître cette complexité et à en comprendre les ressorts intimes, nos efforts en faveur d'une plus grande cohésion sociale risquent de demeurer sans effet.[...] le lieu de

62 BRONNER L. Washington à la conquête du « 9-3 » Qui connaît le mieux les banlieues françaises ? Sans doute l'ambassade des Etats-Unis, qui y tisse un solide réseau, à la recherche des futurs élites. Le Monde. 6-7 Juin 2010. .

63 Observatoire National des Zones Urbaines Sensibles. Rapport 2009. www.ville.gouv.fr.

64 BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p 153.

65 MAURIN E. Le ghetto français. Seuil, 2004. 182p.

résidence est aujourd'hui plus que jamais un marqueur social.[...] Riches et diplômés d'un côté, pauvres et immigrés de l'autre, forment donc les pôles extrêmes de la ségrégation territoriale. »⁶⁶

De plus, « *la société ne cesse de se crispier vis-à-vis de l'islam, perçu comme le principal facteur de communautarisation, jamais comme la conséquence de la ghettoïsation. Car l'islam masque, en concentrant les regards, l'énormité de la crise urbaine que nous traversons : ces concentrations, sans précédent, de populations issues de l'immigration dans un nombre limité de quartiers. »⁶⁷*

La mixité sociale a disparu à mesure même que l'ethnicité des quartiers augmentait :

« *44 % du quart le plus pauvre de la population se trouve dans le parc HLM en 2008 contre 13 % en 1973, [...] la proportion des ménages immigrés logés dans le parc HLM a augmenté régulièrement, passant de 15 % en 1996 à 17,5 % en 2006, alors que dans l'ensemble de la population, elle augmente seulement de 8,4 % à 9,6 %. »⁶⁸*

Penser une intervention à partir d'un établissement tel qu'un Centre Social, c'est se situer au cœur de cette complexité et trouver des espaces où la faire vivre. Elaborer à partir de la demande d'une partie de notre public, une action en réponse à leurs difficultés face au logement et la rendre visible dans l'espace public, c'est favoriser la participation de chacun à la résolution de ses problèmes mais aussi sa contribution à une problématique commune : les affaires de la cité. Multiplier ces espaces de représentativité des habitants eux-mêmes et de leurs préoccupations premières c'est ouvrir une porte contre l'exclusion.

A) L'exclusion

Exclusion : *à la fois un processus et un état. Sociologiquement, le concept se situe d'emblée à un niveau macro social : c'est le produit ou le résultat d'un défaut de la cohésion sociale globale ; individuellement, l'exclusion est le produit ou le résultat d'un défaut d'insertion ou d'intégration. Il est alors possible de définir l'exclusion comme un ensemble de mécanismes de rupture tant sur le plan symbolique que sur le plan des relations sociales. L'exclusion apparaît lorsque se manifeste différentes forces d'affaiblissement, de relâchement, ou de rupture du lien social : défaut d'insertion ou d'intégration se traduisant par la perte de la difficulté d'accession de sujet à une place dans la société et aboutissant, au terme du processus différencié, à une mise à l'écart durable.[...] une ligne de partage entre ceux qui sont « dedans » et ceux qui se retrouvent « dehors ». »⁶⁹*

66 Ibid.: pp. 16-25.

67 BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p. 143.

68 Ibid.: p 153.

69 BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Exclusion. Paris: Bayard, 2006. 638p.

a) L'exclusion du monde du travail

Pour la plupart, ne survivant qu'avec des minima sociaux ou « travailleurs pauvres », précaires, à temps partiel subi, ces personnes ne cultivent même plus l'idée du changement et semblent avoir fait le deuil de l'espoir. « *Travailler revient en effet à s'assurer d'une qualité d'humain majeure, non pas seulement parce que se trouve par là rempli l'impératif de la survie (gagner sa vie), mais également parce que l'un des modes privilégiés de participation au monde des autres et à l'histoire des autres se voit pour ainsi dire mis à l'œuvre.* »⁷⁰ Se retrouver exclus du monde du travail concourt à fragiliser toutes les autres activités de la vie. La personne se trouve face à l'impossible reconnaissance de soi dans le « faire ». « *Cette impossible reconnaissance scelle les conditions de la mélancolie sociale, dans l'incapacité de pouvoir accroître sa puissance d'agir* »⁷¹. « *Un député, Dominique Raimbourg, spécialiste des questions judiciaires, est allé comparer l'économie des trafics des quartiers au marché noir « qui prévalait » à la Libération. Il ya de quoi, dans les zones urbaines les plus sensibles, le taux de chômage atteint parfois 30 % et même 50 % parmi les jeunes.* »⁷² Il existe des marchés parallèles, ils ont une triple fonction : économique, sociale, relationnelle : puisqu'il n'y a plus de cafés, plus d'épiciers, les gens s'organisent. Tout au long de l'année, l'un ou l'autre, circule, de groupe en groupe, d'immeuble en immeuble, avec dans le coffre de sa voiture, une glacière et un choix de boissons. Un autre propose des sandwichs dans son coffre...

b) L'exclusion du monde des autres

Être exclu du monde du travail, qui garantit la participation à la vie des autres, c'est se sentir exclu de la communauté humaine, de la société. Les révoltes récurrentes des jeunes de ces quartiers dénoncent cette exclusion : « *Nos parents ont l'habitude de rien dire, de se taire* »⁷³. Face aux agissements des jeunes de leurs quartiers, les adultes expriment avec lassitude un sentiment usé d'exclusion : « *Ils font ce qu'ils font. Je les comprends en grande partie. Notre génération, on a toujours été face à un mur. Le mur de la société, le mur de l'administration. Eux, ils se laissent pas faire. Et ils ont le sentiment que la société leur adresse en permanence une fin de non recevoir face à leur demande d'intégration sociale.* »⁷⁴ [...] *Seulement 28 % des jeunes de ZUS obtiennent un diplôme du supérieur, contre 48 % en moyenne dans les autres zones urbaines.* »⁷⁵

70 LE BLANC, G. L'invisibilité sociale. PUF, 2009. p 24.

71 Ibid.: p 122.

72 BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p 77.

73 Ibid.: p 118.

74 Ibid.: p 154.

75 Ibid.:

Venir à manquer d'un type d'activités considéré comme normal pour une vie, c'est s'éprouver sur le régime de la perte et se ressentir dès lors comme privé de formes majeures du quotidien, ne participant plus à une commune humanité. Un isolement de type dommage collatéral se réalise, la personne se trouve aussi le plus souvent en rupture de lien social. La difficulté de vivre est accrue lorsque les personnes rencontrées ont aussi vécu des ruptures familiales. Leurs perspectives de vie s'en trouvent réduites et semblent se résumer à des impératifs de survie ou d'adaptation permanente à un milieu hostile. C'est le cas plus particulièrement des mères de famille assumant seules l'éducation d'un ou plusieurs enfants. Se « sur imprime » trop souvent également le sentiment que la vie ne vaut d'être vécue désormais qu'à travers les enfants : « *De toute façon, maintenant pour moi, c'est foutu, tout ce que je fais maintenant c'est pour la petite !* »

c) L'exclusion accentuée par la dégradation du lieu dans lequel le sujet habite

Les attaches sociales minimales ne sont plus assurées et l'un des seuls espaces qui demeure c'est l'espace personnel du logement, comme la dernière amarre avant le départ. Si cet abri là est mis à mal, l'exclusion en est d'autant accentuée. A son extrême c'est la personne en repli au sein de son appartement, les volets clos, qui entrouvre seulement la porte si quelqu'un vient à frapper et qui a honte de ne pouvoir accueillir les amis de ses enfants à la maison ; et qui bien sûr, ne reçoit plus personne : « *J'ai honte de mon intérieur* », « *Je sais que cela ne ressemble à rien, mais voilà j'ai baissé les bras, la tête aussi* ». A un autre endroit, c'est celle qui, contrairement à la définition de l'Académie Française qui décrit le domicile comme « *lieu choisi par une personne pour son habitation ordinaire* », n'a pas eu le choix mais s'est adaptée à l'urgence. En écho à cette expression consacrée d'élire domicile, le fait de n'avoir pas eu le choix semble compromettre l'investissement psychoaffectif du logement, qui semble s'être figé depuis l'arrivée dans les lieux, trop souvent depuis des années.

B) L'invisibilité sociale comme centre de gravité de la relégation

Guillaume Leblanc, philosophe, nous propose un autre concept celui de l'invisibilité sociale. Il nous en dit plus sur cette exclusion et approfondit les effets qui se produisent sur les individus. « *La capacité de se maintenir dans l'espace public ne repose pas uniquement sur les seules performances des sujets. Elle dépend largement des règles sociales qui légitiment, une vie ou, au contraire, la précarisent.* » Son analyse éclaire mes observations, ma réflexion, ainsi que les leviers que l'on peut mettre en œuvre pour restaurer la créativité de l'agir des personnes.

a) La mort sociale

« Le phénomène majeur, à l'œuvre dans l'invisibilité sociale, est celui de la relégation. Par relégation, il faut entendre l'expulsion d'une vie hors des espaces consacrés. »⁷⁶ Nous sommes face à un public, exclu des espaces consacrés du travail : « bases sociales pour le respect de soi-même et l'absence d'humiliation »⁷⁷, dans la difficulté de préserver un réseau relationnel conséquent et dans celle de pouvoir développer un sentiment d'appartenance au monde des autres.

« L'invisibilité sociale peut être analysée comme un processus dont la conséquence ultime est l'impossibilité de la participation à la vie publique. [...] La possibilité de la quotidienneté ne relève pas d'une expérience primitive et ineffable, qui noue les rapports de l'existant au monde, mais elle relève d'un cadre social actif qui conditionne une telle expérience, la rend possible ou au contraire la compromet. »⁷⁸ Ne plus même cultiver l'espoir de pouvoir accéder à un emploi, ne plus se situer dans un cadre social actif, en vient à rompre les formes de la visibilité ordinaire d'une vie, et instaure, au cœur du visible social, une épreuve d'invisibilité. Les personnes rencontrées, celles qui se trouvent le plus en situation de repli, que le bailleur nomme « des portes fermées », et rencontrées grâce à un tiers digne de confiance, semblent imaginer cette invisibilité tant elles se calfeutrent dans leurs appartements, fermant les volets, mettant tout en œuvre pour ne pas être vues.

L'absence de participation est ce qui relègue une vie dans l'invisibilité. Cette possibilité d'une participation à la vie publique semble perdue, sans aucun moyen pour faire œuvre de soi. Le ressenti des personnes exprime la violence de ce sentiment de relégation sociale : « je me sens inutile, qu'est ce que je peux faire, à part emmener les enfants à l'école et faire le ménage », ou « c'est foutu pour moi et j'vais pas faire des ménages avec une maîtrise d'histoire, alors le RSA... ». Trop nombreux sont ceux qui ne pensent plus avoir voix au chapitre de leur existence, encore moins dans celui de la vie publique, et d'ailleurs, quelle vie publique ? Exclues d'un modèle démocratique, égalitaire et solidaire, les habitants des quartiers ne sont pas représentés dans le débat public local. « Le bilan de la diversité en politique reste médiocre. Certains représentants de l'immigration sont devenus ministres, mais le système demeure largement fermé. Les statistiques sont éloquentes : dans les villes de plus de 9000 habitants, à peine 6,68 % des conseillers municipaux sont issus de l'immigration extra-européenne en France. »⁷⁹

S'insinue alors graduellement, pour finir par prendre toute la place, ce sentiment d'inutilité, d'invisibilité, d'inaudibilité : « bien sûr, ils nous refont encore les façades, mais ce que l'on vit

76 LE BLANC, G. L'invisibilité sociale. PUF, 2009. p 119.

77 Ibid.: p 122.

78 Ibid.: p 1.

79 BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p 193.

dans nos appartements, tout le monde s'en fout». « Les mairies veulent bien avoir des associations qui règlent les conflits et empêchent la cocotte d'exploser. Mais elles ne veulent pas d'organisations associatives qui pointent les dysfonctionnements en matière de logement, de recrutement, d'urbanisme. »⁸⁰

« L'invisibilité ne provient pas seulement d'une absence ou de refus de perception d'une vie socialement fragilisée. Elle équivaut à « une mort sociale » une vie qui n'a pas la possibilité d'œuvrer, ni pour autrui, ni pour soi. »⁸¹ Cette perte sociale de soi, cette absence de participation, cette dépossession de sa capacité d'acteur, affecte les autres sphères de la vie et signe trop souvent un défaut de participation de soi-même à sa propre vie. Guillaume Leblanc utilise cette expression de « gel de sa propre vie psychique ».⁸²

« Moundir Rahbat, médiateur social, employé de mairie, père de famille, décède à 31 ans en janvier 2009. Une bagarre commence, il parvient à rétablir le calme. Mais deux jeunes, reviennent avec leur voiture et foncent sur la foule. Le médiateur est traîné sur une centaine de mètres. Les éducateurs n'ont cessé de parler aux jeunes et ont organisé avec eux une marche silencieuse, suivie par 2000 personnes. Un membre de la famille s'adresse aux « plus hauts pouvoirs de ce pays » : « Moundir disait toujours qu'il faudrait plus de médiateurs, plus d'éducateurs, plus d'argent pour les associations. Je lance un appel aux pouvoirs publics pour qu'ils essaient de mettre plus de moyens. » Un appel qu'aucune autorité n'entendra. Pas un policier ou un militaire. Pour la cérémonie, seul le Maire s'est déplacé. Pas de ministre, ni de secrétaire d'Etat ; pas de préfet ou de sous-préfet. Un « invisible » jusque dans la mort. »⁸³

b) L'activité ou faire œuvre

Dans sa démonstration, Guillaume Leblanc, pour lequel la philosophie se doit de contribuer à la critique de la normalité sociale, suggère alors qu'il est possible de contrer cette invisibilité par un travail social de restauration de l'intégrité (p90) en prenant appui sur les capacités d'agir, tapies en chacun de nous : *« la visibilité sociale a rapport avec la capacité de faire œuvre tandis que l'invisibilité sociale entérine un processus mortifère de désœuvrement. »⁸⁴* Il s'agirait alors de saisir et laisser advenir la possibilité d'un agir, cultiver la capacité de commencement. Etre en activité, faire œuvre implique le fait d'être partie prenante d'une histoire plus grande que la sienne, et rend de nouveau possible une

⁸⁰ Ibid.: p 197.

⁸¹ LE BLANC, G. L'invisibilité sociale. PUF, 2009. p 64.

⁸² Ibid.: p 119.

⁸³ BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p 131.

⁸⁴ LE BLANC, G. L'invisibilité sociale. PUF, 2009. p 3.

participation au monde des autres : « *s'éprouver comme des vies créatrices, à la manière de vie qui parviennent en situation, à faire usage de soi, des autres et du monde.* »⁸⁵

Autrement dit, se trouver en situation de restaurer sa capacité à agir, « *offrirait la promesse d'une restitution de soi par ailleurs saccagé, une réserve intérieure inédite, préservant ainsi d'une manière inespérée un espace de soi retranché valant comme un for intérieur contrefaisant les faiblesses extérieures.* »⁸⁶ Si modeste soit-elle, l'activité, la mise en œuvre d'un chantier dans le cadre d'une démarche d'auto-réhabilitation accompagnée offre une prise sur le réel, sur l'ultime espace personnel et social que constitue le logement, qui représente ainsi l'ouverture d'un possible et la capacité dans l'agir de se relier, reprendre place, se maintenir dans un espace public. C'est la possibilité en déployant l'activité du chantier, qui, dès son démarrage requière la participation d'autres, pour le transport du matériel, des matériaux, de redevenir visible quelque part, si ce n'est à ses propres yeux, et dans cette réalisation aussi, d'avoir été entendu, reconnu dans l'expression de son expertise d'usage face à la nécessité de rénovation.

2.2 Le territoire, la mise en place des projets collectifs

2.2.1 Le territoire

« La notion est devenue aujourd'hui galvaudée : tout est devenu territoire. [...] L'idée de territoire implique à priori un espace circonscrit, suivant des frontières. [...] La délimitation d'un territoire relève aussi du droit, et donc d'un marquage de l'espace. Selon un point de vue sociologique, le territoire renvoie d'abord à un espace vécu, suivant une perspective plus économique, à un bassin de vie. Cependant cette extension de l'usage risque d'effacer la nature politique et polémique du concept. En amont du droit et de toute société, le territoire est toujours créé, suivant une « prise de terre »(Schmitt), c'est un espace conquis et construit plus ou moins par la force. Les frontières sont des compromis issus souvent de conflits, et figurent un équilibre dans un rapport de puissance. Mais une fois établie, la frontière s'affirme comme lieu de passage, d'échange, de mitoyenneté. [...] Le caractère politique du territoire résiste ainsi, voir s'oppose au processus d'intégration dans un espace plus vaste. [...] Le territoire est un lieu de l'Etat et de l'unité politique, et en quelque sorte le support de sa constitution. La constitution territoriale peut être comparée à l'inconscient de la représentation politique, elle fait partie de sa nature tandis que son oubli mène à l'anarchie : dépourvue de son socle l'unité politique est abstraite. [...] L'action politique n'intègre plus la diversité, elle ne traite plus que des flux et des nombres, dans une quête sans fin d'homogénéité. Le territoire est en perte de représentation.

⁸⁵ Ibid.: p 31.

C'est la départementalisation au XIXe qui produit l'unité territoriale de la France. Les départements expriment les traditions, les cultures, les identités et l'apparition progressive d'une société locale, finissant aussi par affirmer la diversité. Aujourd'hui le Social et la Solidarité sont les deux compétences principales du Département, mais paradoxalement la territorialisation des actions et des services pose problème. Liée à la territorialisation, la région aménage le territoire d'une nouvelle collectivité intermédiaire. [...] Ainsi le marquage territorial est toujours à l'œuvre et soumis aujourd'hui à une urbanisation générale qui le remet en cause. Dès lors, la territorialisation des politiques donne lieu à des zonages toujours plus ou moins arbitraires, qui dessinent ainsi une mosaïque parfois difficile à déchiffrer. Les zones urbaines sensibles en sont témoins. Dans l'immédiat et dans les périphéries, le nom du lieu s'efface, ou n'est plus que la marque d'un passé sans présent. La conscience d'une déliaison grandit, ici et là, en raison même de ce trouble. Le territoire est à réinventer. »⁸⁷

Et comment ne pas être à l'écoute de l'attachement très fort au territoire, exprimé par les habitants des ZUS ? Ils défendent une image positive de leur quartier, qui résulte d'un sentiment d'appartenance fort ; le quartier apparaît comme une véritable « entité » vivante, non pas homogène mais composée de mosaïques de micro-territoires, d'une myriade d'individus et de cercles de pairs. À cet égard, l'inscription territoriale, exprimée par l'évocation du milieu de vie dans les textes de rap du mouvement Hip-hop, peut s'entendre comme un véritable processus de « réappropriation » du territoire, une reconquête artistique face à l'exclusion économique et sociale.

2.2.2 Fonder l'accompagnement social sur des pratiques d'alliance

Face à ces quartiers, sur le fil du rasoir, qui semblent tenir par miracle, reste la solution d'un changement complet de stratégie : « *la révision des modes d'intervention étatique. Car il est une politique de la ville que la France s'est toujours refusée d'emprunter. Par tradition. Par refus historique de donner leur place aux identités locales. Par crainte du « communautarisme », celle de la responsabilisation des habitants* ». En effet, depuis 30 ans, la politique de la ville a multiplié les dispositifs, nommé des délégués de l'état, donné naissance à des générations de techniciens de cette politique, mais elle n'a jamais confié la clé de ces politiques urbaines aux habitants eux-mêmes. La participation des habitants, si largement évoquée, est restée le plus souvent lettre morte, sans qu'aucune modalité ne soit mise en œuvre, sans qu'aucune confiance et parcelle de pouvoir ne leur soient accordées. Leur participation s'est réduite à de simples consultations qui ont parfois donné lieu à de véritables confrontations, portant sur la réappropriation des espaces publics, la crédibilité de l'action publique.

⁸⁶ Ibid.: p 39.

⁸⁷ BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Elements synthèse Territoire. Paris: Bayard, 2006. pp 574-576.

Cependant nos politiques sociales, comme en témoigne entre autres le dernier rapport du CSTS, ont développé des modes d'intervention « *pour résoudre cette fracture, la méthode généralement privilégiée est celle du contrat et de la responsabilisation des publics en difficultés.* »⁸⁸

Deux concepts clefs définissent ces modes d'intervention collective, l'un de leurs principes fondamentaux est celui de la citoyenneté : « *se penser comme citoyen, c'est aussi le premier acte d'une citoyenneté dynamique, en d'autres termes l'extension de la citoyenneté réduirait les différentes formes d'exclusions sociales qui prédominent depuis le début de l'humanité et qui sont autant d'obstacles à une véritable citoyenneté, c'est-à-dire accessible à tous.* »⁸⁹ C'est ce qu'a bien identifié, l'un des porte-voix des quartiers sensibles au lendemain des émeutes de 2005 : « *C'est dans notre capacité à organiser notre parole, à s'emparer des symboles de la démocratie, que se joue notre avenir. La politique ne vient pas à nous, il faut qu'on y aille* »⁹⁰

A) L'empowerment

C'est la réponse choisie par les Américains dans les années 1960 :

« *l'« empowerment », ou le choix de responsabiliser les habitants des quartiers en leur attribuant un certain pouvoir. Cette démarche a été théorisée par un sociologue américain, Saul Alinsky, et mise en œuvre, localement, par des centaines d'« organisateurs de communauté », dont un certain Barack Obama, qui fut « community organizer » dans les quartiers sud de Chicago au milieu des années 1980. Une fonction entre éducateur, travailleur social et agitateur professionnel. Une mission éminemment politique : aider les habitants à s'organiser pour défendre leurs intérêts face aux bailleurs sociaux, aux banques, aux municipalités. Les amener à se constituer en pouvoirs. Les responsabiliser. Les considérer comme des interlocuteurs. Leur donner de quoi reprendre leurs pouvoirs parentaux, leurs responsabilités d'adultes.* »⁹¹ En d'autres termes, il s'agit là d'un travail social qui vise le développement d'un pouvoir d'agir des populations exclues, reléguées, afin qu'elles puissent exercer un plus grand contrôle sur leur réalité et élargir le champ des possibles ; attribuer aux premiers intéressés des politiques qui les concernent une expertise d'usage, expérientielle. « *Il faut bien souligner que la cible du changement correspond à ce qui est important pour les personnes, qui n'est pas toujours en accord avec ou en priorité avec les politiques sociales ou même des intervenants sociaux qui mettent en œuvre des projets pour les personnes, souvent sans les avoir consultées au préalable.* »⁹²

88 MAURIN E. Le ghetto français. Seuil, 2004. 182p.

89 Conseil Supérieur du Travail Social. Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif. Presses de l'EHESP, 2010, p 69.

90 BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p 200.

91 BRONNER L. La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises Calmann-Lévy, 2010. p 251-252.

92 Conseil Supérieur du Travail Social. Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif. Presses de l'EHESP, 2010, p 35.

B) Le Développement Social Local

« *Le DSL est produit par la mise en œuvre du développement des personnes, le développement des solidarités et le développement participatif des organisations du territoire. [...] L'accompagnement d'opérations de DSL montre qu'elle peuvent démarrer par les initiatives exogènes des politiques publiques mais que leur efficacité réelle nécessite le temps de la participation, de la mobilisation lente et patiente des personnes et des familles dans les formes d'actions collectives. Le DSL peut aussi à l'inverse s'appuyer sur des actions collectives endogènes qui prennent une dimension nouvelle lorsqu'elles sont fédérées dans des projets de quartier et s'appuient sur les ressources des politiques publiques.* »⁹³

Il s'agit bien là de « *construire une interaction entre des individus citoyens qui instaure une capacité contributive au vivre ensemble, de lui faire place dans l'espace public, de l'inscrire dans le temps du débat public. Elaborer en complète légitimité citoyenne le droit à la participation des habitants dans la cité politique. Pour cela, il faut probablement accepter de décoloniser les esprits de la pensée d'une démocratie inachevée qui serait mise en péril par des revendications.* »⁹⁴

Autrement dit, associer, autour d'un même projet, des acteurs ayant un même point de vue sur une réalité, plus large que leur situation personnelle, et prêts à adopter un comportement de partage et d'entraide.

Rechercher la participation sociale implique en premier lieu de comprendre ce qui réunit et de tenir compte de la diversité, soit une aptitude variable des personnes à utiliser leurs compétences, leurs savoirs et ressources, pour poursuivre leurs propres objectifs et contribuer à la vie sociale. Ces modes d'intervention ne peuvent se mettre en place que dans la durée. Ils requièrent des intervenants une prise en compte et une mise en valeur des qualités humaines de chacun, dans le temps accordé au débat, à la confrontation, mais aussi par la mobilisation des capacités à faire. Il s'agit là de mobiliser « *l'intelligence collective, fondée sur le principe fort que chaque être humain est pour les autres une source de connaissances.* »⁹⁵

Le travail social d'intérêt collectif a une action « *médiatrice et socialisatrice qui concerne d'une part l'estime de soi, l'autonomie existentielle, la sociabilité, d'autre part la production de liens sociaux, de proximité, de capital social collectif sur un territoire, la qualité de vie, la démocratie sociale, voir l'innovation sociale.* »⁹⁶

93 BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Développement social local. Paris: Bayard, 2006. p. 180.

94 Conseil Supérieur du Travail Social. Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif. Presses de l'EHESP, 2010, p 74.

95 Ibid.: p 75.

96 Ibid.: p 85.

2.3 L'habiter

Au cœur de mon propos, se situe l'intériorité de la personne, manifeste dans son rapport avec son logement, dans son cadre de vie. Il m'apparaît essentiel d'approfondir cette interaction, abordée dans la philosophie, mais aussi l'architecture avec sa dimension de psychologie de l'habitat. Pour ce faire, j'ai étudié le cours de Psychologie de l'habitat de S. Courteix, Architecte, Docteur en Psychologie et Enseignant-chercheur à l'Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Lyon. Dans son introduction, il présente l'approche déterministe « fonctionnaliste » de l'architecture moderne : de la forme découle la fonction. S'appuyant sur les travaux de Le Corbusier, architecte suisse, il expose l'espace architectural conçu comme facteur d'influence et de conditionnement : « *le logement est une « machine à habiter ».*⁹⁷

2.3.1 Habiter : un acte constituant pour soi, structurant dans le rapport aux autres.

La psychologie de l'environnement nous montre que tout environnement humain est social dans sa structure même. L'environnement humain constitue en ce sens, *une « matrice de l'existence et de l'expérience individuelle et collective »*⁹⁸

Les interactions qui unissent les hommes à leur environnement sont complexes et évolutives, Raymond BOUDON (philosophe et sociologue français), autre penseur de l'espace, en détaille plusieurs composantes dans l'expérience qu'en font les individus :

- *l'espace concret : celui de l'action*
- *l'espace perçu : celui de l'expérience sensible*
- *l'espace vécu : celui de l'investissement affectif*
- *l'espace mental : celui de la représentation*⁹⁹

A) Le corps et son enveloppe spatiale, interface entre le Moi et le Monde

Le développement du psychisme et les rapports étroits qui existent entre son ancrage corporel par le biais des pulsions et l'espace extérieur, montre combien le corps sert d'interface entre le Moi et le Monde. « *Les interactions et les représentations liées à l'espace sont ainsi basées sur le rapport réel et fantasmatique du sujet à son propre corps et à l'image de celui-ci. [...] C'est par la représentation progressive d'une enveloppe corporelle intégrante et contenant pour la psyché, que le sujet aboutit à la distinction de ce qui est lui et n'est pas lui, de*

97 COURTEIX, S. Psychologie de l'habitat. Formation Initiale 1er cycle L1S1. p 8.

98 Ibid.p 5.

99 Ibid.p 17.

*ce qui est dedans et de ce qui est dehors. Le rapport psyché-corps-espace est donc au cœur des transactions du sujet avec son environnement. »*¹⁰⁰

Philosophes, psychologues, sociologues, anthropologues se rejoignent ainsi sur le fait que l'habitat, comme support concret et symbolique de l'habiter, se trouve pris au croisement entre les projections : d'un ordre social (conditions sociales qui déterminent tel ou tel type d'espace pour se loger), et d'un ordre psychique (conditions personnelles qui déterminent l'usage que fait chacun de l'espace dans lequel il loge).

L'habitat comporte ainsi différentes fonctions fondamentales : l'étayage d'un groupe particulier : la famille, une enveloppe contenant : « *fonction vitale : répondre au besoin essentiel de vivre dans un espace qui met à l'abri des dangers extérieurs* »¹⁰¹, et une construction de nos rapports à l'espace. Autre fonction importante et de premier plan : la construction de notre espace psychique.

B) L'habiter : construction de notre espace psychique

a) Du giron maternel à l'espace familial

Premier espace rencontré par l'enfant dans sa découverte du monde au-delà des bras maternels, il contribue « *par sa stabilité, sa constance habituelle, sa quotidienneté, sa résistance aux attaques, mais aussi par ses évolutions tempérées, à la construction de la spatialité, à l'établissement d'un espace interne et d'un espace externe* »¹⁰² C'est l'émancipation du giron maternel protecteur, et la découverte d'un espace habité d'une pluralité d'autres objets (vivants et inanimés) constituant l'espace familial qui va servir de cadre à son développement psychique

b) De l'espace familial au « corps social »

L'espace de l'habitat familial est le cadre d'une préparation à la découverte de l'univers social extérieur, élargi. C'est l'espace d'intégration des valeurs et normes sociales, l'espace protégé d'expérimentation des apprentissages, mais aussi celui du développement de liens sociaux. L'habitat est un territoire dont l'accès peut être donné « au corps social » sur le mode choisi de l'invitation, un territoire de mise en scène de soi, à travers ce que l'on donne à voir de son identité dans l'espace de son logement tel qu'aménagé et occupé.

100 Ibid.p 37.

101 Ibid.p 107.

102 Ibid.p 62.

2.3.2 Les fonctions psychiques générales de l'habitat

L'habitat est partie intégrante de la construction de l'identité, les fonctions remplies par l'habitat pour le bien-être du sujet ont été étudiées par de nombreux chercheurs en Sciences humaines. Plusieurs spécialistes se sont attachées à définir les fonctions psychiques générales de l'habitat. F. LUGASSY Logement, Corps, Identité en a identifié plusieurs, que l'on peut regrouper en deux catégories :

A) Les fonctions d'ordre psychologique (intrapyschique)

- **fonction d'ancrage, de construction identitaire**, perpétuellement enrichie, réajustée, infléchie, réélaboree du fait de la valeur intégratrice de l'habitat pour les événements de la vie du sujet

- **fonction de refuge narcissique** et de protection contre les pressions sociales, protection de l'intimité et de maintien de l'identité. L'habitat offre un espace protégé et protecteur au sein duquel peuvent être "abandonnées" les contraintes des rôles sociaux tenus à l'extérieur par le sujet. Le « chez-soi » est le reflet de l'identité de l'habitant. Au niveau le plus subjectif, la notion de « chez-soi » renvoie à une bonne image de soi. C'est l'« *objet-espace narcissique où l'on se reflète et qui nous ressemble, notre espace habité est le signe de ce que l'on est mais aussi de l'image que l'on aimerait donner aux autres. L'investissement affectif de ce lieu est amour porté à l'image de soi-même.* »¹⁰³ A un deuxième niveau, « chez-soi » rend manifeste l'identité sociale au regard d'autrui.

- **fonction de répétition / réparation** de l'expérience spatiale infantile,

- **fonction de représentation fantasmatique du corps maternel et de l'intérieur du corps propre**, sur la base de l'investissement pulsionnel et psychique de l'espace.

B) Les fonctions d'ordre psychosociologique (interindividuel)

- **fonction de protection vis-à-vis des conflits sociaux, de maîtrise des interactions Moi / Autrui**,

- **fonction d'accumulation de biens réels ou symboliques**,

- **fonction de désignation de l'appartenance sociale, de la place du sujet / du couple / de la famille dans la société**

A ces fonctions que remplit l'habitat, quelle que soit la nature des liens entre le sujet et son habitat, il a semblé nécessaire et indispensable de souligner que l'habitat peut également remplir une fonction psychique d'étayage, sur un mode défensif (permettant au psychisme d'affronter un traumatisme) ou élaboratif (permettant au psychisme de comprendre ce qui fait traumatisme pour le dépasser).

103 DJAOUI E. Intervenir au domicile. Presses de l'EHESP, 2008. p. 115.

L'habiter est une expérience et une activité humaine parmi celles qui présentent les plus forts enjeux individuels et sociétaux. Il n'est donc pas étonnant que la question de l'habitat pour les personnes en situation de précarité ou de dépendance fasse l'objet de multiples attentions dans notre société :

« *L'espace habité fonctionne comme reflet, représentation ou image de soi. Dès lors toute atteinte ou altération de ce cadre (...) va profondément retentir sur l'équilibre psychique* » (VIDAL J.-P, 1999).¹⁰⁴

L'identité se dévoile autour de deux extrêmes : « l'affirmation de soi par l'ouverture et la mobilité de l'espace propre d'une part, le repli par la clôture et le repli sur le chez-soi d'autre part. Le domicile, est, par là-même, destiné à servir de lieu symptôme. Concrétisant l'identité, il supplée le corps, représente le moi, rappelle le passé, préfigure l'avenir. C'est un point sensible autour duquel s'organisent les défenses selon l'histoire et la personnalité de chacun. »¹⁰⁵

2.4 La démarche d'auto-réhabilitation accompagnée

L'auto réhabilitation accompagnée est un outil technique au service d'une « mise en mouvement » des populations défavorisées. C'est « *un ensemble de pratiques qui visent à améliorer le cadre de vie des ménages en réalisant avec eux des travaux dans leur logement.* »¹⁰⁶

Cette approche peut être qualifiée de socio-technique, ses deux problématiques cibles : le mal-logement et l'exclusion, sont systématiquement envisagées comme un tout, là où les politiques sociales tendent au contraire à les dissocier. C'est un mode d'intervention solidaire dans la mesure où la nature des relations produites au cours des actions, constitue le cœur même de l'auto-réhabilitation. « *Les opérateurs de l'auto réhabilitation accompagnée se distinguent des autres acteurs sociaux dans la démarche mise en œuvre. Ils sont en effet moins valorisés pour les compétences mises en œuvre que pour leur capacité à produire des liens sur le mode de l'engagement réciproque.* »¹⁰⁷ Par ailleurs, l'auto-réhabilitation accompagnée est une intervention sociale « sur mesure » car elle prévoit à la fois une intervention sur le logement et un accompagnement social des familles.

Point clef, la personne concernée n'est pas considérée comme destinataire d'une prestation sociale, mais comme partie prenante d'une relation avec l'accompagnant et les autres intervenants de l'action. Le « faire ensemble » agit comme un puissant créateur de liens. Il s'agit d'actions qui ne se substituent pas aux solidarités de proximité mais qui, au contraire, cherchent à les réactiver. Le concept d'empowerment peut être rattaché à ce

104 COURTEIX, S. Psychologie de l'habitat. Formation Initiale 1er cycle L1S1. p 79.

105 DJAOUI E. Intervenir au domicile. Presses de l'EHESP, 2008. p. 116.

106 FOULTIER, C., REMY, J. L'autoréhabilitation accompagnée. Une philosophie d'intervention à la croisée de l'intervention sociale et de l'amélioration. Revue trimestrielle FORS-Recherche sociale, Juillet-septembre 2007. 183, p 4.

107 Ibid.p 5.

mode d'intervention, tant il vise le développement des capacités des personnes, donnant un contenu pragmatique des plus réels.

Le concept a été élaboré par la section française de l'Association Nationale des Compagnons Bâisseurs en 1957. L'association est le plus ancien réseau national d'opérateurs d'actions d'auto réhabilitation accompagnée, dites d'insertion par l'habitat. Ses deux pôles d'intervention sont l'action éducative et l'intervention sociale.¹⁰⁸

2.5 La création et conduite de l'opération

Face aux besoins exprimés de difficultés d'entretien du logement, j'ai souhaité construire un mode d'intervention associant les habitants au cœur même de leurs cadres de vie. Pour ce faire, il m'était nécessaire de convaincre mon institution du bien-fondé d'une telle entreprise. J'ai ainsi réalisé un document afin de le présenter à la Commission Projet, document intitulé « J'habite donc je suis ». Ce document proposait une démarche d'expérimentation d'« Atelier Collectif de Quartier de Rénovation Intérieure » afin de recueillir au plus près les besoins exprimés jusqu'alors. Dans un deuxième temps, j'esquissais la possibilité, après évaluation de l'expérimentation, de répondre à des demandes de réalisations à domicile. Le projet de cette action s'insérait dans l'une de nos missions : logement et cadre de vie : « *un logement décent, comme moyen d'une santé physique et psychique.* »¹⁰⁹ p 70

2.5.1 Les Préconisations

Il s'agit de saisir l'opportunité du contexte de Rénovation Urbaine, en essayant de répondre au mieux aux besoins des locataires eux-mêmes, dans une démarche participative. Afin de clarifier les différentes étapes d'expérimentation, nous distinguerons plusieurs phases :

Phase 1 : à court terme : proposer un atelier collectif de rénovation à une quinzaine d'habitant(e)s avec des professionnels (accompagnement social et technique), dans une démarche d'apprentissage durant un mois **afin de favoriser l'appropriation / réappropriation de son logement :**

- rechercher une plus grande autonomie de la personne, partie prenante de la réalisation collective, mais aussi dans la relation avec le groupe et l'équipe d'intervention.

108 www.compagnonsbatisseurs.org.

109 DJAOUI E. Intervenir au domicile. P. d. l'EHESP, 2008. p. 70.

- permettre l'acquisition et la valorisation de compétences techniques, contribuant à impulser une dynamique de développement personnel, levier face à la sphère familiale, l'insertion sociale et professionnelle. Le « chantier » confère la possibilité symbolique d'un nouveau commencement.
- permettre la sortie d'un isolement lié en partie à la dégradation de son logement, les liens tissés dans la réalisation collective permettant de créer et / ou de rétablir du lien social.

Les objectifs de cette première phase, où le Centre Social mettait à disposition ses locaux et, s'appuyait sur ses fonds propres, avaient pour but :

- de vérifier les besoins, d'affiner les modalités futures, en introduisant une dynamique dans le « faire ensemble » et le « faire par soi-même ».
- d'associer des partenaires locaux: le Bailleur, le CG, la Mairie, les Associations de locataires.
- d'élargir le partenariat de terrain avec le soutien financier du CUCS
- de s'appuyer sur la capitalisation de l'expérience de l'Association Nationale des Compagnons Bâisseurs.

Phase 2 : à moyen terme : proposer **une démarche « d'auto-réhabilitation accompagnée »** et réaliser avec les locataires les plus en difficultés, des travaux de rénovation dans leur logement» :

- construire un accompagnement social et technique sur mesure. La connaissance des personnes dans leurs histoires et leurs difficultés singulières semble une nécessité pour rendre possible l'expression, la définition d'objectifs individualisés et la « remise en mouvement » de trajectoires d'insertion sociale et professionnelle. Être reconnu en tant que sujet d'action.
- « faire ensemble », créer un temps partagé - un espace privilégié - où il devient possible d'être au plus près de son histoire, dans une capacité de dire « facilitée par le faire ». Ceci peut favoriser la réinscription dans un lien à l'autre, aux autres, et ainsi réactiver des liens jusqu'ici en sommeil.
- continuer de solliciter les financements locaux, mobiliser des montages financiers individuels.

Dans cette phase, il s'agissait également :

- d'expérimenter une aide financière pour rénovation du logement sur le mode de prêts existants (ménagers, mobiliers)
- de saisir les aides au logement pour les bénéficiaires du RMI dans le cadre du PDI du CG
- d'obtenir l'octroi d'aides exceptionnelles du Bailleur, pour les personnes non éligibles au regard des critères de droit commun.

Phase 3 : à long terme : inscrire une nouvelle pratique à la croisée de l'action sociale et de l'amélioration de l'habitat dans le sillage des mises en œuvre de l'ANCB, tout en élaborant une stratégie locale. Ce type d'intervention pouvait permettre de nouer d'autres modes relationnels avec notre public, d'encourager la capacité de chacun à faire.

Tous les textes de politique sociale relatifs à l'habitat ont un volet logement qui fait lien entre les situations sociales et les conditions d'habitat. Une opération de cette nature répondait globalement à une préoccupation partagée par tous les partenaires réunis. Au-delà d'une démarche expérimentale, portée par les acteurs de terrain, le partenariat national (ANCB) pouvait être renforcé, en vue de développer cette pratique à plus grande échelle, par exemple à celle de la Communauté de communes. Il pouvait s'agir alors de créer une structure, en direction d'un public plus large et ainsi d'avoir recours à un seul opérateur en lien avec tous les autres dispositifs d'action sociale, en capacité de réaliser : la nature des travaux à réaliser /devis etc. et l'accompagnement social ad hoc.

2.5.2 Valeurs et éthique

Le sens de cette action reposait sur l'une des plus fortes de nos valeurs professionnelles : **le respect de l'autonomie du sujet**. Le projet d'action s'est construit à partir de l'expression spontanée d'un besoin : le support « logement » ayant permis de rencontrer un public déjà fragilisé, qui, parfois ne demande plus rien, et qui, à cet endroit avait pris la parole. Il s'agissait alors de lui donner voix au chapitre et de le reconnaître ainsi dans cette capacité de décider lui-même ce qui lui convient le mieux ! Notre démarche éthique se caractériserait concrètement par la place que l'on reconnaîtrait aux personnes, dans l'expression de leurs besoins et dans la réalisation envisagée. Il s'agissait, après l'analyse de ces situations particulières face au logement, dans un contexte précis, de proposer un « comment faire » et surtout « pourquoi le faire ».

« Il n'est d'éthique que dans l'action, quand l'acteur s'interroge sur le sens à donner à ce qu'il entreprend, quand il exerce sa « sagesse pratique en situation » Ricœur¹¹⁰

La Commission de projet a validé la démarche. Cela conférait à l'équipement la possibilité de s'appuyer sur son financement pour engager la mise en œuvre de l'action. Cette mise en œuvre équivalait à créer l'opportunité d'une mise en activité du public au quotidien et dans l'environnement immédiat et parvenait ainsi à développer les relations aux autres, se sentir partie prenante au sein d'une action collective et développer ainsi sa capacité à agir.

110 BOUQUET, B. Ethique et travail social / Une recherche de sens. Paris: E. Dunod, 2004, p 65.

J'ai donc associé à la démarche initiale de projet, le responsable du Cadre de Vie de l'OPHIS, représentant le Bailleur principal du quartier. Il s'agissait de recourir, dès lors, à l'art de négocier, par l'analyse et le constat issu du diagnostic réalisé dans le cadre de l'ANRU, d'éviter les obstacles en renforçant le sens de ce qui est éthiquement commun. Les réflexions d'alors s'exprimaient ainsi :

Deux constats :

- de nombreux locataires sont bénéficiaires de minima sociaux
- de nombreux locataires expriment le besoin de travaux à leur domicile

Un contexte : le dispositif de rénovation urbaine est favorable en cela qu'il comporte un volet « participation des habitants »

Trois objectifs :

- créer un atelier collectif de quartier de rénovation intérieure afin de répondre aux besoins des familles les plus vulnérables
- faire du « cadre de vie » un objet commun à nos missions respectives
- créer ensemble les conditions d'une expérimentation

3 FAIRE PAR SOI-MÊME / FAIRE ENSEMBLE / INITIER LOCALEMENT UN NOUVEAU MODE D'INTERVENTION AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS DU TERRITOIRE

3.1 Management et modalités de mobilisation partenariale élargie

3.1.1 Un management participatif

Il se caractérise par une réelle éthique de la discussion, dans toutes les strates de l'organisation. Concrètement :

- organiser toutes les réunions nécessaires avec l'équipe dès l'amorce du projet,
- transmettre tous les documents de travail à chaque protagoniste, nécessaire à sa réflexion.
- présenter pour chaque réunion un objectif clairement défini dans un ordre du jour, que je transmets au préalable, avec la contribution attendue de chacun
- veiller constamment à la circulation de l'information entre tous à chacune des étapes.

Dans un deuxième temps, compte-tenu de la dimension partenariale du projet, associer à chaque réunion à l'externe un membre de l'équipe. Cette conception valorise une promotion de la personne, en cela qu'elle convoque avant tout « *l'intelligence des hommes pour construire avec eux le motif de l'action et en soi signifier le refus de les considérer comme des instruments et les rétablir dans leur dignité d'homme.* »¹¹¹ Autrement dit, sans relâche, faire appel à l'inventivité de tous, soit : « *la possibilité de tenir durablement un débat collectif, construit, ouvert, et non utilitariste dans les institutions n'est nullement un luxe mais une condition consubstantielle à la pérennité du travail social.* »¹¹²

A) Une autorité redéfinie dans la capacité d'obtenir l'adhésion

Deux philosophes, enseignants à l'École Européenne de Management en Alternance, caractérisent ainsi la redéfinition de l'autorité : « *l'autorité se définissait autrefois par le prestige, le rang, la tradition, l'histoire, elle se définit maintenant par la capacité d'obtenir l'adhésion, c'est une nouvelle aire de reconnaissance, celle du projet, dans laquelle c'est l'initiative, la créativité qui sont déterminantes, la relance constante et les artisans de la relance, ceux du relais ou du réseau, celui qui met en relation, qui crée la richesse par la rencontre.* »¹¹³ Autrement dit,

111 ROCHE, B., MARFOGLIA, F. L'art de manager / Eléments pour comprendre : clés pour agir. Paris: E. Editions, 2006, p 128.

112 Ibid.: p 175.

113 Ibid.:

dans cette logique, tout se doit d'être clairement énoncé, discuté, questionné, délibéré ; rien n'est plus acquis *a priori* et légitimé de fait, c'est « *l'éthique des temps démocratiques* ». ¹¹⁴

B) Les parties et le tout

Pour cultiver constamment l'adhésion, la cohérence de l'action et le sens qui lui est donnée, il est nécessaire de ne jamais dissocier l'ensemble que constituent une organisation et toutes ses parties, qui tissent le tout. Cette dynamique de bon sens nous était déjà enseignée par Pascal dans Les Pensées, comme nous le rappelait M. Laforcade dans son intervention à l'ARAFDES le 12/05/2009 : « *Je tiens pour impossible de connaître le tout sans connaître les parties et de connaître les parties sans connaître le tout* ».

Cette conception ne peut qu'engager le manager à « *adopter le double mind, de la partie et du tout., double mind qui lui aussi est un double mind : un œil sur les sous-ensembles et un œil sur ce qu'on ne voit pas, c'est-à-dire sur les liaisons par lesquelles les parties conspirent au tout.[..] celui qui prend soin de l'invisible, de ce qui ne se donne pas dans la transparence des données mesurées.* » ¹¹⁵ Cette nécessité sous-entend une écoute, une attention aigüe au tout comme à chacun, aux relations qui lient les uns aux autres.

C) L'identité de l'organisation

En qualité de dirigeants, nous sommes directement concernés par la mise en place de processus d'identification à la démarche de l'établissement. « *Ce sont des outils de reconnaissance et de mise en cohérence ; ils dessinent un espace cohérent d'action, de décisions, de principes, de manière de faire, de méthodes, autant de choses qui contribuent à la vie propre d'une organisation. [...] ces processus sont aussi simultanément des processus de différenciation [...] la fidélisation des collaborateurs, leur niveau d'engagement, est aussi dépendant de cette mise en scène de la différence.* » ¹¹⁶ Plus le sentiment d'appartenance à l'identité de l'organisation est structurée, plus la mobilisation de chacun est vivante, mise en acte des valeurs élaborées, partagées par tous. En cela, configurer un nouveau projet, conduire un changement ne peut que contribuer à remettre en chantier l'identité de l'organisation, signe de son dynamisme.

D) La capacité de création : le projet

« *Dans les affaires humaines, l'action n'est jamais évidente, elle ne va jamais de soi, mais présuppose toujours un engagement dans une certaine direction, donc se trouve toujours*

114 Ibid.:

115 Ibid.: p 6.

116 Ibid.: p 37.

confrontée à une alternative - ce pourquoi il faut un manager et une argumentation. »¹¹⁷ Nous retrouvons là ce que j'aime à appeler le fait de **cultiver nos capacités de commencement** : oser le commencement dans sa confrontation avec l'inconnu qu'il engendrera nécessairement. C'est cet élan qu'il importe de pouvoir communiquer en transmettant, accompagnant, rassurant et décidant. Interpeller l'intelligence de ses collaborateurs, en leur offrant de quoi asseoir leur jugement. « *Manager : c'est l'aptitude à décréter le possible qui deviendra réel, doublée de celle de dire qui le rendra réel, c'est associer le pouvoir de création, à celui d'élection.* »¹¹⁸

3.2 Le Partenariat : instances de décision et de financement / dynamique de territoire

3.2.1 L'expérimentation d'un Atelier collectif de rénovation et de premiers chantiers accompagnés par des bénévoles à domicile

A) Organigramme

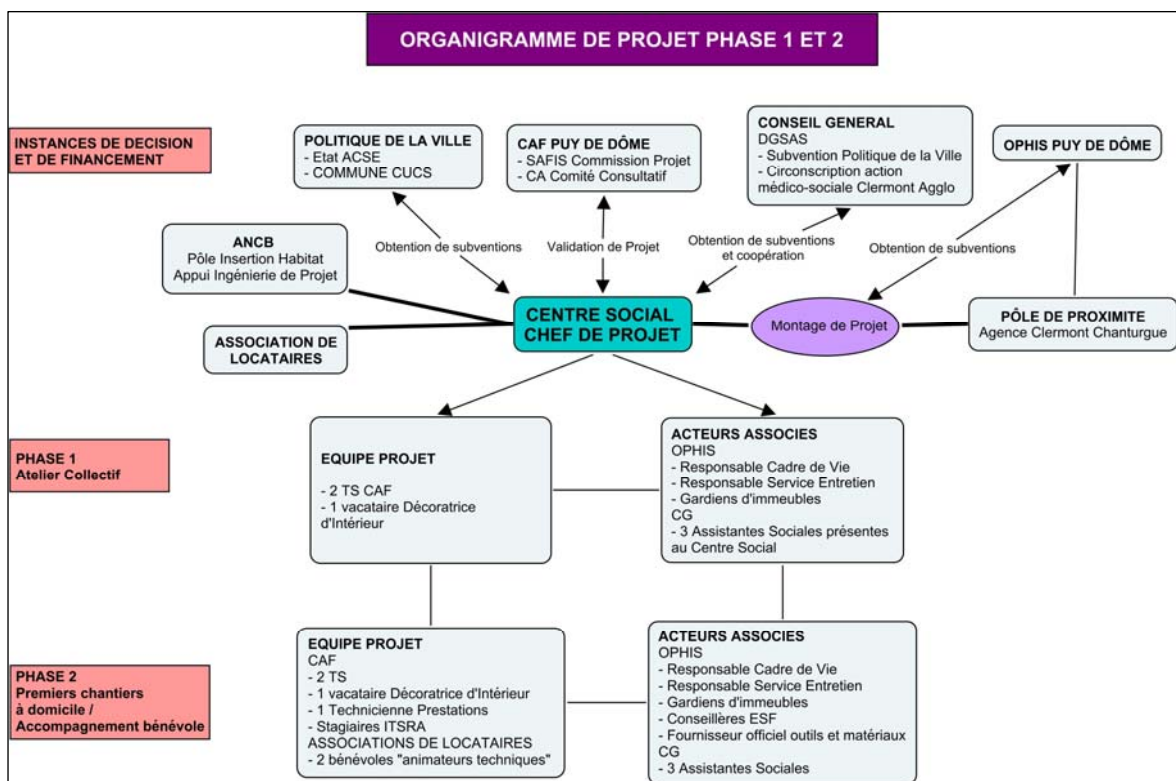


Figure 1 : Organigramme de Projet, phase 1 et 2 (conception personnelle)

117 Ibid.:

118 Ibid.: p 72.

B) Commentaires

a) Un partenariat au départ avec le Bailleur

J'ai élaboré un premier écrit proposant l'expérimentation d'un Atelier collectif de rénovation intérieure soit : inviter une quinzaine d'habitant(e)s dans une démarche d'apprentissage, accompagnés par des professionnels (accompagnement social et technique), sur un chantier témoin, dans nos locaux, durant un mois, afin de favoriser l'appropriation / réappropriation de son logement., document consultable en Annexe 1.

Puis, j'ai sollicité le partenariat du bailleur, en rencontrant le Responsable du cadre de vie, lui présentant ce document/support. Le projet, ensuite cosigné, a pu être présenté à la validation, obtenue dans les deux institutions. En interne CAF, il s'agissait d'une présentation à La Commission Projet, soit l'aval de la Direction du Service d'Aides Financières et d'Intervention Sociale, puis d'une présentation au Conseil d'Administration. Du côté de l'OPHIS, la validation à ce stade concernait la direction du Pôle de Proximité du territoire. Le Centre social portait le projet, auquel s'associait le bailleur *via* la collaboration notamment des gardiens d'immeubles. J'ai ainsi pu situer l'action en tant que force de proposition et la présenter comme un choix acceptable qui répondait à la question du « comment faire ? » qui nous préoccupait mutuellement, mais aussi du « pourquoi le faire ? Au nom de quoi, au nom de qui ? ». Une argumentation, qui mettait en acte une éthique de l'action : un public en difficultés à l'intérieur du logement :

- comment faire ? Dans le faire ensemble et la création de chantiers d'apprentissage
- pourquoi le faire ? Parce que nos institutions ont cette préoccupation commune de l'insertion et du logement de leurs publics
- au nom de quoi ? Au nom du bien-être dans le logement liant insertion et habitat, prévention des dégradations, expulsions, au nom de l'autonomie des personnes et de notre faculté à créer des espaces d'agir
- au nom de qui ? Au nom de la prise en considération de l'expression spontanée des difficultés des habitants

b) L'interpellation stratégique du réseau de l'Association Nationale des Compagnons Bâisseurs

Ayant pris connaissance de l'existence de ce réseau j'ai pu entrer en contact avec l'un des chargés de Mission Nationale Insertion Habitat. L'Association Nationale développe depuis près de 10 ans l'appui méthodologique pour le développement de projet d'auto-réhabilitation accompagnée auprès des collectivités, des bailleurs et des divers organismes. En fonction de la singularité du projet, nous avons pu bénéficier d'un appui dit « d'ingénierie de projet » dès la création de l'Atelier initial. Ce partenariat privilégié

offrait l'opportunité d'apporter une légitimité reconnue à l'expérimentation locale envisagée, et en introduisant un tiers, permettait de ne pas s'imposer en détentrice de solutions là où rien n'avait été envisagé.

c) La sensibilisation des partenaires incontournables

L'adhésion des partenaires locaux : Mairie, Département et Politique de la ville, se révélait essentielle, en termes de financement, et particulièrement pour le Conseil Général, en termes de coopération de l'équipe d'assistantes sociales, présentes au Centre Social. Il s'agissait aussi, à ce stade, de présenter l'alternative que constituait le projet en en faisant un choix acceptable par tous. J'ai retravaillé l'écrit, support de rencontre lors de réunions, successivement avec le Maire et son adjoint aux Affaires Sociales et la responsable de circonscription du Département, en présence de son équipe. Nous nous sommes entendus pour une collaboration portant sur la communication du projet, relayé par tous et dans la contribution des assistantes de service social. L'écrit initial a ensuite été retravaillé au bénéfice d'une demande de subvention dans le cadre du CUCS. Nous avons pu démarrer l'action en s'appuyant sur nos fonds propres, avant de connaître l'issue de la demande de subvention qui fut positive. Tout a été affaire de mobilisation de l'ensemble, de concertation, et d'implication négociée, et cela à partir de l'éthique affichée de l'action. Ceci a invité chacun à se positionner pour expérimenter une autre forme d'agir, envisageant une autre orientation et de fait, une autre interaction entre individus et institutions.

« Le projet vient constituer l'alternative qui appelle toujours la liberté. Il n'y a de liberté que face à un choix et de choix que face à une alternative. La force du projet c'est de transporter subitement les individus du chemin univoque sur lequel ils pensaient avancer à la croisée des chemins de l'alternative »¹¹⁹.

d) Les associations de locataires.

J'ai pris contact avec deux des associations de locataires, implantées sur la zone d'influence du Centre Social, l'une directement sur le quartier, l'autre dans un autre îlot de la ville mais composé également de locataires du même bailleur. Rencontrant les deux présidents, je leur ai exposé la démarche, leur délivrant le document projet. Leur difficulté a résidé dans le fait de se situer, dans les opérations envisagées, dans une coopération possible, et non plus seulement sur la base de revendications trop souvent houleuses. Ils ont pu mesurer l'intérêt d'être forts de propositions dans le cadre d'opérations concrètes répondant au plus près des besoins des habitants. Ils se sont engagés dans la

119 Ibid.: p 103.

communication du projet et la participation respective d'au moins un de leurs adhérents dès l'Atelier collectif.

3.2.2 Le positionnement de tous les partenaires après l'expérimentation de l'Atelier collectif et des premiers chantiers

A) Mobilisation financière et mise à disposition d'intervenants associés au projet

L'expérimentation de l'Atelier a clarifié les besoins individuels, et sa réussite a permis la reconduction de la subvention « Politique de la ville » pour l'expérimentation des premiers chantiers, témoignant ainsi de l'adhésion de l'ensemble du partenariat. Une dynamique partenariale innovante s'est mise en place, chaque partenaire s'est mobilisé financièrement, dans la communication et dans la mobilisation de ses services. La dynamique associative locale s'est également fort investie dans la démarche, au-delà même de nos espérances, puisque ce sont 2 bénévoles des 2 associations de locataires, qui, suite à l'Atelier, se sont engagés dans l'accompagnement technique des premiers chantiers. Le bailleur, représenté par le Responsable du cadre de vie, et le Responsable du Service Entretien, ont suivi avec constance le déroulement de l'Atelier puis les réalisations des différents chantiers et visaient, dans l'action, une articulation plus étroite avec les travaux propres au programme ANRU. En interne CAF, j'ai pu travailler étroitement avec le service spécifique des aides financières individuelles et mettre en place une aide à projet « Rénovation et embellissement du logement » en Annexe 5, dès les premiers chantiers réalisés avec le concours de bénévoles. En parallèle, les assistantes sociales du CG ont pu instruire des dossiers du même ordre, dans le cadre du Plan Départemental d'Insertion, au titre d'un volet logement, pour les bénéficiaires du RMI, fonds spécifique très peu utilisé jusqu'ici. Le Bailleur a également mis en place des subventions à titre exceptionnel pour les personnes non éligibles CAF ou CG.

B) Une mobilisation inscrite dans la durée

Chaque partenaire s'est approprié le concept d'auto-réhabilitation accompagnée, et a pris connaissance du réseau national des Compagnons Bâisseurs. Le Chargé de Mission nationale Insertion Habitat de l'ANCB, s'est déplacé pour l'inauguration de l'Atelier, médiatisée par la presse locale et rassemblant tous les partenaires institutionnels. Ce fut l'occasion d'un discours qui a permis de clarifier, pour tous, le sens de l'action et permis une première reconnaissance publique de ce mode d'intervention au plan local.

L'implantation de proximité du Centre Social et la démarche de co-construction partenariale autour d'un projet commun, de l'expérimentation de l'Atelier jusqu'à celle des premiers chantiers, a permis de prendre en compte les personnes dans leur environnement, à partir de l'expression de leurs besoins et ainsi d'appréhender leurs

capacités à leur juste mesure. Cela faisait partie des prises de risque mesurées et nécessaires dans le cadre d'innovations, et renvoyait aussi à nos capacités d'adaptation à notre public pour le rencontrer, et non pas constamment l'interpeller dans ses capacités d'adaptation face à nos fonctionnements de dispositifs d'action sociale.

« Le changement ne peut se comprendre que comme un processus de création collective, à travers lequel, les membres d'une collectivité donnée apprennent ensemble, c'est-à-dire inventent et fixent de nouvelles façons de jouer le jeu social de la coopération et du conflit, bref une nouvelle praxis sociale »¹²⁰

Toutefois, si la pertinence de ce nouveau mode d'intervention, faisant se rencontrer l'habitat et l'insertion, a pu être démontrée grâce à l'Atelier collectif puis la mobilisation d'intervenants volontaires à domicile, la force bénévole du projet est devenue sa fragilité pour pérenniser l'action. Je situais alors ainsi la dialectique dans un Bilan d'évaluation de l'action, avec le Bailleur, interrogeant les perspectives : *« la rénovation de l'habitat, support de confiance, nous a permis d'aller à la rencontre d'un public en situation de « repli », qui ne demandait parfois plus rien, et passait même à côté de l'accès aux droits. A ce jour, le « bouche à oreille » fait que nous sommes déjà interpellés pour de nouveaux chantiers au cœur de ce nouveau public, pour lequel « faire un chantier » c'est aussi « se faire » et se réinscrire dans son environnement social. Nous ne pouvons envisager de poursuivre en faisant peser tout le poids technique des réalisations sur nos seuls bénévoles, « piliers » de l'opération, Aussi afin de pouvoir reconduire ce dispositif, il semble nécessaire de disposer d'un appui technique en conséquence. Votre institution dispose d'un service technique, ne pourrions-nous envisager de mutualiser nos compétences respectives afin que l'Ophis puisse prendre en charge cet appui technique ? »*

De notre côté, nous nous engageons à continuer la mise en œuvre du projet : demande de subvention, demande d'aides financières individuelles, communication et mobilisation du public, accompagnement social et coordination, mise en réseau des partenaires, des salariés, des participants. Ceci afin d'approfondir notre partenariat par un mode d'intervention qui « revisitait » la relation avec le public et continuait d'apporter une dynamique globale de « faire ensemble avec les acteurs du territoire »

120 LEBRUN, J.-P., (dir.). Y a-t-il un directeur dans l'institution ? . Presses de l'EHSF, 2009, p51.

3.2.3 Le renforcement du partenariat institutionnel au vue des réalisations

A) Organigramme

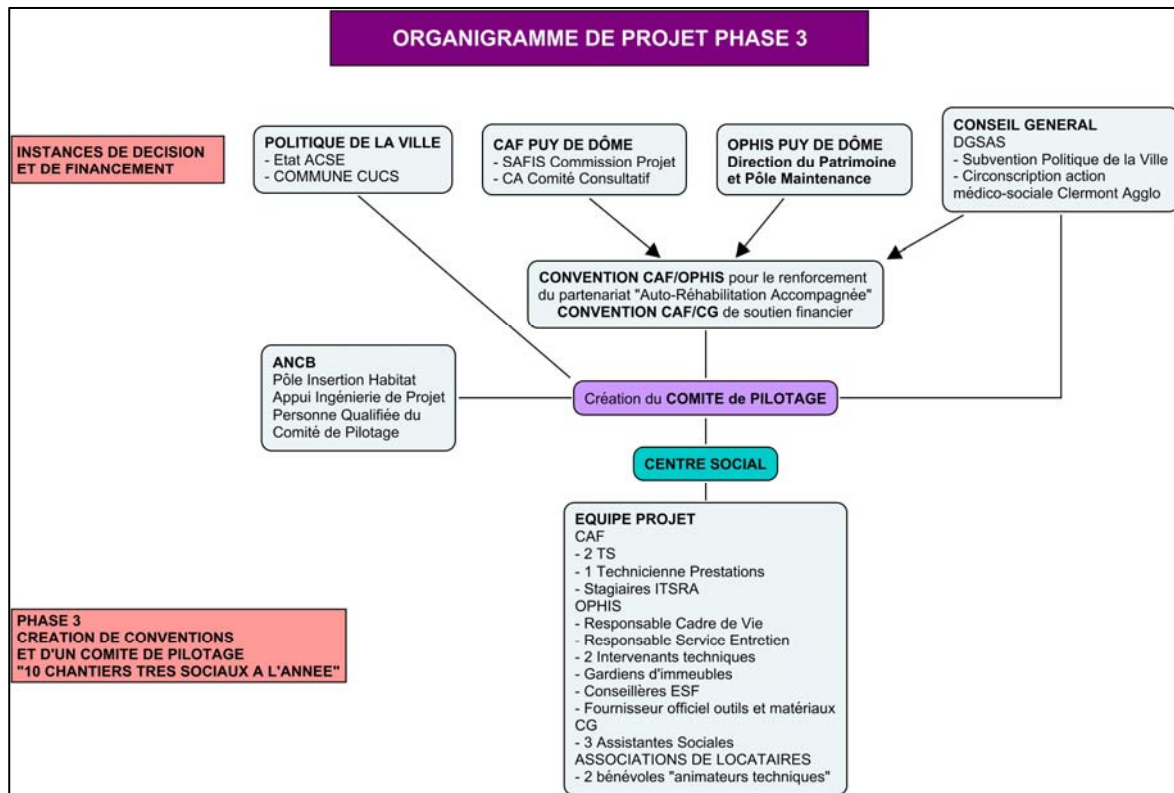


Figure 2 : Organigramme de Projet phase 3 (conception personnelle)

B) Commentaires

A ce stade, le partenariat initial avec le Bailleur a franchi une nouvelle étape : le Bilan d'évaluation des expérimentations a permis une rencontre directe avec la Directrice du Patrimoine de l'Ophis. Je n'avais plus seulement à exposer la démarche au Responsable de l'antenne territoriale du Bailleur qui s'était montré sceptique sur la possibilité d'un devenir engageant le Service Entretien, mais au niveau hiérarchique supérieur qui ouvrait d'autres possibles. Nous pouvions confronter nos réflexions, chacune des parties manifestant sa volonté de faire front ensemble pour inventer une nouvelle solution. Il ne s'agissait plus seulement de donner quelque chose à entendre mais de créer ensemble les possibilités de s'entendre sur une préoccupation commune.

a) La création de Conventions, d'un Comité de Pilotage et d'une équipe officielle d'intervention technique et sociale

A partir de l'appui méthodologique des Compagnons Bâisseurs j'ai pu réaliser une proposition de Convention CAF/OPHIS validée en interne CAF. Après différents allers-retours, cette convention a été signée le 1^{er} avril 2008. Notre accord, ainsi officialisé,

reprenait les propositions « perspectives » du Bilan évaluation, nous réalisons le portage du projet de « terrain » et l'accompagnement social auprès des familles en partenariat avec les autres intervenants. L'accompagnement technique se réalisait par la mise à disposition de techniciens du Service Entretien de l'OPHIS. Il est à noter que le Chargé de Mission nationale des Compagnons Bâisseurs nous indiqua qu'il s'agissait d'une articulation jusqu'ici jamais rencontrée. Nous continuions à prendre appui sur le dispositif CUCS de la Politique de la Ville, tout en s'insérant officiellement au titre du volet « participation sociale » dans le cadre de l'ANRU. Faisant suite à cette première Convention, le Conseil Général a souhaité également conventionner avec notre institution afin de formaliser un soutien financier biannuel le 5 octobre 2009 (les conventions réalisées, ainsi que le montage financier de l'opération sont jointes en Annexe 6 , 7 et 8).

Concernant le suivi et l'évaluation de l'action, nous avons créé un Comité de Pilotage dans lequel, le Chargé de Mission Insertion Habitat de l'ANCB, figurait en qualité de personne qualifiée. Ce Comité, ouvert aux autres instances de décision et de financement, prenait l'engagement de se réunir à minima 2 fois dans l'année et davantage selon les ajustements à apporter lors de bilans intermédiaires. Il prenait également l'engagement d'élaborer conjointement une communication sur la démarche au plan local.

b) La communication de la démarche au plan local

Nous avons organisé la première rencontre du Comité de Pilotage en proposant une « Journée d'étude technique au siège marseillais des Compagnons Bâisseurs » à l'ensemble des partenaires locaux. Cette journée, animée par le Chargé de Mission nationale ANCB, proposait des temps d'échange avec les administratrices et administrateurs de l'association, une présentation du partenariat et des modes d'intervention locaux des projets d'auto-réhabilitation et une rencontre avec des acteurs du Comité de Suivi Technique et de Pilotage, partenaires du réseau Compagnons Bâisseurs Provence : élus et techniciens du Département, Politique de la ville, CCAS, associations locales, CAF, etc. Cette « journée d'étude » a réuni à Marseille tous les représentants des instances de décision et de financement clermontoises, créant un contexte privilégié de réflexion et d'appropriation de la démarche. A ce stade, le Responsable Politique de la Ville de Clermont-Ferrand, et plus seulement de Gerzat, s'est également engagé dans la promotion de ce mode d'intervention au plan local. Nous avons pu envisager ensemble, comment en se saisissant collectivement de ce partenariat national avec le réseau ANCB, nous pourrions bénéficier *via* les dispositifs existants, de l'élaboration d'un diagnostic partagé permettant *in fine* le montage de plusieurs actions adossées aux besoins dans l'agglomération clermontoise, le département. Les montages financiers présentés pouvaient permettre de bénéficier d'un financement de 50 % sur des fonds nationaux ANCB, le reste étant à la charge du partenariat local.

Tous les textes de politique sociale relatifs à l'habitat ont un volet logement qui fait lien entre les situations sociales et les conditions d'habitat. Une contractualisation avec l'ANCB, sur ses fonds nationaux, pouvait globalement répondre à une préoccupation partagée par tous les partenaires réunis, une préoccupation qui s'inscrivait dans la complexité. Toutefois, l'ANCB, partenaire reconnu au plan national nous apportait les moyens de répondre à cette complexité en envisageant : la mise en place d'une étude de faisabilité avec un travail d'animation du partenariat et d'appui technique, et le recours à un seul opérateur en capacité de réaliser :

- la nature des travaux à réaliser /devis etc.
- l'accompagnement social *ad hoc* des publics en articulation avec les partenaires locaux
- l'inscription des opérations dans le droit commun
- la réalisation des travaux avec les personnes elles-mêmes.

Constamment, malgré les préoccupations communes, chaque intervenant se retrouve confronté aux limites de son champ d'intervention ; l'expérimentation de cette pratique ne peut se développer en l'état à plus grande échelle, aucun des partenaires autour de la table ne pourrait en assumer toute la légitimité de mise en œuvre. Nous souhaitons également souligner à quel point ce type d'intervention permet à tous les acteurs de terrain de nouer d'autres modes relationnels avec le public. Face à des personnes en situation de repli, l'intérêt porté à leur intériorité au sein de leur logement rétablit une relation de confiance et permet la mobilisation des personnes tout au long de l'action, réunissant les conditions pour que les compétences s'éveillent et s'activent. La capacité de chacun à agir est ainsi concrètement engagée.

Nous avons ainsi convenu, au sein du Comité de Pilotage, de la réalisation d'un document support de « Présentation de démarche locale d'auto-réhabilitation accompagnée », afin d'élaborer un outil commun, appropriable par l'ensemble des partenaires, et afin d'en faire une présentation au PDALPD. J'ai rédigé ce document, validé ensuite par le Comité de Pilotage, associé d'une proposition à Maîtrise d'ouvrage de l'ANCB, présenté en Annexe 9

En parallèle, nous avons décidé la réalisation d'un court métrage, à partir du Centre Social, pour la promotion de la démarche. Il s'agissait également de proposer aux participants de faire l'expérience d'une expression singulière sur ce qu'ils venaient de vivre, ou ce qu'ils vivaient. Cette expérience s'adressait à ceux qui le souhaitaient, intensifiant également leur rôle d'acteurs dans la promotion de la démarche. D'autre part, il s'agissait de privilégier une passerelle sans intermédiaire entre le public de l'action qu'ils constituaient et les différents financeurs de l'action, avec la seule médiation du support court-métrage « Du soleil à travers les couleurs ».

C) Evaluation de l'action en direction du partenariat à l'issue de la Phase 3

| OBJECTIFS | INDICATEURS D'ÉVALUATION | RÉSULTATS |
|---|---|---|
| <p>Rendre possible l'expérimentation d'un atelier collectif de rénovation intérieure puis de chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● obtention de l'adhésion en interne et auprès du bailleur ● obtention de l'adhésion de tous les partenaires et de subventions | <ul style="list-style-type: none"> ● validation CAF et OPHIS ● adhésion du partenariat de terrain (associations de locataires, intervenants de l'OPHIS, As CG) Obtention subventions : mairie, CG, ACSÉ et mise à disposition de techniciens du Service Entretien de l'OPHIS. |
| <p>Favoriser un nouveau mode d'intervention au plan local permettant l'extension de la démarche</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● mise en place d'une aide à projet logement en interne CAF et subventions exceptionnelles individuelles du bailleur ● accès au Fonds PDI, enveloppe logement pour les bénéficiaires du RSA ex RMI ● obtention d'une convention partenariale de « terrain » avec l'Ophis ● participation de l'ensemble des partenaires à une journée technique d'étude au siège marseillais de L'ANCB ● obtention de reconduction de subventions ● présentation de la démarche au PDALPD | <ul style="list-style-type: none"> ● création CAF « Demande d'aide financière rénovation et embellissement du logement » / Création « Bons d'achats de matériaux » OPHIS ● obtention d'aides financières CG Fonds PDI ● signature Convention Caf/Ophis et création d'un Comité de Pilotage ouvert à tous les partenaires ● 4 représentants CAF, Agent de Direction SAFIS, Cadre Service Aides Financières Responsables Centres Sociaux/ 2 représentants Ophis : Directrice du Patrimoine, Responsable Pôle de Proximité/ 2 Représentants mairie de Clermont dont responsable Politique de la Ville/ 1 représentant Clermont-Agglomération/1 responsable CG Politique de la Ville ● reconduction de toutes les subventions et convention biannuelle de soutien financier CG Politique de la Ville ● inscription de la démarche au PDALPD |

3.3 Le management par projet de l'auto-réhabilitation accompagnée / rapprocher des cultures professionnelles différentes

3.3.1 Phase 1 et 2 : des professionnels d'institutions différentes, et des bénévoles rassemblés autour d'un même projet

A) La mobilisation des salariées CAF

Deux salariées de la structure ont été mobilisées à temps plein sur la mise en place de l'Atelier collectif et associées à la réflexion dès l'origine du projet. Je les ai invitées à exercer leur liberté de jugement et à prendre position. Cet exercice a immanquablement créé un certain désordre, l'une d'entre elles s'est opposée au projet, exprimant contestations et craintes. Elle redoutait que les participants ne parviennent pas à se mobiliser sur le long terme (que pouvait représenter pour eux le mois de réalisation) et qu'il pouvait être dangereux de s'exposer à la poussière durant la réalisation, que des accidents pouvaient survenir, comment allions-nous gérer l'indisponibilité de nos locaux etc. L'avenir devenait incertain. Il a été utile de travailler à partir de l'expression de ces doutes et de structurer encore davantage l'argumentation et la logistique pour rassurer ces craintes, et présenter en équipe le projet en interne. Le recrutement d'une Décoratrice d'Intérieur, en qualité de vacataire, sur ces 2 premières phases, a contribué également à rassurer.

En amont, via l'appui méthodologique de l'ANCB, j'ai réalisé des fiches de postes « Coordinatrice Sociale » et « Coordinatrice technique » (Annexe 4). Cela a clarifié pour l'équipe CAF, le nouveau positionnement qui serait le leur. J'ai délivré, dès le recrutement et le contrat de travail, la fiche de poste appropriée à la Décoratrice. Elle assumait ainsi la responsabilité technique de l'Atelier, puis celle des premiers chantiers et une responsabilité pédagogique dans l'organisation et la mise en œuvre de l'activité. Cette professionnelle, détentrice d'une technique, mais également en capacité humainement d'adhésion au projet, s'est engagée pleinement pour promouvoir bénévolement le projet lors des rencontres partenariales, avant l'obtention des subventions. Par ailleurs, au-delà d'une simple technique, de type plâtrerie-peinture, il me semblait pertinent de miser aussi sur l'esthétique, afin d'accentuer le propos. Si chacun doit pouvoir disposer d'un cadre de vie où il fait bon vivre, une réalisation qui, au-delà de la réparation, apporte un embellissement, fruit de la propre conception de la personne, lui reflète ce qu'elle a été capable de faire durablement. Je rejoindrai ici la pensée du philosophe allemand Hegel, créateur au 19^e siècle du courant de l'esthétique comme philosophie de l'art :

*« Le beau est l'idée sous une forme sensible, c'est l'Absolu donné à l'intuition. L'art est une objectivation de la conscience par laquelle elle se manifeste à elle-même, ce qui constitue donc un moment important de son histoire. »*¹²¹

Les différentes réunions préparatoires, enrichies à plusieurs reprises, par la présence de la décoratrice, ont permis à chacune d'entre-elles de s'approprier le projet et de se mobiliser pleinement sur la réalisation. La force de réalisation de l'Atelier a permis de renforcer encore l'adhésion pour la mise en œuvre des premiers chantiers. Ils ont également permis une collaboration étroite avec la technicienne des prestations du Centre, pour l'étude de l'accès aux droits. Passer à l'étape suivante des chantiers à domicile, demandait cependant d'articuler différemment les temps de travail. Il ne s'agissait plus d'être à temps plein sur l'action, mais de privilégier les accompagnements de chantiers, au titre d'accompagnements individuels. Le bénéfice de ces interventions, à moyen et long terme, leur a permis d'articuler au mieux la gestion du temps, l'accueil de stagiaires en formation a également été un recours apprécié, par les intervenantes, mais également par l'Institut de Travail Social de la Région Auvergne, par le caractère innovant du type de stage proposé .

Le rôle d'interface, qu'ont été amenées à réaliser les intervenantes CAF auprès des différents acteurs associés au sein de l'Atelier puis autour des chantiers, a également valorisé leurs interventions.

B) La coordination avec les acteurs associés

La coopération de chacun des acteurs associés, a pu se réaliser en raison des accords préalables définis avec les différentes institutions, quant à la mobilisation de leurs salariés, ou concernant les bénévoles, des accords avec leurs présidents. J'ai pu instituer des réunions régulières, hebdomadaires sur l'Atelier, puis bi-hebdomadaires sur la réalisation des premiers chantiers. Ces réunions ont réalisé systématiquement une mise en commun sur le plan technique et une mise en commun sur le plan humain. Avec l'ensemble de l'équipe élargie et le public, un travail sur le long terme s'est mis en place, brisant la spirale de l'urgence. Du côté des relations entre professionnels et bénévoles durant les réalisations, l'équipe CAF, ne détenant pas de compétences techniques spécifiques, les relations, de fait, s'inscrivaient dans une complémentarité, nécessaire à la réalisation commune. Cette articulation n'a posé aucune forme de problèmes, tant chacun des différents intervenants concevait le sens de l'action et y adhérerait. Les intervenantes sociales CAF se devaient cependant d'être attentives à la médiation, entre décoratrice d'intérieur, bénévoles et familles, dans cet espace particulier d'action au domicile. Espace

121 HEGEL, G. W. F. Esthétique. Manuscrit de Victor Cousin Edition Vrin, 1823, p 47.

privé, intime de la personne, l'enjeu était d'établir, avant tout, une relation de confiance entre équipe d'intervention à domicile et familles, avant de pouvoir « occuper » le logement. Dans ce contexte, c'est la personne qui choisit de changer de rapport à son logement, et les intervenants se devaient d'être là pour contribuer à réunir les conditions favorables de ce changement.

Autre symbolique, « rénover son intérieur » autorise, facilite une prise en compte de soi et des soins que l'on peut s'apporter à soi-même. C'est à partir de cette « émergence du sujet » et de sa reconnaissance en tant que tel qu'il devient possible de travailler à l'accès à la santé et aux droits des personnes.

a) Avec les professionnels

Pour l'Ophis, le Responsable du Cadre de Vie a suivi toute la réalisation de l'Atelier, auquel s'est associé le Responsable du Service Entretien, d'abord de façon informelle, intrigué. Tous deux ont ensuite suivis assidûment les premiers chantiers, apportant tout leur concours et devenant véritables promoteurs du projet

Pour le CG, la coopération enfin réalisable, définie avec la responsable de circonscription, a créé une nouvelle atmosphère de travail avec les assistantes sociales du CG. Il devenait possible de se réunir autour du projet, puis dans la réalisation partagée de nouvelles formes d'accompagnement autour des premiers chantiers, et plus seulement entre deux portes. Les assistantes sociales CG participaient à la communication, à la constitution des dossiers d'aide individuelle, aux accompagnements spécifiques, mais ne prenaient pas part aux chantiers à domicile.

b) Avec les bénévoles

Pour les associations de locataires, deux bénévoles se sont mobilisés. Acteurs de l'Atelier, ils sont devenus les pierres angulaires de la poursuite de l'expérimentation à domicile. L'un à la retraite, l'autre au chômage, tous deux avaient en commun le désir d'apporter leur contribution et de se trouver en activité. Le premier, plâtrier-peintre de métier, à la retraite depuis peu, venait de perdre brutalement son épouse et exprimait fortement le besoin de s'engager, pour faire face et surmonter sa situation. Le deuxième ayant une expérience en menuiserie, traversant une période de chômage, père de 4 enfants, dont l'épouse réalisait plusieurs temps partiels pour une entreprise de nettoyage, ne supportait pas de se trouver ainsi désœuvré.

Accompagner leur mobilisation sur le projet, supposait de cerner leurs différentes compétences, tant sur le plan technique, que sur le plan de leurs compétences sociales et personnelles. Il s'agissait ainsi de discerner comment leurs différentes qualités pouvaient produire le meilleur d'elles-mêmes, organiser les solidarités en ne perdant jamais de vue l'unité visée du chantier à domicile après celle de l'atelier collectif qu'ils avaient déjà contribué à constituer.

3.3.2 Phase 3 : la création d'une équipe officielle d'intervention sociale et technique

A) Une transmission de savoirs-faires issue des expériences antérieures

La convention CAF-Ophis, a renforcé la coopération et celle-ci s'est enrichie de la mise à disposition de deux techniciens du Service Entretien du Bailleur, ainsi que de la collaboration de deux Conseillères en Economie Sociale et Familiale, attachées à ce territoire. Cette nouvelle configuration renforçait l'accompagnement technique et optimisait le temps dévolu aux accompagnements sociaux pour les intervenantes CAF. En effet, jusqu'ici, lors de la réalisation des chantiers avec les intervenants bénévoles, nous faisons en sorte que ces derniers se trouvent le moins souvent possibles seuls au domicile des familles. Les intervenantes CAF participaient donc aux chantiers, opérant également un soutien technique.

Forts des expériences réalisées, du pragmatisme où la pertinence de ce nouveau mode opératoire se définissait par ses effets dans l'action, la mise en œuvre de cette nouvelle équipe s'est déroulée avec les ajustements nécessaires. Ces expérimentations de terrain avaient constitué pour tous les intervenants un processus de transformation. Ce dernier se caractérisait, par la maîtrise pour l'équipe Caf et les intervenants techniques bénévoles, de ce nouveau mode opératoire : il s'est agi alors de transférer ce savoir-faire en direction des techniciens du Service Entretien du Bailleur. Toutefois, ce transfert ne pouvait se réaliser qu'en prenant le temps de la discussion et de la rencontre avec les techniciens intervenants. J'ai donc organisé une première réunion de transmission où étaient présents l'équipe CAF, les intervenants bénévoles et les intervenants techniques Ophis. Comme je l'avais proposé lors de la réalisation de la convention, les intervenants techniques avaient été « recrutés » sur la base de leur adhésion au projet. Cette première rencontre collective a été déterminante quant aux ajustements à opérer. Les deux techniciens se sont d'abord étonnés de ne pas se rendre immédiatement sur un chantier et se souciaient même de leur légitimité à participer à une réunion de ce type. Réfléchir en commun au sens même de leur intervention, ne faisait pas partie de leur culture professionnelle. Je leur ai donc restitué l'origine et l'ensemble du projet, en mettant l'accent sur la dimension pédagogique de ce type d'opération, au sens de la transmission de leur savoir-faire, mais également dans le type de relation qu'ils allaient nouer dans la proximité avec les familles. Le témoignage des bénévoles et la poursuite de leur contribution, allégée dans le dispositif, ont également été déterminants dans la transmission des savoirs-faires.

Par la suite, tout au long des réalisations, j'ai sollicité le responsable de leur service afin qu'ils soient détenteurs, comme tous les autres acteurs associés, des documents référentiels de la démarche, seuls leur avaient été présentées les fiches de

poste que j'avais élaborées. Nous les avons ainsi associés aux réunions bihebdomadaires de l'opération et j'ai insisté auprès de leur responsable quant à sa nécessaire présence, afin qu'ils perçoivent bien la cohérence d'ensemble et leur entière légitimité.

Après la réalisation de premiers chantiers, ils se sont parfaitement adaptés, valorisés dans leurs métiers et leurs interactions avec les familles. Ils appréciaient ces rencontres, mettant enfin des visages sur ces locataires, dont ils ne connaissaient que les halls d'immeubles et l'ensemble des « parties communes », lors des réfections constantes qu'ils réalisaient. L'équipe CAF, comme précédemment, a poursuivi son travail de médiation entre intervenants techniques et familles. La difficulté résidait parfois dans le face à face, déstabilisant sur le plan émotionnel, avec la précarité des logements, la violence de certaines situations familiales dont les murs ou les portes « défoncées » portaient les stigmates.

C'est dans l'observation de proximité qu'il devient possible de mesurer les écarts, imprévus inévitables et d'opérer les petits recadrages : gérer les petits détails qui ont de grands effets. Leur employeur, dans la mise à disposition, avait essentiellement pensé à une réorganisation de leur activité à l'échelle de la globalité de leur système d'organisation, il s'avérait essentiel de se livrer avec eux à une revue de détails de leur nouvelle pratique professionnelle en marche. C'est un élément qui me semble capital à cultiver avec tous ses collaborateurs, ne jamais perdre de vue les moyens que l'on se donne pour établir une veille de proximité.

La collaboration s'est également poursuivie de la meilleure façon avec les assistantes sociales du CG, présentes ensemble, ou à tour de rôle, aux réunions de mise au point de la démarche. Elles ont intensifié la communication et proposé de plus en plus de participants pour lesquels elles percevaient davantage le bénéfice qu'ils en retireraient.

L'ITSRA nous a également davantage sollicités pour l'accueil de stagiaires assistantes sociales. Essentiellement des stagiaires de 3^e année, elles effectuaient des stages de 5 mois et contribuaient à renforcer l'équipe. Pour leur cursus, cela continuait de constituer « un terrain de stage innovant » où prenaient sens pour elles les concepts de DSL, ISIC etc.

Un autre acteur associé, s'est imposé au fil des réalisations : le Fournisseur en titre des matériaux et outils, Entreprise privée, conforme à l'Appel d'Offre du Bailleur, pour l'ensemble de son patrimoine. Dès les premiers chantiers, était convenu avec l'Ophis la possibilité de faire bénéficier les locataires des tarifs consentis à l'Ophis, pour l'achat des matériaux et outils. S'il a été nécessaire que je rencontre, au départ, le Responsable du Magasin, au fil du temps nous avons optimisé nos échanges, et un vendeur-conseiller s'est occupé exclusivement de notre opération. Concrètement, il s'agissait, à partir des devis de « faire tenir » les matériaux nécessaires dans l'aide attribuée et d'accueillir en

présence d'une intervenante CAF, les participants à la réception de leurs achats. Partenaires associés dans le « faire », ils sont ensuite devenus « mécènes » de l'opération, en délivrant des produits ou outils gracieusement aux participants.

B) Evaluation en direction des salariés et acteurs associés à l'issue de la Phase 3

| OBJECTIFS | INDICATEURS D'ÉVALUATION | RÉSULTATS |
|---|--|---|
| <p>Conduire l'ensemble des salariés du Centre social à travailler en coopération étroite autour du projet en partageant une vision d'ensemble à laquelle chacun contribue, en identifiant ce qui fait lien</p> | <ul style="list-style-type: none"> • nombre de réunions en présence des deux équipes et labellisées par le CG • structuration des groupes de participant(e)s élaborée par les deux équipes • demandes d'aide à projet logement élaborées en commun • accompagnements sociaux mis en œuvre ou poursuivis en collaboration | <ul style="list-style-type: none"> • 2 réunions mensuelles • les participants sont accueillis, informés et accompagnés administrativement par les 2 équipes • En moyenne, sur 10 chantiers, 4 sont financés par le CG • En moyenne, la moitié des accompagnements sociaux mis en œuvre au regard des 10 chantiers à l'année, sont poursuivis en collaboration |
| <p>Conduire la démarche des intervenants bénévoles et dans un second temps des techniciens du Service Entretien de l'Ophis afin qu'elle prenne sens pour eux</p> | <ul style="list-style-type: none"> • création de fiches de poste « intervenants techniques » • réunions d'explicitation de la démarche en présence des techniciens et des intervenants sociaux • coopération des équipes d'intervention à domicile, sociale et technique | <ul style="list-style-type: none"> • fiches de poste élaborées et transmises aux techniciens • présence des techniciens lors des 2 réunions mensuelles associées au projet • chaque chantier crée la coopération entre chaque intervenant et la famille |

3.4 Le public acteur de l'Atelier collectif puis des premiers chantiers

3.4.1 La réalisation de l'Atelier collectif

A) Les locaux

Ayant sollicité au préalable le Bailleur Social pour pouvoir prendre appui sur l'appartement témoin qu'il mettait en place dans le dispositif ANRU (appartement vide, appelé à montrer la fermeture des balcons en loggias, seule partie visible de l'intérieur de l'opération), cela n'a pu se réaliser. J'ai alors opté pour l'utilisation d'une partie de nos locaux (hall d'accueil, salle d'activité) faisant office de chantier témoin.

B) La communication en direction du public

Afin de rendre visible et matérialisable les préoccupations exprimées à partir du logement, j'ai choisi de réaliser une exposition dans nos locaux (salle d'accueil public) sur le thème de la rénovation, décoration d'intérieur, avec la décoratrice mobilisée sur le projet, afin de proposer la création de l'atelier : panneaux photos de différentes réalisations de l'artisane, panneaux échantillons d'enduits, de patines, de frises, les matériaux, les outils, le coût, présentation d'une action d'auto-réhabilitation accompagnée par les Compagnons Bâisseurs, magazines de décoration à consulter et panneaux succincts sur les métiers de peintre et décorateur /décoratrice.

L'information de la création d'un Atelier Collectif de rénovation d'intérieur, était relayée par l'ensemble des partenaires, à partir d'un support écrit de type « flyer » attractif (communiqué en mairie, dans les espaces publics du Bailleur sur le quartier (y compris les halls d'immeubles), les associations de locataires, les assistantes sociales du Conseil Général (Annexe 2). Cette communication a permis une sensibilisation élargie du public sur un mode concret, sans intermédiaire. Les personnes qui nous ont interpellées étaient ainsi face à leur préoccupation, curiosité, incrédulité et aussi face à leur libre choix. Il est important de noter que de nombreuses personnes ne pensaient pas la réalisation possible, méconnaissant leurs droits de locataires et convaincues de ne pas pouvoir utiliser eux-mêmes des matériaux ou couleurs de leurs choix. Plus encore, ils pensaient que cela leur était interdit et qu'ils ne pouvaient déroger aux couleurs qu'ils pensaient imposées par le bailleur : « *ils ne voudront jamais !* ».

En termes de temporalité, je misais sur la communication via l'exposition durant 2 à 3 mois, avant de proposer une réunion de présentation du projet afin de mobiliser un groupe conséquent, faisant valoir l'expression de ce besoin. En amont du projet, je savais pouvoir compter sur la mobilisation initiale d'un petit groupe de femmes qui, les premières, nous avaient interpellées et faisaient fonctionner le « bouche à oreille ». Important également de noter, qu'avant de communiquer sur la possibilité de création de cette expérimentation, le temps des institutions n'étant pas le même que celui des personnes, j'avais soigneusement attendu le feu vert, afin de ne pas risquer un essoufflement de la mobilisation, un désenchantement de plus.

3.4.2 Le public mobilisé autour de l'Atelier

A) Evaluation quantitative et qualitative de l'Atelier Collectif au vu des objectifs définis

| OBJECTIFS EN DIRECTION DU PUBLIC | INDICATEURS D'ÉVALUATION | RÉSULTATS |
|--|--|---|
| Favoriser le mieux-être dans son logement | <ul style="list-style-type: none"> nombre de familles recevant à nouveau à domicile | <ul style="list-style-type: none"> 5 familles dont 1 couple, présent dans le groupe, expriment le fait qu'ils vont de nouveau pouvoir « sans gêne » recevoir à domicile |
| Améliorer le cadre de vie | <ul style="list-style-type: none"> nombre de participants à l'atelier nombre de participants poursuivant des travaux | <ul style="list-style-type: none"> 15 participant(e)s 7 participants (dont 2 couples) ont poursuivi seuls des travaux à domicile |
| Favoriser l'entraide « une dynamique collective créatrice d'entraide » | <ul style="list-style-type: none"> nombre de chantiers réalisés via l'entraide née de l'Atelier Collectif nombre de visiteurs à l'Atelier | <ul style="list-style-type: none"> 3 chantiers réalisés L'Atelier a comptabilisé 40 visiteurs (un visiteur quotidien, a fait la surprise d'offrir le thé à l'ensemble du groupe, traversant le quartier le plateau à la main) |
| Favoriser l'accès aux droits et l'insertion sociale « une dynamique de développement personnel et de projet » | <ul style="list-style-type: none"> nombre d'accompagnements sociaux à l'issue du chantier ciblés autour d'une demande et non lié à un suivi « traditionnel » (Caf et/ou Conseil Général ou autres) nombre de problématiques exprimées dans la proximité du chantier et méconnues malgré un « suivi social » antérieur nombre de personnes s'autorisant à interpeller le bailleur nombre de personnes adhérant à une association nombre de personnes s'inscrivant dans une démarche de formation | <ul style="list-style-type: none"> 9 4 (autour de l'obtention de l'Allocation de Soutien familial -3-, une pathologie liée à l'alcool) 5 personnes, 3 participantes se sont inscrites à un atelier informatique associatif 4 personnes ont sollicité l'équipe pour réaliser une démarche de formation, 1 participante a entrepris des démarches pour passer son permis de conduire |

B) Profil du groupe

Dix personnes ont répondu présents à la réunion de présentation, composant d'emblée un métissage, reflet du quartier. Ce sont ensuite 15 habitants qui se sont mobilisés, dont le groupe initial de femmes nous ayant interpellé, essentiellement locataires du Patural, mais aussi du quartier des Chabesses. L'atelier s'est déroulé sur 15 jours ouvrables de 9h à 17 h 30, soit durant presque un mois. Le groupe reflétait la composition sociodémographique du quartier, il était composé de 5 hommes et de 10 femmes de 25 à plus de 60 ans. Onze d'entre eux étaient porteurs d'une double culture : franco-espagnol, franco-marocain, franco-portugais, franco-algérien et une venait de l'île de la Réunion. Parmi les 15, six vivaient en couple dont 2 couples présents sur le chantier et 8 d'entre eux représentaient des familles monoparentales de 1 à 4 enfants. Chacun

participait à la mesure de ce qu'il lui était possible (contraintes liées aux difficultés de garde d'enfants, salariés à temps partiels, problèmes de santé). Leur situation face au monde du travail, était également représentative d'une population, confrontée plus que d'autres à la précarité de l'emploi. Parmi les participantes, 4 sont bénéficiaires du RSA, 1 bénéficie du chômage, 2 sont salariées à temps partiel non choisi et une est au foyer. Parmi les participants, 1 est bénéficiaire du RSA, 1 est au chômage, 2 sont bénéficiaires d'une pension d'invalidité, 1 est retraité.

C) Les Répercussions

a) une valorisation de l'habitat dans sa dimension essentielle d'entraide

L'Atelier, intervention sociale d'intérêt collectif, a permis un travail de groupe, qui par sa force de lien, sera ensuite le moteur de l'action. Le chantier a créé un espace commun, une histoire commune, donnant un cadre, et des repères dans lesquels se situer, se projeter redevenait possible, le temps du chantier et au-delà. Espace d'échange privilégié, d'écoute, de parole, quelques uns ont pu exprimer leur sentiment d'isolement, de solitude au sein du quartier et ont pu trouver des éléments de réponse au sein même du groupe. Espace d'apprentissage : si on ne sait pas faire, on peut apprendre à faire, le groupe a stimulé chacun dans l'acquisition de savoirs, de transmission de méthodes. L'atelier a été un lieu d'échanges de savoir-faire où astuces et techniques de bricolage ont pu être partagées. Ce fut, durant un mois, un lieu vivant, facilitateur de rencontres où il semblait, également pour le voisinage, facile de s'arrêter un moment pour échanger, discuter. L'engagement de tous a permis de redonner du sens au fait de se sentir bien dans son espace de vie. Les échanges dans le groupe ont ainsi favorisé l'expression de besoins liés au parcours individuel.

b) une valorisation des compétences de chacun comme levier face à l'insertion sociale et professionnelle.

Le groupe a facilité une interpellation, là où jusqu'ici certains ne demandaient plus rien. La singularité de chacun a trouvé à se maintenir, à surgir dans le creuset de l'expérience collective. Chacun s'est trouvé dans une dynamique permettant à chacun d'avoir sa place, s'est trouvé acteur et non plus bénéficiaire, faisant avec les autres et reconnu en cela : participer c'est être en capacité d'entrer en relation, d'écouter et se faire entendre, d'accepter et de négocier : *« l'une des toutes premières modalités de l'égalité des chances concerne l'égalité au plan du pouvoir parler, du pouvoir dire, expliquer, argumenter, débattre. »* (Citation de Ricoeur) ¹²²

122 LE BLANC, G. L'invisibilité sociale. PUF, 2009. p 82.

Nous avons alors assisté à une « redynamisation » de la personne, à l'émergence de capacités, de compétences, d'expressions, d'envies, de création de liens, de projets, de mobilisation tout au long de l'action et au-delà réinscrivant chacun dans une communauté de semblables.

L'une d'entre eux, a trouvé pendant l'atelier un deuxième mi-temps « vous m'avez porté chance ! », un autre a réalisé une formation « d'entretien du bâti » et est salarié aujourd'hui dans un établissement médico-social.

Réalisant 15 jours après la fin du chantier, une enquête de satisfaction auprès des participants, 7 d'entre eux, parmi les personnes en couple, nous ont fait part de leur souhait de démarrer les travaux chez eux, dès la fin de l'atelier. L'autre moitié (essentiellement les personnes composant les foyers monoparentaux), nous a demandé s'il était envisageable de pouvoir être conseillée à domicile face aux travaux qu'elle souhaitait réaliser, ce que l'on pouvait entendre au titre de l'auto-réhabilitation accompagnée.

3.4.3 La mise en place de chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée via la mobilisation des bénévoles

Suite à l'atelier collectif, forts de la dynamique engagée, il devenait possible de faire une offre d'auto-réhabilitation accompagnée et de proposer un accompagnement à la réalisation de travaux avec l'entraide de bénévoles ayant participé à l'atelier collectif. L'association des participants, autour d'une réalisation concrète : l'Atelier, les avait amené à partager un même point de vue sur une réalité, plus large que leur situation personnelle, et les conduisait à être prêts à adopter un comportement de partage et d'entraide.

Afin d'informer notre public, différents moyens ont été mis en œuvre :

- un support écrit attractif relayé oralement et communiqué aux autres partenaires dans leurs lieux d'accueil, également affiché dans tous les halls d'immeubles. Au terme d'un mois de communication, 6 personnes se sont manifestées.
- une communication téléphonique auprès de nos allocataires, interpellées en premier lieu par des familles monoparentales, c'est de ces familles là que nous avons choisi de nous rapprocher : rencontrant 6 autres familles qui ont saisi l'opportunité. « *Je rentre le plus souvent fatiguée et je n'ai pas le réflexe de regarder le panneau d'affichage* ».

Outre le fait d'informer sur cette action, cela nous a valu également de communiquer sur l'action sociale CAF, inconnue pour certaines et de même sur la possibilité qui leur était offerte par l'Ophis de rencontrer le responsable du Cadre de Vie.

3.4.4 Le public des premiers chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée

A) Evaluation quantitative et qualitative des chantiers à domicile

| OBJECTIFS EN DIRECTION DU PUBLIC | INDICATEURS D'ÉVALUATION | RÉSULTATS |
|--|--|--|
| Favoriser le mieux-être dans son logement | <ul style="list-style-type: none"> ● nombre de familles recevant à nouveau à domicile | <ul style="list-style-type: none"> ● 4 familles sur 10 dont le seul couple, expriment le fait de pouvoir « sans gêne » recevoir à domicile |
| Améliorer le cadre de vie | <ul style="list-style-type: none"> ● nombre de chantiers à domicile à l'année ● nombre de ceux qui poursuivent seuls des travaux à domicile | <ul style="list-style-type: none"> ● 10 chantiers à domicile ont été réalisés la première année ● 7 familles ont poursuivi seuls des travaux à domicile |
| Favoriser « une dynamique collective créatrice d'entraide » | <ul style="list-style-type: none"> ● nombre de chantiers réalisés avec la présence de la famille élargie ou d'un(e) voisin(e) ou ami(e) ● nombre de participants venant donner « un coup de main » sur un autre chantier | <ul style="list-style-type: none"> ● 9 chantiers ont été réalisés en présence d'un autre membre de la famille, d'un(e) voisin(e) ou ami(e) ● 2 des participantes, après la réalisation de leur chantier, sont venues prêter main forte aux autres chantiers |
| Favoriser l'accès aux droits et l'insertion sociale « une dynamique de développement personnel et de projet » | <ul style="list-style-type: none"> ● nombre d'accompagnements sociaux mis en place à l'issue du chantier <i>ciblés autour d'une demande et non lié à un suivi « traditionnel »</i> (Caf et/ou Conseil Général ou autres) ● nombre de problématiques exprimées dans la proximité du chantier et méconnues malgré un « suivi social » antérieur ● nombre de personnes s'autorisant à interpeller le bailleur ● nombre de personnes s'inscrivant dans une démarche de formation ● | <ul style="list-style-type: none"> ● 4 ● 4 (<i>autour de l'obtention d'une AAH, de pathologie liée au comportement alimentaire type anorexie-boulimie pour 3 adolescents</i>) ● 7 dont 1 a obtenu la réfection des sols de tout l'appartement ● 2 personnes ont intégré une démarche de formation, dont l'une pour une création d'entreprise |

B) Profil des actrices et acteurs d'un chantier à domicile

Dix foyers dont 9 femmes seules avec enfants à charge se sont mobilisés sur l'action, ce qui représentait 30 personnes. Tous étaient locataires de l'Ophis, la moyenne du temps de résidence de l'ensemble du groupe, était de 19 années en temps que locataires. Seuls 3 foyers étaient parvenus à réaliser eux-mêmes de petits travaux de rénovation, les 7 autres, n'avaient jamais pu dégager un budget nécessaire ni bénéficier d'une entraide de leur entourage proche depuis l'entrée dans le logement. De 39 à 62 ans, ils représentaient, comme précédemment, toute la diversité culturelle du quartier. Face à l'emploi, de nouveau, seuls 5 sont salariés (dont le seul homme de l'opération) et parmi eux 3 en CDI et 2 en CDD, 4 sont bénéficiaires du RSA, une femme bénéficie de l'Allocation de Retour à l'Emploi et une autre est bénéficiaire de l'Allocation Adulte Handicapé.

C) Les Répercussions « être en chantier »

Se réapproprier au-delà de leur appartement, le cours de leur vie, l'estime d'elles-mêmes. Nous pouvons ainsi lister et affiner les bénéfices obtenus :

a) *La réappropriation du logement et d'une estime de soi*

« *Entre l'habitant et son logement il y a production réciproque* » (ANCB). Le chantier réalisé permet au-delà de la rénovation, une personnalisation du lieu, une transformation en support d'expression de soi. Rénover l'intérieur va permettre d'utiliser le logement comme un moyen pour les personnes de se donner à elles-mêmes et aux autres une image positive de soi qu'elles n'ont pu atteindre jusque là. Le logement souvent « fermé » et « enfermant », se transforme en lieu qui s'ouvre aux autres. « *A présent, je n'aurai plus honte, je vais de nouveau pouvoir inviter chez moi* »

Une conquête ou reconquête de l'estime de soi et de ses capacités, se met en œuvre : « *pour une première fois que je fais de la peinture je m'en sors pas si mal !* », « *hier soir je n'ai pas pu m'arrêter j'ai continué jusqu'à 2 heures du matin et j'ai fini le couloir* ».

b) *La possibilité de revenir à soi dans la relation avec les autres*

Développement du lien social, le chantier crée un effet de stupéfaction, le plus souvent face à un désarroi, une rancœur face à la vie sociale. Nous nous trouvons auprès de ménages qui se trouvent dans une zone de vulnérabilité sociale voire de repli, défiance. La présence des intervenants est porteuse d'espoir et maximise et relance le souci de réciprocité, il en va de même entre les participants. Les personnes y font l'expérience de solidarités immédiates, d'être pour les autres. Dès cette première année, nous avons comptabilisé une dizaine de personnes, famille, voisin(e)s ou ami(e)s qui viennent « donner un coup de main » sur le chantier. Ceux sans emploi sont les premiers à venir en soutien aux différents chantiers, soucieux de mettre à contribution leurs savoir-faire fraîchement acquis. Invitations aux domiciles des uns et des autres, échanges de services se multiplient au-delà du cadre de l'action ont pu se remarquer.

c) *Passer de l'intime, du privé au public*

Le chantier réactive des savoirs-faires en sommeil, introduit une dynamique dans le « faire », réactive des capacités, ce qui concourt à réinvestir les autres domaines de sa vie. Un rapprochement des personnes auprès des différents dispositifs pouvant leur venir en aide s'opère, en s'autorisant à interpeller l'autre et donc formuler une demande. Tout un travail d'accès aux droits est mis en œuvre en réseau à partir de la relation tissée autour du logement : accès à des professionnels de santé spécialisés, accès à une complémentaire santé, le plus souvent type CMU... Avec le bailleur, la relation semble investie différemment, certaines familles ont eu un entretien privilégié avec les services

techniques de l'Ophis et le responsable du Cadre de vie, et ont osé poser des questions qu'elles gardaient jusqu'ici pour elles.

d) Un enjeu au sein de la cellule familiale

L'intervention donne la possibilité de conduire un travail de fond, « un accompagnement social sur mesure », qui rétablit les personnes dans une position de sujets et d'acteurs à partir de leur singularité. La réalisation du chantier, théâtre de vie de l'histoire familiale, va être actrice de réorganisation de l'espace, favorisant l'autonomisation de chacun en recréant des espaces distincts, personnels, notamment espaces de travail scolaire pour les enfants.

Élément d'importance, les femmes vivant seules avec leurs enfants expriment toute la difficulté de leur situation avec notamment l'isolement vécu face au rôle parental, un père trop souvent absent pour les enfants, avec lequel tout lien est rompu ne payant pas de pension alimentaire. L'arrivée de l'équipe d'intervenants dont 2 intervenants techniques bénévoles opère une autre restauration : celle d'une image positive des hommes. Ces femmes porteuses d'histoires douloureuses avec les pères de leurs enfants se trouvent ici dans une dynamique positive qui leur permet de réaliser leur projet ; cette relation de proximité, harmonieuse et constructive n'est pas sans rejaillir auprès des jeunes enfants ou jeunes adultes présents. Ainsi enfants, adolescents, jeunes adultes ont pu participer au chantier. Toute action à domicile exige, impérativement, des négociations non seulement avec la personne bénéficiaire de l'aide, mais aussi avec l'entourage, tout aussi partie prenante. L'équipe a également été confrontée à des situations de conflit latent entre certains de ces enfants présents, tant ils semblaient pris dans une culpabilité face à cette mère seule contre laquelle il n'est pas facile de se « révolter », se démarquer dans un schéma classique lié à l'adolescence/post-adolescence mais ici contrarié par la culpabilité de l'absence du père. A titre d'exemple implicite, un des jeunes adultes, reprendra contact, durant le chantier, avec son père qu'il n'avait pas revu depuis 8 ans.

e) Le chantier témoin d'une continuité entre la culture originelle et la culture française

S'appuyant sur l'efficacité pratique de « l'agir » redevenu possible, une reconnaissance de soi s'opère, se révèle, se produit dans un récit de soi qui a alors valeur de construction, restauration de l'identité. Ainsi, cette jeune femme, déjà mère de 3 enfants, venue en France pour se marier, avec un homme de 30 ans son aîné, raconte au cours de la réalisation de son chantier son arrivée en France, dans les moindres détails. Son récit est ponctué d'émotions, elle confie n'en avoir jamais parlé depuis ce moment là.

Les enfants de ces parents migrants sont confrontés, plus que d'autres, à une certaine vulnérabilité. Ils vivent dans une discontinuité constante entre leurs deux mondes d'appartenance, celui de leurs familles et celui de la société française. Trop souvent les

deux ne se rencontrent pas, et pourtant tout ce qui peut faire lien est essentiel : « *tout enfant s'appuie sur ce qu'il vit à la maison pour grandir et trouver sa place* » (interview de Marie-Rose Moro : Nos enfants demain : pour une société multiculturelle)¹²³. Le chantier vient faire lien entre ces deux univers et contribue à un métissage essentiel dans un « *faire-ensemble* » valorisant. « *La société française renvoie une représentation dévalorisée de leur monde familial. Ils en éprouvent un sentiment de honte et d'indignité. [...] Ces jeunes échouent également davantage à l'école ce que souligne une résolution du Parlement européen, d'avril 2009. La question culturelle en France est souvent évacuée pour des raisons idéologiques, on préfère s'attacher aux conditions sociales. Or, l'enfant se structure aussi par l'histoire parentale et son statut de fils ou fille de migrant. Cette diversité là n'est pas valorisée dans notre République.* » Le chantier, *a contrario*, va valoriser la synthèse réalisée entre la culture d'origine et la culture d'accueil, l'équipe d'intervention a toujours eu le privilège, notamment, de boire le thé dans le salon oriental familial, paré de ses plus beaux atours. Nombreuses sont également les familles qui ont souhaité clore la réalisation par un repas de fin de chantier, faisant découvrir leurs spécialités culinaires, pour le plus grand plaisir des intervenants.

3.4.5 Le public des chantiers à domicile après 4 années de fonctionnement

La communication en direction des participants est devenue superflue, la demande se présente via le bouche à oreille. Cela nous a permis d'entrer en relation avec des familles, qui *via* un tiers digne de confiance, ou une personne qui avait elle-même déjà réalisé un chantier, ont pu à leur tour, nous faire confiance. Dans le cadre de la convention, il m'a été demandé de reprendre l'ensemble des chantiers réalisés depuis l'origine, afin d'élaborer un outil commun appropriable par l'ensemble des partenaires, ciblant différents cadres du partenariat local, comme le Programme Départemental d'Aide au Logement des Personnes Défavorisées. Ce sont ces données que je choisis de présenter, enrichies de la dernière année d'exercice ; elles ont permis de clarifier de nouveau les enjeux de ce mode opératoire et de caractériser le public qui s'empare de ce dispositif.

A) Une finalité et des objectifs affinés

a) Finalité

Il s'agit de favoriser le mieux-être des personnes dans leur logement, soutien de leur identité, en s'appropriant davantage l'espace de vie, avec une meilleure inscription des publics dans leur environnement immédiat, associatif et institutionnel

123 CHARTIER, C. Allons enfants de migrants L'Express. 17 janvier 2010. p 84.

b) Objectifs généraux

- ▶ **Impliquer** les ménages en insertion dans un projet concret avec une participation effective où ils deviennent ACTEURS de la transformation de leur habitat.
- ▶ **Favoriser** un mieux-être dans son logement, une dynamique de développement personnel et de projet en recherchant une plus grande autonomie de la personne, partie prenante de la réalisation de son chantier et dans la relation avec l'équipe d'intervention
- ▶ **Permettre** l'acquisition de techniques utiles à l'entretien, la rénovation, l'embellissement du logement au quotidien tout en valorisant les potentialités de chacun, rendre possible l'appropriation de son cadre de vie en définissant soi-même ses choix
- ▶ **Favoriser** une proximité spécifique lors du déroulement des chantiers qui permet l'expression de problématiques souvent méconnues et la mise en place d'accompagnements sociaux individualisés (accès à la santé, accès aux droits, connaissance des droits et devoirs du locataire et du propriétaire...)
- ▶ **Favoriser** les échanges entre l'équipe d'accompagnement et tous les participants au travers de conseils, d'entraide et de mises en œuvre individualisées et personnalisées à leurs domiciles, sortir de l'isolement lié en partie à la dégradation de son lieu de vie en réactivant son réseau familial, social

B) Profil des familles rencontrées

Nous sommes à ce jour à la cinquième année d'intervention, l'une consacrée à la réalisation de l'Atelier collectif, puis les premiers chantiers à domicile accompagnés bénévolement et enfin la mise à disposition d'intervenants des services techniques du Bailleur depuis 3 ans.

a) Données quantitatives

Depuis 2006, 35 familles ont été concernées, soit participantes à l'Atelier Collectif de 2006, soit accompagnées dans leur réalisation à domicile. Cela représente 43 adultes participants et 114 personnes concernées, soit les conjoints, enfants et/ou jeunes adultes présents au domicile. Il est possible de mettre en avant :

- ▶ Parmi les 35 foyers, le temps de résidence est en moyenne de + de 15 ans
- ▶ Plus de 80 % des familles sont de double culture (franco-portugais, espagnol, marocain, algérien...)
- ▶ Plus de 50 % des familles sont monoparentales
- ▶ 12 % sont des personnes isolées
- ▶ Plus de 80 % des familles ont en moyenne de 2 à 3 enfants
- ▶ 15 % des familles perçoivent l'AAH ou une pension d'invalidité du fait d'un des membres
- ▶ Plus de 50 % sont bénéficiaires de minima sociaux

- ▶ Plus de 60 % des familles ont bénéficié de l'entraide d'une tierce personne, famille, ami(e)s, voisin(e)s
- ▶ 60 % des familles ont poursuivi des travaux de façon autonome
- ▶ 60 % des familles ont bénéficié d'un accompagnement social spécifique

b) Commentaires

Ce sont essentiellement des salons qui ont été rénovés, lieux de vie où l'espace familial s'ouvre à l'espace social, ce sont autant de familles qui ont retrouvé le plaisir de pouvoir à nouveau recevoir, familles, voisins, amis, amis des enfants. En deuxième position, les chantiers ont contribué à réorganiser l'espace familial, en créant une chambre pour enfant, dans la deuxième partie du salon, ce qui a été retenu, dans l'opération ANRU au titre des travaux réalisables pour tous, au sein des logements.

Plus encore, que ces améliorations concrètes, ce sont les interactions, espaces d'agir et de débat créés par l'opération qui me semblent essentiels. Face à la précarité, aux contraintes d'un système de régulation sociale implacable, ce mode d'intervention a créé des possibles, a permis de faire acte, de se reconnaître dans ce que l'on a fait, de percevoir à nouveau le potentiel qui est le sien et ainsi se redonner des possibilités de choix.

Tout aussi importantes sont les relations de confiance qui ont pu être établies, de l'expression des besoins jusqu'aux réalisations dans le « faire ensemble », qui symbolisait la confiance accordée aux habitants. Ce dispositif, bien que modeste, a contribué à faire entendre leur voix, à leur accorder une parcelle de pouvoir même moindre, sur leur domicile, premier lieu fondateur de leur inscription sociale, et à participer concrètement à la réalisation d'une politique urbaine, les concernant, en premier lieu. Le Conseil National des Villes s'est saisi récemment de deux thématiques : la démocratie participative et l'accompagnement social des opérations de rénovation urbaine. *« Sur la première problématique, le CNV doit notamment réfléchir à la façon dont les associations peuvent être impliquées dans les processus de participation des habitants. Sur la seconde, il est chargé d'examiner les conditions d'une bonne intégration des opérations de rénovation urbaine dans un projet d'ensemble d'amélioration de la situation sociale et de la vie quotidienne des habitants. Il s'interrogera sur l'accompagnement social complémentaire nécessaire à mettre en place pour « épauler » les habitants. Le Conseil rendra son avis avant le 15 décembre 2010. »*¹²⁴

A partir de cette créativité d'un « agir possible », l'appropriation de son espace de vie favorise bien l'appropriation de l'espace de son quartier et permet ensuite d'envisager une échelle intermédiaire entre l'espace du logement et la ville toute entière.

124 ASH. L'actualité dans les textes. En Bref. Politique de la ville. 25 juin 2010. n°2665, p 17.

« Cette appropriation (du logement) est, il faut le souligner, un processus interactionniste entre les deux pôles individu/environnement ; elle témoigne de l'interdépendance entre la personne et son espace environnant. Quand elle est réussie, elle rend possible l'épanouissement psychique et l'adaptation sociale des individus ; dans les cas où elle rencontre trop d'obstacles, l'individu ne se sent pas à sa place, il se vit comme étranger. »¹²⁵

Ce que nous dit autrement le géographe Vidal de la Blache « *Le milieu est complexe, il est le fait d'interactions multiples où l'homme a un rôle* ». ¹²⁶ S'opposant au déterminisme géographique, qui postule que l'homme est avant tout conditionné par son environnement physique, Vidal de la Blache, est à l'origine du joli terme de « possibilisme » qui désigne une approche des relations entre l'homme et son milieu, selon laquelle l'exploitation de l'environnement par les hommes est fonction des techniques et des choix que ceux-ci développent.

Avoir le choix de disposer d'un domicile dans lequel on se sent bien durablement, c'est aussi se vivre pleinement comme citoyen, le logement renvoie à une double conception : celle d'un lieu et celle d'un lien. « *Le lieu, parce que la citoyenneté est associée à un territoire [...], le lien parce que la citoyenneté souligne l'appartenance de l'individu à une même communauté.* » ¹²⁷

« *Est considéré comme citoyen, un membre d'une cité, d'une « communauté politique », ou d'un Etat. Les droits et les devoirs conférés par ce statut, en particulier celui de participer directement ou par l'intermédiaire de représentants aux affaires publiques, confirment que la citoyenneté est à la fois appartenance et participation. [...]. L'association droits civiques et droits politiques constitue une des caractéristiques de la citoyenneté. Celle-ci n'est pas uniquement liée à la souveraineté nationale, mais plus généralement à la démocratie. [...]. C'est ainsi que la lutte contre toute forme de discrimination, l'égalité sur le plan économique et social, la promotion de la capacité à participer aux décisions dans un ensemble de domaines non limités au politique, la jouissance effective des droits en la matière, sont autant de pôles autour desquels s'organise une citoyenneté que beaucoup souhaitent voir évoluer vers une conception non réduite à l'accès aux droits politiques. [...]*

Une nouvelle citoyenneté dissociant la notion de citoyenneté et la sphère politique, implique le principe d'une participation active, la responsabilisation des personnes considérées comme capables de produire l'amélioration de leurs conditions de vie. [...]. Dans le domaine de l'action sociale, ce concept constitue un des principes du développement social. Ce processus promeut la participation des habitants et leur droit à agir pour eux-mêmes sur l'amélioration de leur cadre de vie. » ¹²⁸

125 DJAOUI E. Intervenir au domicile. P. d. l'EHESP, 2008. p. 8.

126 VIDAL DE LA BLACHE, P. Les conditions géographiques des faits sociaux Annales de géographie. 1902. XI, pp 13-23.

127 DJAOUI E. Intervenir au domicile. Presses de l'EHESP, 2008. p. 50.

128 BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Citoyenneté. Paris: Bayard, 2006. pp 122-123.

Conclusion

La démonstration dans le « faire » de ce nouveau mode d'intervention associant logement et insertion a permis à l'horizon de cette rentrée 2010 , d'inscrire ce mode d'intervention au plan local, dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées et au titre de l'insertion par la DASILCE : Direction de l'Action Sociale de l'Insertion et de la Lutte Contre les Exclusions, du Puy-de-Dôme.

Un premier projet à l'échelle de l'Agglomération Clermontoise est en cours. Le partenaire « *ad hoc* » retenu par tous, est l'Association Nationale des Compagnons Bâisseurs, qui a fait parvenir un dossier d'étude pré-opérationnelle, laquelle sera financée par l'ANCB et dans le cadre du CUCS/ACSÉ de la ville de Clermont-Ferrand.

L'ensemble des partenaires, l'Etat dans le cadre de l'ACSÉ, le Conseil Général, la Ville de Clermont-Ferrand, l'Association du Logement Social du Puy de Dôme qui réunit l'ensemble des bailleurs sociaux locaux, représentée par l'OPHIS, et la CAF, structurent un Protocole partenarial relatif aux projets d'auto-réhabilitation de logements. Ils introduisent ainsi une dimension participative des habitants les plus fragiles en vue d'améliorer leurs conditions de vie, sollicitant leur adhésion pleine et entière, nécessaire à la réussite des actions envisagées. Cependant, dans la démarche de conduite d'un « diagnostic social partagé », la méthodologie envisagée retient essentiellement les diagnostics des intervenants et acteurs disposant des connaissances permettant de cerner les difficultés sociales et besoins des locataires. Bien qu'il soit établi que la participation effective des locataires sera recherchée dans la réalisation des chantiers, qu'en sera-t-il de la prise en compte de leur expression dans la méthodologie de diagnostic social partagé ?

Dans le quartier du Patural, à partir du Centre Social, notre action sera reconduite, sur la base de 10 chantiers « très sociaux » à l'année pour l'exercice 2011. A ce jour, en qualité de Directrice de ce Centre social, je me réjouis de l'évolution de cette opération, de sa transmission et de son impact auprès des salariés des différentes institutions, présents sur l'équipement. Opération qui a pu leur paraître singulière, inquiétante, et qui au contraire, par la place laissée à l'imaginaire de chacun, dans la construction, a permis d'échapper à la quotidienneté de l'urgence et d'établir de nouveaux rythmes, une nouvelle dynamique de travail et de rapports sociaux. J'entends par là que l'organisation a permis à chaque salarié de prendre appui sur son imagination créatrice dans son travail, inventant de nouveaux modes relationnels, sans se sentir bridés par des règles impératives. L'interpellation de l'intelligence et de la créativité de tous autour de ce projet, a introduit de la différence au contraire de la répétition, fécondant une pratique sociale

novatrice. Le projet a été créateur d'une certaine rupture, en ce sens qu'il a amené les individus à parler de la vie organisationnelle autrement et donc de la percevoir sous un nouveau visage ; ce qui a favorisé en actes la spontanéité créatrice de chacun dans ce nouveau mode d'intervention technique et sociale.

Sur le plan local, l'action, au préalable, a également été perçue comme insolite, aujourd'hui, elle semble prendre un caractère familier, face à la complexité des situations de précarité accentuées trop souvent par des difficultés au sein du logement. Il existe là pour le public une possibilité de dépasser le « vivre pour vivre » lié à la nécessité immédiate et d'entrevoir la possibilité d'une aspiration à un épanouissement de soi, de l'ordre de la responsabilité, de la dignité, motrice de l'insertion sociale. Je demeure plus que jamais convaincue que c'est dans la prise en compte de la parole de notre public, de sa responsabilisation dans ses capacités que se trouve l'invention, la souplesse, la créativité, tout comme la nécessité de s'appuyer sur les solutions élaborées par les habitants eux-mêmes, solutions praticables au bénéfice d'un quartier, d'une cité, de la société dans son ensemble.

L'inscription de cette nouvelle pratique dans le paysage local à la croisée de l'action sociale et de l'amélioration de l'habitat, pourrait encore donner lieu à l'implantation d'une antenne Compagnons Bâisseurs Puy-de-Dôme, qui symboliserait la pérennisation de l'outil « auto-réhabilitation accompagnée », un outil commun à l'ensemble des partenaires répondant à la complexité de l'articulation des politiques en faveur de l'insertion et du logement.

Bibliographie

- ANRU. Dossier de candidature de l'agglomération clermontoise 2004. <http://www.anru.fr/>.
- ASH. L'actualité dans les textes / Logement-Hébergement/ La délimitation du champ d'intervention des CAF en faveur du logement des familles. 23 octobre 2009. 2629,
- ASH. L'actualité dans les textes / Travail social-intervention sociale/ La CNAF définit les missions et les modalités d'intervention de ses services d'action sociale. 23 octobre 2009. 2629,
- ASH. L'actualité dans les textes. En Bref. Politique de la ville. 25 juin 2010. n°2665, p 17.
- ASH. Quartiers prioritaires : un rapport préconise la suppression des ZUH/ASH. 2 octobre 2009. 2626,
- BARREYRE J.-Y., BOUQUET B./ ed. Nouveau dictionnaire critique d'action sociale . Paris: Bayard, 2006. 638 p.
- BEAUCHEMIN, C – HAMEL, C – LESNÉ M, SIMON, P . Les discriminations : une question de minorités visibles. Population et sociétés, Bulletin mensuel d'information de l'Institut National d'Études Démographiques. N° 466. Avril 2010. www.ined.fr
- BOUQUET, B. *Ethique et travail social / Une recherche de sens*. Paris: E. Dunod, 2004, 230 p.
- BRONNER L. *La loi du ghetto. Enquêtes dans les banlieues françaises* Calmann-Lévy, 2010. 260 p.
- BRONNER L. Washington à la conquête du « 9-3 » Qui connaît le mieux les banlieues françaises ? Sans doute l'ambassade des Etats-Unis, qui y tisse un solide réseau, à la recherche des futurs élites. *Le Monde*. 6-7 Juin 2010.
- CHARDON O., DAGUET F., VIVAS E. Les familles monoparentales, des difficultés à travailler et à se loger. *Insee Première*. Juin 2008. n°1195, <http://www.insee.fr>
- CHARTIER, C. Allons enfants de migrants *L'Express*. 17 janvier 2010. p 84.
- CHASSERIAUD, C., (dir.). *Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité/ Conseil supérieur du Travail social/ Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion* Editions ENSP, 2007, 152 p.
- Comité Interministériel des Villes. L'ANRU / Rénovation urbaine et cadre de vie. 2009. www.ville.gouv.fr/article.php3?id_article=16.
- Comité Interministériel des Villes. L'essentiel de la politique de la ville. 06 juillet 2009. http://www.ville.gouv.fr/article.php3?id_article=5.

- Conseil Supérieur du Travail Social. *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*. Presses de l'EHESP, 2010, 85 p.
- COURTEIX, S. Psychologie de l'habitat. *Formation Initiale 1er cycle L1S1*. 110 p.
- DJAOUI E. *Intervenir au domicile*. P. d. l'EHESP, 2008. 277 p
- DORION G. *Historique de la Sécurité Sociale*. PUF, 2000,
- FOULTIER, C., REMY, J. L'autoréhabilitation accompagnée. Une philosophie d'intervention à la croisée de l'intervention sociale et de l'amélioration. *Revue trimestrielle FORS-Recherche sociale*,. Juillet-septembre 2007. 183, 88 p.
- FURTOS J. Dossier "Habiter". *Bulletin National santé mentale et précarité*. Décembre 2001.
www.cocof.irisnet.be/site/common/filesmanager/sante/precarite/habiter/index_.
- HEGEL, G. W. F. *Esthétique*. Manuscrit de Victor Cousin Edition Vrin, 1823, p 47.
- INSEE Première Conditions de vie / Salaires, revenus et pauvreté / Localisation et logement / Modes de vie. Les immigrés en France, édition 2005.www.insee.fr
- LE BLANC, G. *L'invisibilité sociale*. PUF, 2009. 197 p
- LEBRUN, J.-P., (dir.). *Y a-t-il un directeur dans l'institution ?* . Presses de l'EHSP, 2009, 185 p.
- MAURIN E. *Le ghetto français*. Seuil, 2004. 182 p.
- MERKLEN D. Quartiers populaires, quartiers politiques. *Liens/socio, portail français des sciences sociales*. 2009. <http://www.liens-socio.org>.
- MOREL S. Concilions les approches individuelles et territoriales. *Rencontre / ASH*. 2 octobre 2009.
- MOULIN, J., SAILLANT, L., *et al*. Programme du Conseil national de la Résistance 1943. www.enmemoiredelaresistance.unblog.fr.
- Observatoire National des Zones Urbaines Sensibles. Rapport 2009. www.ville.gouv.fr.
- PAN-KE-SHON, J. L. Portrait statistique des zones urbaines sensibles. *Informations Sociales*. 2007. n°141, <http://jlpsh.free.fr>.
- PECNIK K. 3 questions à Rokhaya Diallo. Pour une République post-raciale. *Le Nouvel Observateur*. 28 Octobre 2010.
- ROCHE, B., MARFOGLIA, F. *L'art de manager / Eléments pour comprendre : clés pour agir*. Paris: E. Editions, 2006, 138 p.
- THOENING, J.-C. Politiques publiques. La décentralisation (1982-2004) Des Lois Deferre à la réforme constitutionnelle. *Vie publique*. 1992. www.vie-publique.fr/politiques-publiques/decentralisation/index/.
- THOENING, J.-C. Politiques publiques. La décentralisation dans les faits. *Vie publique*. 1992. www.vie-publique.fr/politiques-publiques/decentralisation/index/.

THURAM, L., (in *Haddad E.*). Appel pour une république multiculturelle et post- raciale. *Fluctuat.net*. 20 Janvier 2010. <http://www.fluctuat.net>.

VICHERAT, M. *Pour une analyse textuelle du rap français*. L'Harmattan, 2001, 144 p.

VIDAL DE LA BLACHE, P. Les conditions géographiques des faits sociaux *Annales de géographie*. 1902. XI, pp 13-23.

www.compagnonsbattisseurs.org.

www.fia-ism.org/.

www.lesindivisibles.fr. Des français présumés étrangers 25 janvier 2010.

www.lesindivisibles.fr. Rubrique : Les indivisibles c'est quoi ?

www.projets-citoyens.fr/.

www.quartiersc.canalblog.com. "Qui sommes nous ?"

www.Yahoo.bondyblog.fr/.

Liste des annexes

Annexe 1 :

Pré-projet création d'atelier de rénovation du logement *Document Caf/Opac /*

Annexe 2 :

Support de communication, type « flyer », brochure attractive en direction du public, relayée par tous les partenaires.

Annexe 3 :

Support de communication réalisé en interne lors d'une réunion partenariale

Annexe 4 :

Fiches de poste

Annexe 5 :

Création interne CAF « Demande d'aide financière : rénovation et embellissement du logement

Annexe 6 :

Création convention CAF/OPHIS

Annexe 7 :

Création convention CAF/Conseil Général

Annexe 8 :

Budget type 10 chantiers à l'année

Annexe 9 :

Document de présentation de la démarche adressée au PDALPD associée à une « Proposition d'assistance à maîtrise d'ouvrage des Compagnons Bâisseurs »

Annexe 1 :

PRE-PROJET CREATION D'ATELIER DE RENOVATION DU LOGEMENT

Document Caf/Opac / Quartier concerné : le Patural à Gerzat

J'HABITE DONC JE SUIS, J'ME RETAPE !

Le logement a pour fonction importante d'être un vecteur essentiel d'inscription sociale.

En effet, il est le principal espace privé où l'individu se réalise, se construit (vie familiale, accueil des proches ; repos, prises de décisions...).

Aussi, il apparaît primordial et évident qu'un habitat où l'on se sent bien, où il fait bon vivre engendre un mieux être au quotidien et favorise la réalisation de soi.

C'est pourquoi, l'habitat et le cadre de vie sont au cœur des préoccupations du Service d'Interventions Sociales CAF (cf. Projet de Service) et de l'OPAC dans sa politique de gestion de proximité.

ORIGINE

Le quartier fait l'objet d'une réhabilitation. Différents habitants nous ont interpellés, interrogeant les possibilités que la rénovation à venir, puissent concerner l'intérieur de leurs logements, faisant part de leurs difficultés d'entretien et/ou de rénovation. Il s'agit de saisir l'opportunité de cette intervention, en essayant de répondre au mieux aux besoins des locataires eux-mêmes, dans une démarche participative.

Pour exemple, beaucoup de femmes sont isolées, chargées de famille (1 logement sur 4 est habité par une famille monoparentale : chiffres OPAC 2004).

L'entretien du logement représente une difficulté car elles n'ont ni l'outillage, ni les compétences requises, bien qu'elles soient désireuses d'offrir un cadre de vie agréable, valorisant pour leurs familles.

FINALITE : Favoriser le maintien dans le logement en s'appropriant et en améliorant son espace de vie

LES OBJECTIFS GENERAUX

- favoriser un « mieux-être » dans son logement
- être à même de réaliser chez soi la rénovation, l'embellissement de son logement
- mieux appréhender les obligations réciproques du bailleur et du locataire
- se situer dans une dynamique de développement personnel et de projet « l'intérieur c'est pour soi, c'est le reflet de soi-même »
- être dans une dynamique collective et sur la voie d'un cheminement professionnel
- acquérir des savoir-faire spécifiques et professionnels, faisant l'objet d'une validation
- favoriser l'échange, le partage et l'entraide entre les participants
- donner à voir à notre public un mode d'action possible à réaliser en commun, ce qui peut
par la suite, amener la population à davantage exprimer ses besoins (ex : bricolage quotidien....)
- valoriser la participation des habitants dans l'environnement immédiat puisqu'il s'agit d'un espace public
- permettre une identification plus concrète des modes d'interventions potentiels de l'action sociale Caf et de l'OPAC

LE PROJET : A partir d'un appartement témoin : Centre Social CAF rez-de-chaussée Bât P HLM le Patural

Créer un atelier de rénovation du logement Aménagement d'intérieur

Les locaux du Centre Social sont concernés par l'opération de réhabilitation. Ils pourraient faire office d' « appartement témoin », être le lieu du chantier pour la réalisation du projet. Cet « atelier technique » serait à prendre en compte dans le cadre de nos missions : Logement et cadre de vie et Animation de la vie sociale, en développant la convivialité, en renforçant les solidarités. Il offrirait une réponse concrète aux besoins des locataires en faisant appel à leur participation.

Les travailleurs sociaux CAF et les agents de proximité de l'OPAC interviendront dans le soutien à la dynamique de groupe, selon leurs compétences spécifiques . Il s'agira de mettre en place :

Un lieu d'apprentissage professionnel avec des artisan(e)s

- entretien du logement, embellissement, maintenance...
- apprentissage de techniques spécifiques (plâtrerie, peinture, patine, chaux, décoration d'intérieur, décors sols plafonds...)

Un lieu d'échange de savoir-faire entre les participants

- échange de techniques de bricolage
- temps d'échange et de parole

Un lieu d'intervention des professionnels de l'action sociale

- soutien à la dynamique de groupe, faciliter l'expression de chacun, la circulation de la parole
- écoute et soutien individuel au cours des ateliers
- expliquer au locataire l'espace qu'offre le contrat de location, rappeler les obligations générales du bailleur et du locataire
- rappeler à chacun ses droits et devoirs en lui donnant un statut de personne responsable et libre de ses choix

PUBLIC

Locataires du Patural concerné(e)s par la réhabilitation OPAC, en recherche d'insertion sociale et professionnelle, personnes isolées, familles monoparentales, personnes à faibles ressources, jeunes adultes entrant dans le premier logement.

Nous souhaitons cibler un groupe mixte de 8 personnes

LA COMMUNICATION

Il nous semblerait intéressant de réaliser une exposition sur le thème de la rénovation, décoration d'intérieur, en collaboration avec l'artisane retenue pour le projet :

- panneaux photos de différentes réalisations de l'artisane
- panneaux échantillons d'enduits, de patines, de frises....
- panneaux explicatifs sur les méthodes, les matériaux, les outils, le coût...
- présentation d'une action de réhabilitation accompagnée par les Compagnons Bâisseurs, éventuellement avec une CAF d'un autre département...
- magazines de décoration à consulter
- panneaux succincts sur les métiers de peintre et décorateur /décoratrice
- une boîte à idées et des accroches interactives :
« Et vous ? Que feriez-vous avec ça ? »

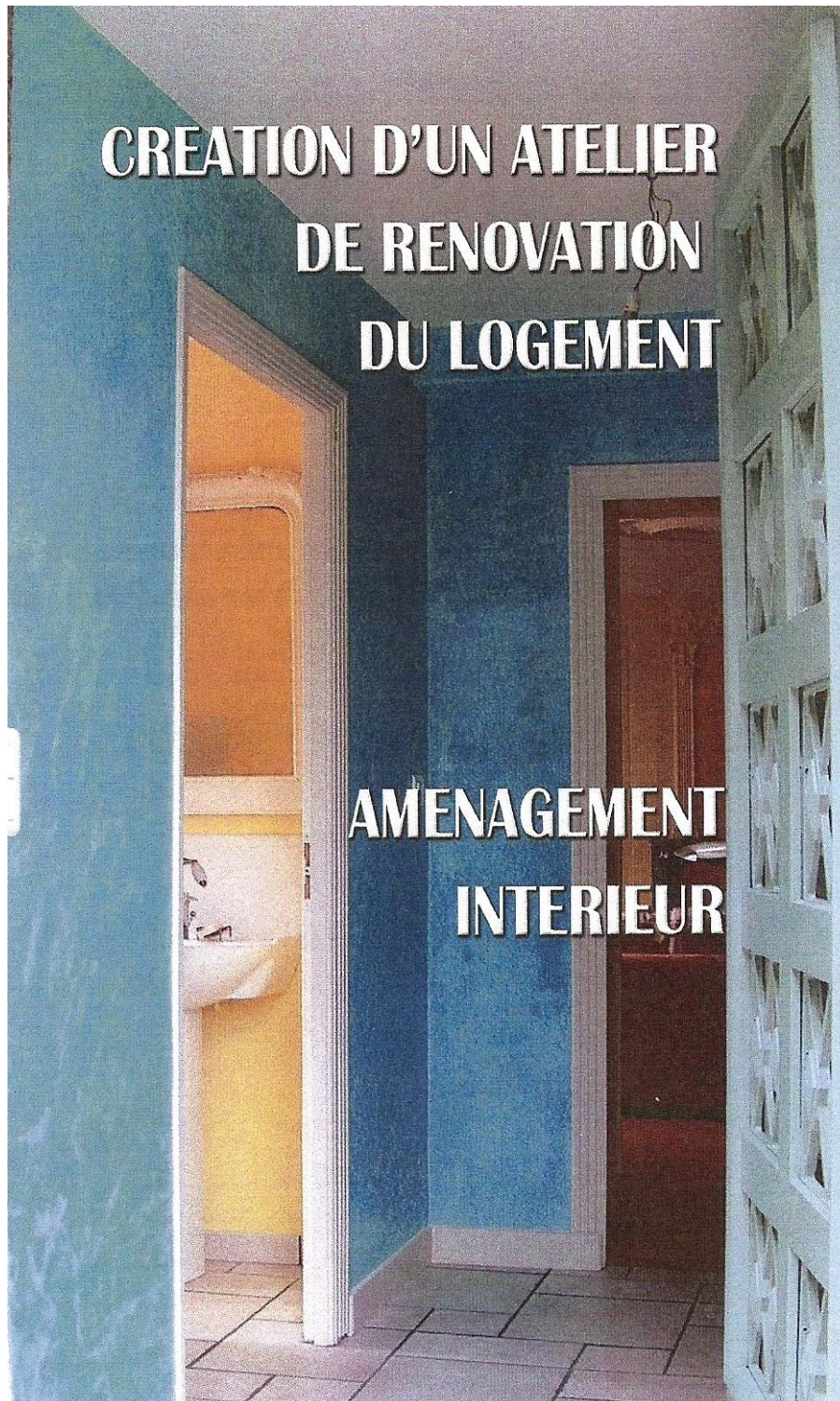
Cette exposition se déroulerait dans la salle d'accueil public du Centre Caf, mais pourrait aussi avoir lieu à l'OPAC, en Mairie. Une inauguration conviviale de l'exposition, en présence de l'artisane, créerait un temps fort autour de l'événement.

Ceci pourrait permettre une première communication à l'ensemble du public sur un mode concret, sans intermédiaire. L'exposition pourrait se dérouler en février 2006, dans la perspective d'un début de chantier en mai 2006. Cet intervalle de 2 mois, suite à un premier contact avec l'un d'entre nous (équipe Conseil Général, Opac, CAF), permettra différents temps de rencontre pour prendre connaissance du projet, des partenaires et surtout amorcer une dynamique collective, faire vivre la mobilisation.

Il sera déterminant que les participants se sentent partie prenante du projet, avant même le démarrage du chantier.

Document CAF/OPAC / septembre 2005

Annexe 2 : Support de communication, type « flyer » brochure attractive, en direction du public, relayée par tous les partenaires.



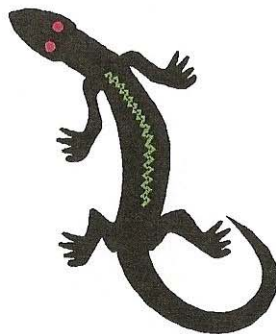
CREATION D'UN ATELIER DE RENOVATION DU LOGEMENT

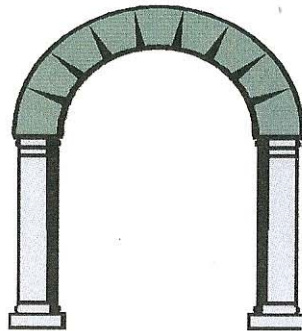
AMENAGEMENT INTERIEUR

POUR QUI ? en lien avec l'opération de rénovation urbaine, **ce projet est proposé en priorité aux habitants du quartier du Patural**

OU ? Les 2 salles d'accueil du **local Caf au Patural** seront notre **“appartement témoin”**

04 73 24 81 11





POUR QUOI FAIRE ? apprentissage et expérimentation de techniques : **plâtrerie, peinture, enduit, patine, décoration d'intérieur, décors sols plafonds.**

AVEC QUI ? une **décoratrice d'intérieur peintre décors** et une intervenante de l'équipe Caf

NOS PARTENAIRES : Conseil général, Opac, Mairie, Association des locataires, Association des Compagnons Bâisseurs.

QUAND ? exposition de présentation du projet : à partir du mercredi **1^{er} mars**
Début du **chantier** : mardi **9 mai 2006** local Caf



L'équipe de la Caisse d'Allocations Familiales

vous accueille

lundi, mardi et jeudi de 9 h à 17 h

et

mercredi et vendredi sur rendez-vous

Annexe 3 : Support de communication réalisé en interne lors d'une réunion partenariale

Chiffres clés

| | 2007 | 2008 |
|--|------------------------------|--|
| Budget global <small>(avec achat de matériaux et outillages communs à l'ensemble des chantiers, demande de subvention dans le cadre du Contrat urbain de Cohésion Sociale)</small> | 16 976 € | 18 800 € |
| Rémunération de l'intervention <small>(soalade de la Caf et d'un Technicien du Service Entretien de l'Ophis)</small> | 14 426 € | 16 300 € |
| Familles rencontrées | 11 (29 personnes concernées) | 12 (39 personnes rencontrées) |
| Chantiers réalisés | 9 chantiers | 5 chantiers sur 10 à mi-parcours <small>(3 chantiers financés : par la Caf, le Conseil général, et les 3 organismes impliqués. Jusqu'au 31/03/2009, période couverte par la convention)</small> |

Montages financiers individuels des familles sous forme de prêt ou subventions (données 2007)

- 5 dossiers d'aide à projet "rénovation logement Caf" (1954 €)
- 2 dossiers logement/bénéficiaires du Rmi dans le cadre du Pdi (528 €)
- 5 subventions exceptionnelles Ophis (1413 €)
- 2 familles ont bénéficié d'une aide conjointe de deux organismes

Au total 3 895 € ont pu être mobilisés auprès des dispositifs existants pour la rénovation effective d'une partie du logement de 9 foyers.

L'auto-réhabilitation accompagnée à Gerzat :

l'expérience du faire par soi-même
l'expérience de faire avec d'autres...






"De commencer les travaux en sachant que enfin j'en verrai le bout, ça me redonne déjà le moral, je pense à tout ce que je vais pouvoir faire..."

Annexe 4 : Fiches de poste

Fiche de poste Intervenante Sociale Caf « auto-réhabilitation accompagnée »

Elle a la responsabilité de la coordination de mise en œuvre des chantiers

- L'intervenante sociale établit une relation de confiance avec les participants dans l'objectif d'une mobilisation dans le cadre d'un atelier collectif ou d'un chantier à domicile. Dans tous les cas, l'Intervenante Sociale évalue la situation de la famille . Dans le cadre d'un Atelier Collectif, l'intervenante assume l'organisation et la co-animation avec l'intervenant technique. Dans le cadre d'un chantier à domicile, l'intervenante définit avec la famille les objectifs du chantier et réalise avec elle les démarches administratives liées à l'obtention d'un prêt ou d'une aide financière (Aide Caf, Bons de travaux Ophis, Fonds PDI pour bénéficiaires RMI/RSA) Elle accompagne également la famille dans la réception des matériaux et outils auprès du fournisseur OPHIS.
- L'intervenante sociale Caf coordonne la mobilisation des participants en liaison avec les autres partenaires sociaux, le planning de réalisation des chantiers avec l'ensemble des protagonistes et les accompagnements sociaux existants ou mis en œuvre dans le cadre des chantiers, Elle organise et anime avec les intervenants techniques des réunions d'échange et de régulation avec les autres partenaires sociaux .
- L'intervenante sociale intervient en appui de l'intervenant technique. Elle le soutient face à l'évaluation de situations sociales complexes afin de trouver des solutions appropriées aux difficultés rencontrées par la famille et/ou par l'intervenant technique dans ses interactions relationnelles parfois délicates dans l'intimité des familles.
- L'intervenante sociale a la responsabilité de veiller au bon déroulement des chantiers et à la promotion de la démarche pour développer ce type d'intervention.

Fiche de Poste Intervenant technique « auto-réhabilitation accompagnée »


Il a la responsabilité technique de la mise en œuvre des chantiers d'auto-réhabilitation, collectifs ou individuels.

- Il élabore avec les occupants des logements un état des travaux à réaliser en précisant ceux qui peuvent être effectués par les locataires, ceux qui incombent au propriétaire, ceux qui peuvent être confiés à une entreprise.
- Il établit un devis des travaux à réaliser
- Il donne des conseils techniques et transmet ses savoir-faires dans l'établissement d'un plan de travaux et les gestes techniques pour réaliser concrètement les ouvrages.
- Il met l'outillage à disposition des personnes et en transmet le bon usage.
- Il peut assurer certaines tâches qui requièrent trop de technicité ou de force physique.

Il a une responsabilité pédagogique dans l'organisation et la mise en œuvre d'un atelier collectif ou de chantiers à domicile.

- Il peut animer un atelier collectif de rénovation intérieure , en co-animation avec une intervenante sociale.
- Il a pour mission non pas de faire mais de « faire faire » aux personnes, transmettre ses savoir-faires en s'appuyant sur les capacités à agir des personnes .
- Il est capable d'appréhender les difficultés des personnes avec lesquelles il est amené à travailler : manque de confiance en soi, d'autonomie, repli sur soi etc. Il interpelle l'intervenante sociale s'il rencontre une difficulté relationnelle.
- Il est conscient que l'action sur le logement, au-delà de la réalisation des travaux, vise une revalorisation de la personne, l'encouragement de son autonomie, de son insertion sociale
- Il participe aux réunions d'échange et de régulation avec les différents partenaires sociaux.

Annexe 5 : Création interne « Demande d'aide financière : rénovation et embellissement du logement »

| | |
|---|---|
|  | <h1>DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE</h1> <h2>RÉNOVATION ET EMBELLISSEMENT DU LOGEMENT</h2> <h3>MONTANT MAXIMUM 500 €</h3> |
|---|---|

Madame, Monsieur,

Vous êtes allocataire et vous sollicitez une aide financière pour participer vous-même à la rénovation et à l'embellissement de votre logement, dans le cadre d'un projet animé par un travailleur social de la Caisse d'allocations familiales.

Pour nous permettre d'examiner votre demande, vous devez compléter cet imprimé.

| | |
|---|--|
| Votre numéro "allocataire" : | |
| Votre nom : Votre prénom : | |
| Votre date de naissance : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ Votre numéro de téléphone : | |

TYPE DE TRAVAUX CONCERNÉS : RÉNOVATION ET/OU EMBELLISSEMENT DU LOGEMENT OCCUPÉ

Pièces concernées :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> réfection des murs (peintures/papiers) | <input type="checkbox"/> rideaux/voilages |
| <input type="checkbox"/> réfection des revêtements de sols | <input type="checkbox"/> rénovation, transformation de mobilier |
| <input type="checkbox"/> réfection des plafonds | <input type="checkbox"/> confection de rangements |
| | <input type="checkbox"/> appliques/luminaires basse consommation |

PIÈCES À JOINDRE

Devis du projet établi par l'équipe de coordination Caf (social et technique).

Une facture pro forma établie par le fournisseur de votre choix, indiquant la nature précise et le prix TTC de chaque article.

En cas d'accord pour une aide financière :

sous forme de prêt ou de subvention, le versement s'effectue au fournisseur sur production de la facture d'achat.

Le prêt est remboursable en 30 mensualités maximum.

Un contrat en double exemplaire vous sera adressé, un exemplaire devra nous être retourné dûment daté et signé.

Déclaration sur l'honneur :

Je certifie sur l'honneur, que les renseignements portés sur cette demande, ainsi que les documents joints, sont exacts.

Fait à : le :

Signature(s)

Monsieur,

Madame,

la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, s'applique aux réponses faites à ce formulaire. Elle vous garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès du Directeur de la Caisse d'allocations familiales.

Caisse d'allocations familiales du Puy-de-Dôme
Cité Administrative, rue Pélissier
63032 Clermont Ferrand cedex 9
tel. 0 820 25 63 10
ww.caf.fr

Juin 2007

Annexe 6 : Création convention CAF/OPHIS



CONVENTION

Entre les soussignés :

La Caisse d'Allocations Familiales, représentée par son Directeur, Luc DISERVI

d'une part,

et

L'Ophis, représenté par son Directeur Général, Fabrice HAINAUT

d'autre part

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

La Caisse d'Allocations Familiales du Puy-de-Dôme et l'Ophis s'engagent dans le cadre de cette convention, dans la reconnaissance et le renforcement de leur partenariat autour de l'opération « d'auto réhabilitation accompagnée ». Ce dispositif a pour but de réaliser, avec les locataires les plus en difficulté, des travaux de rénovation dans leur logement en déterminant ce qui est à la charge du bailleur et ce qui relève du locataire. L'action vise à une meilleure appropriation par les locataires de leur habitat tout en les accompagnant dans leur dynamique d'insertion et de socialisation.

ARTICLE 2 : CADRE GENERAL DE LA CONVENTION

2 - 1 : Public visé par le projet

Cette action s'adresse prioritairement aux personnes et familles locataires de l'OPHIS qui ont des difficultés dans l'appropriation de leur logement et pour lesquelles l'amélioration de l'habitat doit leur permettre de s'inscrire dans une dynamique positive.

2 - 2 : Secteur d'intervention

Le secteur d'intervention de la convention concerne le patrimoine de l'Ophis sur le territoire de GERZAT et prioritairement, le groupe Le Patural.

2 – 3 : Types d'interventions

Les interventions concernent les situations suivantes :

- les situations de maintien dans les lieux,
- les situations de départ nécessitant une remise en état du logement

2 – 4 : Modalités d'interventions

L'équipe d'intervention sera composée :

- pour l'accompagnement social, d'une référente d'action sociale Caf
- pour l'accompagnement technique, d'un référent technique Ophis

1. Les demandes : elles sont déposées par le locataire ou par un des membres de l'équipe d'intervention auprès du Centre d'Interventions Sociales de la Caf.
2. L'examen des dossiers de demande : ils seront étudiés et validés par l'équipe d'intervention en fonction de chaque situation au regard des conditions :
 - sociales, financières et pédagogiques,
 - techniques, en cohérence avec les programmes de réhabilitation de l'Ophis.
3. Elaboration d'un devis : après étude du dossier, lorsqu'il est recevable, une visite à domicile est organisée par l'équipe d'intervention. En premier lieu, les attentes du locataire sont prises en compte et en fonction de la faisabilité du chantier, un devis concerté est élaboré par l'équipe d'intervention.

Après diagnostic, des « travaux à la charge du locataire », si des désordres sur le bâti, dus à sa vétusté étaient décelés et donc à la charge du bailleur, l'Ophis s'engage à intervenir.

4. L'accompagnement financier : en fonction du coût des travaux, une enquête sociale est réalisée et des demandes d'aides financières peuvent être transmises auprès de :
 - la Caf dans le cadre des aides « embellissement et rénovation du logement », cf document joint.
 - l'Ophis pour l'attribution éventuelle, selon besoins et demande motivée, de bons de fourniture
 - les autres aides de droit commun pouvant être mobilisées.
5. Réalisation du chantier : dès obtention des financements et signature d'un contrat d'engagement du locataire, un planning est établi pour l'achat des fournitures et le déroulement du chantier. Le locataire, premier acteur de la réalisation peut s'appuyer sur l'équipe d'intervention qui s'assure du déroulement du chantier. A l'issue des travaux, un rapport succinct abordant la situation technique et sociale, est établi avec le locataire par l'équipe d'intervention.

ARTICLE 3 : ENGAGEMENT RESPECTIF DES PARTENAIRES

Un financement ou mise à disposition de personnels sera mobilisé par la Caf et l'Ophis.
Pour 2008, il est décidé de participer à l'accompagnement de 10 chantiers :

- Dans ce cadre, la Caf met un travailleur social à disposition de la coordination sociale et technique à hauteur de 220 heures, soit 8 800 €,
- Outre la participation de son référent social, l'Ophis met un intervenant technique à disposition, à hauteur de 400 heures maximum, soit 11 660 €.

ARTICLE 4 : SUIVI EVALUATION DE L'ACTION

- Suivi:

Un Comité de Pilotage composé des représentants des signataires et d'une personne qualifiée, M. Rachid MAZIANE, représentant des Compagnons Bâisseurs, permettra d'évaluer l'exécution de la présente convention lors de réunions annuelles.

Ce comité est ouvert aux partenaires locaux qui souhaiteront, par avenant à la présente convention, s'associer à la présente démarche.

- Evaluation:

Les difficultés initiales des locataires, le nombre de jours de travaux, la participation des locataires et leur mobilisation sur la durée, le coût des actions individuelles et globales seront autant d'indicateurs permettant d'évaluer la réussite de ce projet.

Un bilan intermédiaire sera établi fin novembre.

- Communication :

Dans le but de valoriser l'initiative et de proposer des améliorations et ajustements, les signataires de la convention feront connaître les résultats de la démarche auprès des institutions et partenaires.

Les documents à destination du public seront élaborés de manière conjointe, ainsi que toute autre modalité d'information ou de communication sur ce partenariat.


ARTICLE 5 : DUREE

L'action se déroulera de manière expérimentale du 1^{er} avril 2008 au 31 décembre 2008.

Le renouvellement de la présente convention se fera par demande expresse des partenaires au vu des conclusions et de l'évaluation de l'action.

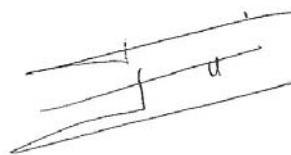
Fait à Clermont-Ferrand, le 1/04/08

Le Directeur de la Caf



L. DISERVI

Le Directeur Général de l'Ophis



F. HAINAUT

Annexe 7 : création convention CAF/Conseil Général

COMPTA
1288 AV



POLITIQUE DE LA VILLE 2009 / 2011

CONVENTION DE FONCTIONNEMENT ENTRE LE CONSEIL GÉNÉRAL ET LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU PUY DE DÔME

Vu les délibérations des 20 juin et 26 octobre 2000 de l'Assemblée départementale, portant adoption du Plan Départemental de la Politique de la Ville,

Vu la délibération du 28 novembre 2000 fixant les principes d'intervention et orientations retenues par le Conseil général, dans le cadre de sa participation au Contrat de Ville de l'agglomération Clermontoise,

Vu la circulaire du 26 mai 2006 prévoyant l'élaboration et la mise en œuvre des Contrats Urbains de Cohésion Sociale (C.U.C.S.),

Vu la délibération n° 1.07 du Conseil général du 25 septembre 2007, approuvant la mise en œuvre d'un deuxième Plan Départemental "Politique de la Ville",

Vu le rapport budgétaire de la Direction Générale de la Solidarité et de l'Action Sociale (D.G.S.A.S.) adopté par la Session du Conseil général du 17 décembre 2008,

Vu la délibération de la Commission Permanente en date du 05 octobre 2009,

Le Conseil général du Puy de Dôme, représenté par Madame Patricia GUILHOT, Vice-Présidente du Conseil général en charge de l'Insertion et de la Lutte contre les Discriminations,

et

La Caisse d'allocations Familiales du Puy de Dôme (C.A.F. - 63) domiciliée Cité Administrative rue Pélissier - 63000 Clermont-Ferrand, représentée par Monsieur Bernard TRIVIAUX, son Directeur,

Conviennent ensemble ce qui suit :

PRÉAMBULE

La présente convention s'inscrit dans le cadre d'intervention défini par le Conseil général en matière de Politique de la Ville, à savoir :

- permettre aux porteurs de projet d'inscrire leur action dans la durée
- simplifier les procédures administratives liées à l'instruction et à la validation des projets
- approfondir un travail d'évaluation des actions

ARTICLE 1 : objet de la convention

En application du Plan Départemental Politique de la Ville pour la période 2009 / 2011, le Conseil général décide de soutenir financièrement l'action intitulée "auto-réhabilitation accompagnée : insertion par le logement", conduite par la Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme, dont les objectifs sont :

- améliorer le cadre de vie des foyers en réalisant avec eux des travaux dans leurs logements
- rechercher une plus grande autonomie de la personne, partie prenante de la réalisation de son chantier et dans sa relation avec l'équipe d'intervention
- amélioration et appropriation de son cadre de vie par la définition de ses choix
- acquisition et valorisation de compétences techniques, contribuant à impulser une dynamique de développement personnel, levier de l'insertion sociale et professionnelle
- sortir de l'isolement lié en partie à la dégradation de son logement, les liens tissés dans la réalisation collective permettant de créer et/ou de rétablir du lien social

Public concerné : 30 personnes locataires de l'Ophis, dont 50% issues de l'immigration

ARTICLE 2 : présentation du projet

La Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme présente au Conseil général un dossier de demande de subvention qui constituera une annexe à la présente convention et regroupant :

- une description précise de l'opération
- une note sur l'articulation du projet avec la Politique de la Ville et la façon dont ce dernier s'intègre à un projet de territoire
- le plan de financement
- le descriptif des modalités de fonctionnement et des modalités de participation des habitants

ARTICLE 3 : participation du Conseil général et modalités de versement

La participation du Conseil général est plafonnée pour la durée de l'action et de la présente convention à hauteur de 1 500 € par an, sous réserve du respect des articles 4, 6 et 7, et sera versée sous forme d'acomptes annuels, soit 4 500 € pour la durée de la convention.

Chaque année, le Conseil général notifie à la Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme le montant de l'acompte annuel.

La subvention sera versée au compte de la Caisse d'Allocations Familiale du Puy de Dôme.

Compte bancaire : IBAN n° 10278/01012/00020141101 clé 51

ARTICLE 4 : autres participations financières

Le Conseil général accompagne de manière volontaire au côté de l'État et des communes un programme d'actions s'inscrivant dans la Politique de la Ville.

La Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme s'engage à informer sans délai le Conseil général en cas d'augmentation ou de diminution de la participation financière de l'État ou de la commune.

ARTICLE 5 : suivi de l'action

Chaque année, la Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme s'engage :

- à évaluer de façon permanente l'action entreprise selon les critères établis en accord avec le conseil général ;
- à remettre au Conseil général, avant le 31 décembre, un rapport d'activité concernant les actions soumises à cette convention, ainsi qu'un compte de résultat et un budget prévisionnel dûment approuvés et certifiés ;
- à organiser une rencontre bilan à laquelle seront associés les partenaires financiers et techniques de l'opération ;
- à solliciter l'aide du conseil général par simple courrier adressé au Président du Conseil général.

ARTICLE 6 : information du public

Pour les actions retenues au titre du présent contrat, les documents de communication et les supports publicitaires devront faire état de la participation du Conseil général, par exemple au moyen de l'apposition de son logo.

D'autre part, chaque fois que la Caisse d'Allocations Familiales souhaitera communiquer à titre exceptionnel, événementiel ou autre sur les actions décrites dans la convention, elle s'engage à informer le Conseil général suffisamment longtemps avant pour que le service concerné du Conseil général puisse mobiliser les moyens nécessaires à une bonne information du public.

ARTICLE 7 : Assurance

La Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme souscrira toutes les polices d'assurance nécessaires pour garantir sa responsabilité civile. Elle paiera les primes et les cotisations de ces assurances sans que la responsabilité du Conseil général puisse être mise en cause. Elle devra justifier à chaque demande de l'existence de telles polices d'assurance et du système de primes correspondantes.

ARTICLE 8 : Modification de la convention

Toute modification du contenu du programme de la présente convention, conformément à l'article 1, ainsi que des aspects financiers, feront le cas échéant l'objet d'un avenant à celle-ci, et deviendra effective après examen par la Commission Permanente du Conseil général.

ARTICLE 9 : Durée de la convention / résiliation

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans, à compter de sa signature.

La participation financière des partenaires sera révisable chaque année en fonction des bilans de l'exécution du projet.

La convention peut être dénoncée en cours d'année, soit par accord entre les parties, soit à l'initiative de l'une d'entre elles. La dénonciation se fera six mois avant l'expiration de la période contractuelle, par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non respect des engagements pris, conformément aux articles 1 et 4 de la présente convention, ou si le bilan ne correspond pas au programme prévu à l'article 1, la convention pourra être résiliée de plein droit à l'expiration d'un délai de quinze jours suivant l'envoi d'une lettre recommandée dûment motivée avec accusé de réception valant mise en demeure par le Président du Conseil général.

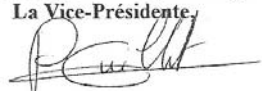
En outre, si l'activité réelle de la Caisse d'Allocations Familiales du Puy de Dôme était significativement inférieure aux prévisions présentées dans le cadre de la demande de subvention déposée auprès de ses services, le Conseil général se réserve le droit de réclamer le remboursement de tout ou partie de la subvention.

Fait à Clermont-Ferrand, le 05 octobre 2009

Pour la Caisse d'Allocations Familiales,
Le Directeur,


Bernard TRIVIAUX

Pour le Conseil général et par délégation,
La Vice-Présidente,


Patricia GUILHOT

Annexe 8 : Budget type 10 chantiers à l'année

| CHARGES | Montants en € | PRODUITS | Montants en € |
|---|----------------------|--|----------------------|
| Charges directes affectées à l'action | | Ressources directes affectées à l'action | |
| 60 - Achat | | 74 - Subventions pour projet global | |
| Achats matières et fournitures/ financement pour projet global/ prêt de matériel | 1500 | ACSE | 1000 |
| | | Conseil Général | 1500 |
| | | CUCS Commune de Gerzat | 1000 |
| | | CAF Mise à disposition de personnel | 16000 |
| | | OPHIS Mise à disposition de personnel | 7500 |
| Montant global des Achats individuels des foyers | 3000 | Subventions individuelles octroyées au foyer (aide à projet logement CAF/fonds PDI pour bénéficiaires du RMI/ subventions exceptionnelles bailleur) | 3000 |
| 61. Services extérieurs | | | |
| Communication, réceptions | 2000 | | |
| 64 Charges de personnel | | | |
| Mise à disposition CAF Coordination, accompagnement social et technique (400h) | 16000 | | |
| Mise à disposition OPHIS accompagnement technique (400 h) | 7500 | | |
| TOTAL | 30000 | | 30000 |

Annexe 9 : Document de présentation de la démarche adressée au PDALPD associée à une « Proposition d'assistance à maîtrise d'ouvrage des Compagnons Bâisseurs »

PRESENTATION D'UNE DÉMARCHE LOCALE D'AUTO-REHABILITATION ACCOMPAGNEE

I INTRODUCTION

La dégradation des conditions de vie des habitants des Zones Urbaines Sensibles trouve son reflet dans les fissures des boiseries, des plafonds, des murs de leurs logements. Face aux besoins exprimés de difficultés d'entretien du logement et considérant que **l'habitat est le premier monde de l'être humain**, nous avons souhaités construire un mode d'intervention associant les habitants au cœur même de leurs cadres de vie.

Cette opération expérimentale, depuis 2006 à Gerzat (Le Patural, Les Chabesses..), est conduite par la CAF en qualité de « Porteur de Projet » et dans le cadre d'une convention avec l'OPHIS depuis le 1^{er} avril 2008.

Cette action est également soutenue par les acteurs locaux en prenant appui sur le dispositif CUCS de la Politique de la Ville, tout en s'insérant au titre d'un volet « participation sociale » dans le cadre de l'ANRU, avec le soutien du Bailleur.

L'accompagnement social auprès des familles est réalisé par la caf en partenariat avec les autres intervenants de terrain, notamment les assistantes sociales du Conseil Général. **L'accompagnement technique** est réalisé par la mise à disposition de techniciens du Service Entretien de l'OPHIS.

Cette opération a permis depuis 2006 **d'améliorer le cadre de vie et le mieux-être des familles, en réalisant avec eux des travaux dans leur logement**. Depuis 2006, 31 familles ont été concernées, soit plus d'une centaine de personnes. Le support « logement » nous a permis de rencontrer un public déjà fragilisé, qui, parfois ne demande plus rien, et qui, à cet endroit prend la parole.

Cette démarche associant insertion ainsi que les problèmes liés à la santé, la vie quotidienne et l'habitat est née de l'expression des habitants. Le contexte ANRU, symbole de rénovation, a pu favoriser l'expression de besoins et permis aux habitants les plus précarisés de s'approprier la démarche afin qu'elle ait un sens pour eux, à l'intérieur même de leur logement, dans **leur capacité d'acteur de changement de leur cadre de vie**. Localement la CAF a mis en œuvre une « Demande de prêt pour la rénovation et l'embellissement du logement ».

Parallèlement « l'auto-réhabilitation accompagnée » est un concept élaboré par l'Association Nationale des Compagnons Bâisseurs. Le Chargé de Mission Insertion Habitat de l'ANCB, en sa qualité de personne ressource du Comité de Pilotage de Gerzat, a pu nous présenter le réseau national.

Nous avons pu envisager comment en se saisissant collectivement de ce partenariat national avec le réseau ANCB, nous pourrions bénéficier via les dispositifs existants, de l'élaboration d'un diagnostic partagé permettant *in fine* le montage de plusieurs actions adossées aux besoins dans l'agglomération, le département. Le montage présenté pourrait permettre de bénéficier d'un financement de 50 % sur des fonds nationaux ANCB, le reste étant à la charge du partenariat local..

II OBJECTIFS DES CHANTIERS D'AUTO-REHABILITATION

Finalité

Il s'agit de favoriser le mieux-être des personnes dans leur logement, soutien de leur identité, en s'appropriant davantage l'espace de vie, avec une meilleure inscription des publics dans leur environnement immédiat, associatif et institutionnel

Objectifs généraux

- **Impliquer les ménages en insertion dans un projet concret avec une participation effective où ils deviennent ACTEURS de la transformation de leur habitat.**
- **favoriser un mieux-être dans son logement, une dynamique de développement personnel** et de projet en recherchant une plus grande autonomie de la personne, partie prenante de la réalisation de son chantier et dans la relation avec l'équipe d'intervention
- **permettre l'acquisition de techniques utiles** à l'entretien, la rénovation, l'embellissement du logement au quotidien tout en valorisant les potentialités de

chacun, rendre possible l'appropriation de son cadre de vie en définissant soi-même ses choix

- **favoriser une proximité spécifique** lors du déroulement des chantiers qui permet l'expression de problématiques souvent méconnues **et la mise en place d'accompagnements sociaux individualisés** (accès à la santé, accès aux droits, connaissance des droits et devoirs du locataire et du propriétaire...)
- **favoriser les échanges** entre l'équipe d'accompagnement et tous les participants au travers de conseils, d'entraide et de mises en œuvre individualisées et personnalisées à leurs domiciles, **sortir de l'isolement** lié en partie à la dégradation de son lieu de vie en réactivant son réseau familial, social

III PROFIL DES FAMILLES RENCONTREES

De façon générale, les personnes rencontrées, habitant de Zones Urbaines Sensibles, présentent les caractéristiques suivantes, à l'image du Portrait Statistique des ZUS, récemment publié par l'INED 129:

- **sur-représentation de familles nombreuses et monoparentales**
- **taux de chômage deux fois plus important que dans les autres quartiers des mêmes agglomérations**
- **une population plus jeune et des revenus très modestes**
- **une persistance et une reproduction des inégalités scolaires**
- **une ségrégation qui pousse à la concentration des immigrés les plus défavorisés et de leurs descendants**

A Gerzat : le Patural, les Chabesses:

Depuis 2006, **31 familles** ont été concernées, soit participantes à l'Atelier Collectif de 2006, soit accompagnées dans leur réalisation à domicile.

Cela représente 39 adultes participants et 109 personnes concernées, soit les conjoints, enfants et/ou jeunes adultes présents au domicile. Il est possible de mettre en avant :

- **parmi les 31 foyers, le temps de résidence est en moyenne de + de 15 ans**
- **plus de 80 % des familles sont de double culture (franco-portugais, espagnol, marocain, algérien...)**
- **48 % des familles sont monoparentales**
- 12 % sont des personnes isolées
- 80 % des familles ont en moyenne de 2 à 3 enfants
- 15 % des familles perçoivent l'AAH ou une pension d'invalidité du fait d'un des membres

¹²⁹ Portrait statistique des Zones Sensibles, Jean-louis Pan-Ke-Shon, chargé de recherche à l'INED, Institut national d'Etudes Démographiques, lien internet : jean-louis.pan-ke-shon@ined.fr

- **46 % sont bénéficiaires de minima sociaux**
- 18 familles sur 31 soit 58 % ont poursuivi des travaux de façon autonome

IV LES BENEFICES OBTENUS

- **la ré-appropriation du logement et d'une estime de soi : « entre l'habitant et son logement il y a production réciproque ».** Le chantier réalisé permet au-delà de la rénovation, une personnalisation du lieu, et une transformation en support d'expression de soi. Rénover l'intérieur va permettre d'utiliser le logement comme un moyen pour les personnes de se donner à elles-mêmes et aux autres une image positive de soi qu'elles n'ont pu atteindre jusque là .Le logement souvent « fermé » et « enfermant », se transforme en lieu qui s'ouvre aux autres. *« A présent, je n'aurai plus honte, je vais de nouveau pouvoir inviter chez moi »*

Autre symbolique, « rénover son intérieur » va autoriser, faciliter une prise en compte de soi et des soins que l'on peut s'apporter à soi-même. C'est à partir de cette « émergence du sujet » et de sa reconnaissance en tant que tel qu'il va nous être possible de travailler à l'accès à la santé et aux droits des personnes.

- **une valorisation de l'habitat dans une dimension essentielle d'entraide, de développement du lien social.** Le chantier crée un effet de stupéfaction, le plus souvent face à un désarroi, une rancœur face à la vie sociale. Nous nous trouvons auprès de ménages qui se trouvent le plus souvent dans une zone de vulnérabilité sociale voire de repli, défiance, en cela qu'ils conjuguent dans leur situation la précarité dans le travail ou face à l'emploi, la précarité face à l'accès aux droits et la fragilité des liens sociaux et familiaux.

La présence des intervenants maximise et relance le souci de réciprocité. Les personnes y font à nouveau l'expérience d'être pour les autres et redécouvrent l'entraide. *(chaque année nous comptabilisons en moyenne 8 personnes, famille ou ami(e)s qui viennent « donner un coup de main » sur le chantier.)*

- **une valorisation des compétences de chacun comme levier face à l'insertion sociale et professionnelle.** Le chantier réactive des savoir-faire en sommeil, introduit une dynamique d'apprentissage, réactive des solidarités immédiates, tout cela concourt à réinvestir les autres domaines de sa vie : ***se projeter redevient possible.***

- **un levier dans les relations au sein de la cellule familiale :** l'intervention donne la possibilité de conduire un travail de fond, « un accompagnement social sur mesure », qui rétablit les personnes dans une position de sujets et d'acteurs à partir de leur singularité.

La réalisation du chantier, théâtre de vie de l'histoire familiale, va être actrice de réorganisation de l'espace, favorisant l'autonomisation de chacun en recréant des espaces distincts, personnels, notamment espaces de travail scolaire pour les enfants.

● **un rapprochement des personnes auprès des différents dispositifs pouvant leur venir en aide** : passer de l'intime, du privé au public et réinvestir son environnement, en s'autorisant à interpeller l'autre. Tout un travail d'accès aux droits est mis en œuvre en réseau à partir de la relation tissée autour du logement : accès à des professionnels de santé spécialisés, accès à une complémentaire santé, le plus souvent type CMU....

V MONTAGE FINANCIER

BUDGET TYPE POUR 10 CHANTIERS ANNUELS

| CHARGES | Montants en € | PRODUITS | Montants en € |
|--|---------------|--|---------------|
| Charges directes affectées à l'action | | Ressources directes affectées à l'action | |
| 60 - Achat | | 74 - Subventions pour projet global | |
| Achats matières et fournitures/ financement pour projet global/ prêt de matériel | 1500 | ACSE | 1000 |
| | | Conseil Général | 1500 |
| | | CUCS Commune de Gerzat | 1000 |
| | | CAF Mise à disposition de personnel | 16000 |
| | | OPHIS Mise à disposition de personnel | 7500 |
| Montant global des Achats individuels des foyers | 3000 | Subventions individuelles octroyées au foyer | 3000 |
| | | (aide à projet logement CAF/fonds PDI pour bénéficiaires du RMI/ subventions exceptionnelles bailleur) | |
| 61. Services extérieurs | | | |
| Communication, réceptions | 2000 | | |
| 64 Charges de personnel | | | |
| Mise à disposition CAF | 16000 | | |
| Coordination, accompagnement social et technique (400h) | | | |
| Mise à disposition OPHIS accompagnement technique (400 h) | 7500 | | |
| TOTAL | 30000 | | 30000 |

VI CONCLUSION : UN ENJEU MULTI-PARTENARIAL

Tous les textes de politique sociale relatifs à l'habitat ont tous un volet logement qui fait lien entre les situations sociales et les conditions d'habitat. Une opération de cette nature répond globalement à une préoccupation partagée par tous les partenaires réunis, une préoccupation qui s'inscrit dans la complexité.

Au-delà de cette démarche expérimentale, portée par les acteurs de terrain, élargir le partenariat en s'associant un partenaire reconnu au plan national tel que l'Association Nationale des Compagnons Bâisseurs, nous permettrait d'avoir recours à un seul opérateur en capacité de réaliser :

- la nature des travaux à réaliser /devis etc.
- l'accompagnement social ad hoc
- la réalisation des travaux avec les personnes elles-mêmes.

Constamment, malgré les préoccupations communes, chaque intervenant se retrouve confronté aux limites de son champ d'intervention ; l'expérimentation de cette pratique ne peut se développer en l'état à plus grande échelle, aucun des partenaires autour de la table ne pourrait en assumer toute la légitimité de mise en œuvre.

Nous souhaitons également souligner à quel point ce type d'intervention, permet à tous les acteurs de terrain de nouer d'autres modes relationnels avec le public. Face à des personnes en situation de repli, l'intérêt porté à leur intériorité au sein de leur logement rétablit une relation de confiance et permet la mobilisation des personnes tout au long de l'action, réunissant les conditions pour que les compétences s'éveillent et s'activent. La capacité de chacun à agir est ainsi concrètement engagée.

Eve Chambon/ CAF/ 18/05/2009

PROPOSITION D'ASSISTANCE À MAITRISE D'OUVRAGE DE L'ASSOCIATION NATIONALE DES COMPAGNONS BÂTISSEURS

OBJETS ET AXES METHODOLOGIQUES DE LA PROPOSITION

Echéance prévisionnelle proposée : étude de faisabilité : second semestre 2009, mise en œuvre premier semestre 2010

Cette proposition méthodologique a pour objet l'étude de faisabilité de la démarche d'auto-réhabilitation accompagnée.

Elle s'appuie sur 3 niveaux de responsabilité et d'intervention :

- ▶ **La maîtrise d'ouvrage collective** est portée par les partenaires locaux (Ville, agglomération, département, CAF, DDASS etc.)
- ▶ La fonction de **référént local** (relation neutre ou positive avec les autres acteurs) est assurée par un acteur local (CAF ou collectivité). Il invite les partenaires aux réunions de travail et assure la concertation lors du diagnostic et du montage opérationnel.
- ▶ **L'assistance à maîtrise d'ouvrage**, opérée par l'ANCB qui mobilise ses compétences propres et celle du réseau des Compagnons Bâtitseurs pour l'ingénierie de projet.

La démarche proposée se décompose en 3 étapes :

- 1 Élaboration d'un **diagnostic partagé**,
- 2 Montage du **projet opérationnel**,
- 3 **Démarrage du projet**

Le phasage et les grandes finalités de ces 3 étapes sont présentés dans le schéma ci-après :

PHASE 1 / DIAGNOSTIC PARTAGÉ

| |
|--|
| Analyse du contexte (territoire, publics, habitat etc.) Analyse des dispositifs et des politiques locales |
|--|

Rencontre avec les acteurs locaux, analyse du système d'acteurs, mobilisation des acteurs locaux

Quelles sont les pertinences d'un projet d'auto-réhabilitation accompagnée sur le territoire ?

PHASE 2 / MONTAGE OPÉRATIONNEL

Construction du cadre d'intervention

Des objectifs aux moyens adaptés

PHASE 3 / DEMARRAGE DU PROJET

Suivi et formation de l'équipe

Structuration des projets et modalités opérationnelles (partenariat, instances...)

Un projet fédérateur d'acteurs locaux autour de l'opérateur local

DESCRIPTION DES TROIS PHASES DE LA DÉMARCHE

Le diagnostic partagé

Cette première phase vise à permettre à l'ensemble des partenaires concernés de s'accorder sur un état des lieux commun du contexte d'intervention. Le diagnostic partagé détermine de façon concertée et simultanée les conditions de faisabilité d'un projet d'auto-réhabilitation accompagnée. Il fixera les indicateurs pertinents au regard des objectifs des différents partenaires et de sa pertinence au regard du territoire.

Partant du postulat que les acteurs locaux sont porteurs de connaissances relatives à leurs territoires d'intervention, l'approche se base sur la prise en compte des réalités et volontés locales. Il s'agit de questionner collectivement la pertinence d'un projet d'auto-réhabilitation accompagnée.

Ce travail s'appuie sur une collecte et une analyse des informations(diagnostics et études territoriaux existants) au travers de rencontres avec les acteurs locaux : Bailleurs, collectivités locales, organismes, services de l'Etat, et associations. A partir d'entretiens

spécifiques avec les partenaires potentiels, le processus de mobilisation s'orientera vers la création d'instances communes de réflexion du projet.

La prise en compte réciproque des différents enjeux, intérêts et objectifs de tous les partenaires doit permettre une construction et un portage « collectifs » du projet. L'enjeu de cette réflexion est l'émergence d'une culture partagée du diagnostic local.

Analyse du contexte (territoires, publics, habitat etc)

Territoires : Zones urbaines, quartiers, zones rurales et péri-urbaines

Déterminer les difficultés locales et besoins relatifs à la fois à l'insertion sociale et aux conditions de logement des populations défavorisées

Identifier les dispositifs locaux de lutte contre les exclusions

Mettre ce travail de collecte d'informations et d'analyse en lien avec la démarche d'auto-réhabilitation accompagnée

Veiller à un portage « politique » du projet pendant sa réalisation

Analyse des dispositifs et des politiques locales

Analyser les politiques locales (PDALPD, PLH, PDI, CUCS, ANRU...), les dispositifs territoriaux (MOUS, OPAH, PIG, GLA etc.)

Analyser les partenariats locaux, les opérateurs et les associations existantes, les systèmes d'acteurs constitués

Rechercher les différents résultats attendus des projets sur les différents territoires, l'habitat et les parcours d'insertion des publics

Analyser les articulations entre la démarche d'auto-réhabilitation accompagnée et les dispositifs locaux

Préconisations, perspectives

Présenter le travail en cours sur les différents sites

Partager une analyse commune sur le contexte d'intervention (champ social et habitat)

Identifier les enjeux locaux et objectifs recherchés dans les projets d'auto-réhabilitation accompagnée

Mettre en débat la pertinence d'intervention sur chaque site et rechercher un consensus pour retenir le ou les sites selon une grille d'analyse

Visite des acteurs locaux auprès d'une association Compagnons Bâisseurs

Objectifs à atteindre à l'issue de la première phase

► *Validation du diagnostic : pertinence d'un projet d'auto-réhabilitation accompagnée sur le territoire*

Si validation collective :

► *Positionnement des partenaires financiers et techniques dans les préconisations*

► *Création des instances de concertation, de montage, et de suivi partenarial du projet*

Le montage opérationnel

Il s'agit de déterminer les conditions opérationnelles du montage d'un projet d'auto-réhabilitation accompagnée à travers les différents moyens nécessaires. Le projet devra alors s'inscrire dans une durée adaptée, à partir des réalités locales partagées et la définition de territoire et de populations ciblées.

Le montage opérationnel doit permettre de préciser et de mettre en place le cadre d'intervention (partenaires financiers, techniques, territoire etc.)

Le cadre d'intervention

L'identification des territoires, populations et objectifs d'action est primordiale pour construire une cohérence globale et partagée du projet. Adaptée au territoire d'intervention, elle s'articule aux dispositifs existants et permet une lisibilité commune sur les enjeux, les objectifs et les résultats attendus.

L'évaluation du cadre d'intervention comporte :

Les enjeux locaux :

- les partenaires impliqués
- les acteurs à mobiliser
- les projets et programmes en cours
- les articulations et inscriptions de l'auto-réhabilitation accompagnée dans les politiques locales

Les objectifs du projet :

- les valeurs du projet
- l'objectif général
- la cohérence du projet
- les déclinaisons locales du projet
- les objectifs opérationnels dans chaque site d'intervention

Les sites d'intervention :

- territoires d'intervention / zonages
- publics visés
- acteurs locaux dans les territoires
- cohérence territoriale
- type d'habitat
- statut d'occupation
- nature des interventions

La détermination de ces différents axes, implique la définition d'un argumentaire adapté auprès de chaque acteur concerné.

Au regard des objectifs généraux et opérationnels, le montage financier du projet sera initié avec les collectivités locales, les services de l'état, les organismes sociaux et les politiques contractuelles. De plus, le montage opérationnel, s'attachera à organiser le partenariat technique condition *sine qua non* pour la réussite du projet. Lors du montage opérationnel, des rencontres avec les acteurs locaux du champ associatif seront organisées. Il conviendra également d'organiser les premières informations auprès des habitants et quelques diagnostics en lien avec les bailleurs et les locataires.

Le montage opérationnel permet également l'élaboration du montage financier du projet (estimation du budget nécessaire et répartition entre les différents partenaires).

A l'issue de cette phase, la coordination des différents partenaires autour du projet constituera le socle d'intervention des maîtres d'ouvrage autour de l'opérateur, chargé de la mise en œuvre du projet.

Au cours de cette seconde phase, les porteurs du projet s'approprient la démarche et vont mettre en œuvre les conditions opérationnelles validées par l'ensemble des partenaires identifiés. Dans un contexte régional, le réseau est en cours de réflexion et de montage d'une association dans la Région Rhône Alpes. Cette association pourrait rayonner jusqu'au département du Puy-de-Dôme.

Objectifs à atteindre à l'issue de la seconde phase

► *validation d'un cadre d'intervention partagé par les différents acteurs recensant les objectifs et enjeux territoriaux : mise en place d'un Comité de pilotage et d'un Comité Technique de suivi*

La mise en œuvre du projet

Les modalités d'organisation seront fixées en fonction du diagnostic partagé et des différents éléments déterminés dans la phase du montage opérationnel, pour une inscription adaptée au territoire et au contexte local.

Toutefois certains principes de fonctionnement doivent être réunis.

a) L'organisation du portage du projet

Initiés lors du diagnostic partagé, les comités de pilotage et comités techniques sont composés des acteurs locaux impliqués dans le projet. Ces instances sont structurées afin de permettre l'orientation et le suivi des publics et de l'action, la coordination et l'évaluation avec les différents partenaires.

| | |
|---------------------------|---|
| Comité de Pilotage | <ul style="list-style-type: none">• composé des partenaires financiers• définit les orientations de chaque projet et les attendus du projet global (finalités et priorité d'action)• procède au bilan du projet au coté de l'opérateur par une évaluation continue |
| Comité technique | <ul style="list-style-type: none">• composé des services sociaux, des bailleurs sociaux et des acteurs associatifs• valide le positionnement et le suivi des familles ainsi que la coordination de l'ensemble du projet avec les acteurs opérationnels• les 1ers comités définissent les critères d'éligibilité des publics |

Au-delà de ces instances de travail, des temps de concertation et d'échange doivent être prévus avec les différents interlocuteurs relatifs à l'inscription de l'auto-réhabilitation accompagnée dans les dispositifs locaux.

Cette implication est réalisée en collaboration avec les maîtres d'ouvrage, garants et porteurs de la démarche à long terme.

b) Le profil de l'équipe opérationnelle

Une structure composée notamment d'une direction, d'un coordinateur de projet et d'animateurs techniques est nécessaire. Selon le statut de l'organisation, un conseil d'administration doit être mis en place.

► **La direction** encadre l'équipe et développe les relations avec les partenaires financiers et techniques. Il pilote le projet en lien avec les valeurs qui le sous-tendent.

► **Le coordinateur(ou chef) de projet** réalise l'interface entre sa direction et les animateurs techniques, ainsi que la coordination des acteurs opérationnels autour du projet (comité technique de suivi).

► **Les animateurs techniques** mènent les chantiers en mobilisant les habitants pour s'approprier leur projet de réhabilitation. Ils sont responsables de la réalisation technique des travaux. Ils développent les rencontres collectives.

Des fiches de poste et ordres de mission sont construits avant le recrutement des personnes, en fonction des compétences techniques, mais également des savoirs être sociaux porteurs de valeurs et de positionnements permettant la construction de relations sociales structurantes et solidaires.

Des réunions d'équipe interne sont programmées à un rythme bimensuel.

Des outils de suivi des familles, de suivi des chantiers ainsi que des outils d'animation sont fournis et / ou créés afin de mettre en œuvre l'action : feuilles de positionnement, contractualisations opérateur/famille, outils d'animations collectives sociaux et techniques.

Un accompagnement spécifique est apporté à l'opérateur durant cette période dans le montage de dossiers de financement, l'appropriation par celui-ci des valeurs, principes et fonctionnements définis du projet d'auto-réhabilitation accompagnée.

Le montage technique vise également à apporter un appui sur l'implication des publics, les assurances nécessaires, le statut des personnes etc.

Il s'agit également pour l'ensemble de l'équipe de se former à une dynamique globale de « faire ensemble » que ce soit dans l'intervention auprès des familles concernées ou que ce soit dans un mouvement de coopération opérationnelle autour du projet avec les différents acteurs existants.

L'intervention de l'ANCB vise l'inscription de l'action dans une dynamique locale concertée.

Objectifs à atteindre à l'issue de la troisième phase

- *consolidation des instances de pilotage et de suivi du projet*
- *inscription du projet dans les dispositifs locaux*
- *formation de l'équipe opérationnelle, appui technique et méthodologique*
- *démarrage de l'action dans ses différentes modalités opérationnelles*
- *ajustements du projet et évaluation au cours des premiers mois d'intervention*