



*Les cahiers du logement*

# L'accompagnement des personnes en situation d'habitat indigne

L'exemple d'une démarche globale  
auprès de propriétaires occupants





## Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>LES MÉNAGES EN SITUATION D'HABITAT INDIGNE</b>	<b>7</b>
<b>LE MÉTIER D'OPÉRATEUR</b>	<b>13</b>
<b>CONSTRUIRE ET METTRE EN OEUVRE UN PROJET AVEC LES PERSONNES</b>	<b>17</b>
<b>FOCUS</b>	<b>30</b>
<b>SYNTHÈSE : REPÈRES POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES</b>	<b>37</b>
<b>ÉLABORATION DU DOCUMENT ET SOURCES</b>	<b>40</b>

## Introduction

La Fondation Abbé Pierre a souhaité renforcer son engagement dans la lutte contre l'habitat indigne et l'insalubrité avec le **programme SOS Taudis**. Lancé en 2007, pour une période initiale de cinq ans, il a permis dans cette première phase l'accompagnement de plus de 1 600 ménages.

Ce programme a eu pour ambition d'investir trois échelles d'actions :

- > **celle des personnes** : organisation du repérage et de la qualification des situations, financement de l'ingénierie nécessaire à la définition puis à la réalisation du projet d'amélioration (réalisation de travaux, relogement des ménages, accès aux droits...);
- > **celle des politiques locales** : sensibilisation des acteurs locaux à l'existence des problématiques d'habitat indigne, interpellation de ces acteurs sur l'exercice de leurs responsabilités à l'échelle de la situation comme à l'échelle du territoire ;
- > **celle de la politique nationale** : capitalisation de la connaissance sur l'habitat indigne et sur les atouts et les insuffisances des outils permettant de répondre aux enjeux.

À travers cinq années d'activité conduites par une cinquantaine d'associations partenaires, le programme SOS Taudis a permis de repérer des difficultés majeures qui font **obstacle à l'éradication des taudis** : l'absence de volonté politique sur certains territoires, la faiblesse du repérage des situations, la difficulté à qualifier la non-décence et à en financer les travaux, la très grande précarité financière de certains propriétaires occupants, la difficulté des ménages d'accéder à leurs droits, l'exigence faite aux intervenants de terrain de maîtriser un ensemble de compétences multiples et complexes...

Afin d'intervenir sur un certain nombre de ces obstacles, la Fondation a défini un **deuxième programme** composé de quatre volets, **couvrant la période 2012-2016** : le soutien aux propriétaires occupants les plus en difficulté à travers l'attribution d'aides financières aux travaux de sortie d'insalubrité, d'amélioration de l'habitat, de lutte contre la précarité énergétique ;

le financement d'actions innovantes (repérage des situations, problèmes de santé mentale, mobilisation des élus...) ; le financement d'actions portant sur l'accompagnement juridique de locataires en proie à des bailleurs indécents.

Après quasiment dix ans de mise en œuvre, la Fondation a tiré du programme SOS Taudis deux enseignements fondamentaux :

- > l'importance de **la fragilité des ménages et de la multiplicité de leurs difficultés**, au-delà de la seule question du logement : une enquête réalisée par la Fondation en 2010 sur près de 500 ménages accompagnés avait montré que 75 % d'entre eux font face à de lourdes difficultés d'ordre social et/ou sanitaire : exclusion sociale et grande précarité, problèmes de santé physique et mentale, isolement social, fragilité psychologique, « problèmes d'occupation » du logement (hygiène, entassement...);
- > la nécessité, en conséquence, d'une approche et d'une méthodologie adaptées **visant à remettre les personnes au cœur de la lutte contre l'habitat indigne**. Ce principe, de portée générale pour la Fondation, se traduit dans ce domaine par la mise en place d'un accompagnement global et durable (à la fois social, technique, juridique et financier) afin d'agir « pour » mais aussi « avec » les ménages, qu'ils soient locataires ou propriétaires occupants.

De là vient l'ambition de cette publication : expliquer comment est conçu et réalisé cet **accompagnement**, principalement dans sa dimension sociale<sup>1</sup>, parler d'une pratique professionnelle, du métier des « opérateurs » (les associations et organismes qui mettent en place les actions), et de l'attitude et des techniques des accompagnateurs (les professionnels qui interviennent auprès des ménages).

1. L'accompagnement juridique n'est pas abordé ici. Il a fait l'objet d'un numéro des Cahiers du Logement de la Fondation Abbé Pierre, L'accompagnement aux droits liés à l'habitat, publié en octobre 2015.

## DES EXPÉRIENCES À CAPITALISER

La présente publication est largement fondée sur le témoignage de deux intervenants expérimentés : **Luc Schiffmann** (association Julienne Javel, Besançon) et **Françoise Thoumelin** (Cald, Centre d'amélioration du logement de la Drôme - devenu Soliha Drôme Valence). Leurs approches sensibles et particulièrement attentives aux personnes ont été repérées à travers le programme SOS Taudis. À l'approche de leur départ en retraite, il est apparu nécessaire de valoriser la richesse de leur expérience et le regard singulier que chacun d'eux porte sur l'accompagnement des personnes en situation d'habitat indigne. La qualité de leurs interventions et le savoir-faire dont ils font montre ont conforté la Fondation dans le choix de mettre en avant les aspects sociaux et humains de leurs pratiques pour proposer des éléments de méthode, donner des pistes à des professionnels isolés ou moins expérimentés, ou encore mieux faire connaître leurs pratiques aux commanditaires.

Le choix a été fait de centrer cette publication sur l'accompagnement **des propriétaires occupants**, pour deux raisons principales : d'abord, parce que le sujet s'est fortement imposé dans le premier programme SOS Taudis (alors que la Fondation s'attendait à travailler principalement sur des situations locatives), révélant une réalité grave et pourtant peu prise en compte et peu visible à l'époque ; ensuite, parce que les deux intervenants ont une expérience riche sur ces situations, dont la grande complexité appelle une méthodologie de travail particulièrement pointue et d'autant plus intéressante à analyser.

La **Mission Habitat**, service de l'association Julienne Javel, exerce sur l'ensemble du territoire départemental (Doubs) des actions au bénéfice de familles défavorisées (public prioritaire du PDALHPD) : mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) « classiques » ou « spécifiques », d'une durée plus longue ; mesures d'accompagnement spécifique pour le public en difficultés dans le parc du bailleur Grand Besançon Habitat ; mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) centrées sur la prévention des expulsions et les

ménages Dalo ; accompagnement de gens du voyage ; lutte contre la précarité énergétique (assistance à maîtrise d'ouvrage dans le cadre du programme Habiter Mieux) ; lutte contre l'habitat indigne, menée en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre.

Association loi 1901, le **Cald**, comprend un pôle habitat (études et opérations, aide et conseil aux particuliers), un pôle action sociale (gestion locative et sociale, accompagnement social lié au logement) et un pôle technique (maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, suivi de patrimoine). Au sein du pôle habitat, la Mous Insertion<sup>2</sup> facilite la production de logements très sociaux en réponse aux besoins spécifiques de personnes mal logées. La souplesse de ce dispositif permet de sortir si nécessaire du cadre classique de l'accès au logement. La Mous Insalubrité, animée depuis 2008 par le Cald et devenue en 2012 le Pig LHI<sup>3</sup>, vise à redonner aux ménages concernés des conditions de vie et un habitat décents. Depuis 2007, le Cald participe au programme SOS Taudis.

Les expériences des deux intervenants ne sont donc pas comparables : elles diffèrent par leur origine, le cadre de travail, le contexte local, leurs conditions de mise en œuvre, les formations initiales et le parcours des intervenants, la façon que chacun a d'aborder son métier... Mais elles se rejoignent dans le positionnement professionnel et personnel des deux intervenants, **centré sur les personnes** et non sur la seule mobilisation de compétences techniques, en adéquation avec les principes de la Fondation Abbé Pierre.

2. La maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (Mous) est une prestation d'ingénierie ayant pour objectif de promouvoir l'accès au logement des personnes et familles défavorisées (accès au logement de gens du voyage sédentarisés, accompagnement à la transformation d'un foyer de travailleurs migrants en résidence sociale, développement de l'offre de logements, lutte contre l'habitat indigne...). C'est un outil du plan départemental pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD, devenu PDALHPD), pour la mise en œuvre d'actions inscrites dans ce plan.

3. Le programme d'intérêt général (Pig) est un programme d'actions initié par les collectivités territoriales bénéficiaires d'une convention de délégation des aides à la pierre, qui a pour objectif d'apporter des solutions à des problèmes spécifiques en matière d'amélioration de l'habitat à l'échelle de l'agglomération ou du département : logement de publics spécifiques, augmentation de l'offre de logements à vocation sociale, lutte contre l'insalubrité diffuse ou l'habitat indigne...

## UNE DÉMARCHE, DES MÉTHODES

Ce document aborde une succession de thématiques à partir des **propos** recueillis auprès de ces intervenants, des **analyses** qu'ils ont pu développer, **d'histoires de vie** et de contrepoints théoriques ou techniques, susceptibles d'illustrer et de mettre en perspective l'expérience de terrain.

Deux **groupes de travail** composés d'opérateurs du programme SOS Taudis ont mis en perspective ces témoignages et la démarche déduite. Sans chercher à lui donner un caractère transposable à toutes les situations, il s'est agi d'en élargir les bases, de problématiser en tenant compte d'autres contextes d'intervention et d'identifier des points de vigilance pour les accompagnateurs de telles actions. Les lecteurs de ce document y trouveront donc des propositions de « bonnes pratiques ».

La première partie resitue **la diversité des situations** d'habitat indigne et la fragilité des ménages qui y sont confrontés. La deuxième partie présente **les opérateurs**, leur approche pluridisciplinaire et leur place au cœur du partenariat. La troisième partie expose **la démarche** qui va permettre la construction et la mise en œuvre d'un projet avec les ménages. Elle est complétée par **des focus** sur des formes particulières d'intervention, et suivie d'une **synthèse** des repères proposés pour l'accompagnement des personnes.

---

## Les ménages en situation d'habitat indigne

### LA DIVERSITÉ DES SITUATIONS

La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion du 25 mars 2009 stipule dans son article 84 : « Constituent un **habitat indigne** les locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé ».

En France, plus de deux millions de personnes vivent dans des conditions très difficiles ou dégradées (logements exigus, sans eau, sans WC, sans chauffage...) et parfois dangereuses, pouvant nécessiter une intervention en urgence. Entre quatre cent et six cent mille logements sont considérés comme des « taudis ».

Du point de vue de la Fondation Abbé Pierre, la réalité de l'habitat indigne dépasse les catégories réglementaires, quelque peu restrictives (insalubrité, risque saturnin, péril, non-décence<sup>4</sup>), et se définit davantage à partir du ressenti du ménage et par le fait de **ne pas offrir des conditions de vie dignes aux personnes**, que ce soit dû à la structure des logements ou des locaux, à leur équipement ou à leur entretien. Il peut donc s'agir de situations d'habitat dégradé très diverses, relevant de l'insalubrité ou de la non-décence mais aussi de l'habitat précaire ou de fortune.

4. La non-décence, terme souvent préféré à celui d'indécence, s'apprécie par rapport à la conformité du logement à des caractéristiques minimales de confort, d'équipement, de salubrité et de sécurité (cf. décret du 30 janvier 2002).

Avant d'affiner le diagnostic de la situation avec des informations liées aux personnes et à leur histoire de vie, cette grande diversité influe sur les **registres possibles d'intervention** :

- > selon le statut des habitants : propriétaires occupants souhaitant se maintenir dans les lieux ; personnes confrontées à des problèmes de succession ou d'indivision ; copropriétaires ayant ou non les moyens de financer les coûts d'entretien de la copropriété ; locataires ayant besoin d'un accompagnement, le plus souvent juridique, et/ou d'une proposition de relogement ;
- > selon le type de logement : maison individuelle vétuste, inconfortable, voire menaçant ruine, nécessitant un programme coûteux de travaux ; appartement occupé dans un immeuble collectif ; situation en milieu rural ou urbain ;
- > selon l'âge et la situation familiale : personnes âgées attachées à leur logement et à son environnement, pouvant éprouver des difficultés à prendre une décision de changement ; jeunes ménages impécunieux ; personnes isolées avec ou sans enfants ; familles élargies de gens du voyage... ;
- > selon la nature des désordres du bâti : logement insalubre, pour lequel des procédures peuvent être déclenchées et des aides financières mobilisées ; habitat précaire en caravane ou en cabane, avec ou sans problèmes d'occupation, rencontrant des obstacles éventuels en matière d'urbanisme... ;
- > selon le projet des ménages, leur souhait de rester chez eux ou d'être relogés.

## DES PERSONNES FRAGILES

Les professionnels qui accompagnent les ménages en situation d'habitat indigne attestent unanimement de la **diversité des problématiques** auxquelles sont confrontées les personnes. Des difficultés d'ordres très divers, qui vont les toucher momentanément ou structurellement, pour les plus fragiles d'entre elles. Bien souvent, les ménages en situation d'habitat indigne conjuguent faiblesse des ressources, précarité, isolement, handicaps, marginalisation voulue ou subie...

**La pauvreté des ménages** est bien entendu une cause majeure à l'origine des situations d'habitat indigne, de l'obligation d'habiter là, de l'absence de choix. Pour les locataires, c'est la difficulté d'accéder à un logement de qualité, l'impossibilité de présenter les garanties exigées et de supporter le coût du loyer, qui conduit à accepter un logement dégradé, ou une situation de sur-occupation (location d'un studio alors qu'on est en famille, par exemple). Pour les propriétaires, c'est l'achat d'un logement à bas coût et de piètre qualité (voire en mauvais état), ou d'un appartement situé dans une copropriété dégradée ; des acquisitions qui se font généralement par défaut, parce qu'on ne peut se loger ailleurs, poussées parfois par le rêve de devenir propriétaire ; c'est aussi l'impossibilité d'assumer les travaux d'entretien, de mise aux normes de confort du logement. Pour de nombreux agriculteurs très modestes, par exemple, les impératifs de l'exploitation et les investissements nécessaires à la survie économique ont souvent primé, toute leur vie durant, sur le confort de l'habitation.

Mais à la situation de pauvreté s'ajoute la plupart du temps une **accumulation de difficultés**, qui est le fruit de l'histoire des personnes, récente ou plus ancienne, faite de ruptures, parfois d'erreurs, des parcours de vie compliqués, voire chaotiques, et/ou des parcours résidentiels contrariés.

La diversité, la complexité et le caractère souvent unique de chaque situation rendent difficile la construction d'une typologie qui permettrait de « modéliser » des solutions à apporter. Mais une analyse fine réalisée sur le premier programme SOS Taudis a permis de dresser les **grands profils** des situations d'habitat indigne, pour en faciliter la compréhension<sup>5</sup> :

5. Typologie reprise de l'évaluation du programme SOS Taudis réalisée en 2011 par le bureau d'études Ville et Habitat.

> Les **propriétaires occupants « ancrés »** : il s'agit de situations souvent anciennes s'étant dégradées peu à peu, et qui concernent en grande partie des personnes âgées en milieu rural ou urbain, des actifs dont des agriculteurs contraints de rester dans des logements vétustes, dégradés voire dangereux. Il est commun qu'avec le vieillissement et l'apparition ou l'aggravation des problèmes de santé, l'inconfort se révèle plus difficile à vivre (l'absence de toilettes par exemple, l'impossibilité de gravir les escaliers du logement qui confine le quotidien dans un espace de vie réduit et inapproprié...) ; et il est en même temps de plus en plus difficile pour ces personnes de se projeter dans des travaux qui bousculeront le quotidien ou, pire, d'imaginer quitter un logement dans lequel elles ont toujours vécu voire dans lequel elles sont nées.

> Les **accédants en situation d'échec** : ce sont des ménages (souvent des couples relativement jeunes) qui, incités ou mal conseillés par l'agence immobilière, la banque ou le notaire, ont choisi d'accéder à la propriété en achetant une maison à rénover, mais qui ont sous-estimé le coût par rapport à l'ambition de leur projet et se retrouvent contraints de vivre dans un logement inconfortable au départ et qui a continué à se dégrader. La survenue d'un « accident de la vie » peut faire basculer ces situations dans la grande détresse. Certains ménages éprouvent alors le sentiment d'avoir été dupés, parce qu'ils se retrouvent endettés et coincés par l'impossibilité de financer les travaux nécessaires.

> Les **locataires victimes de propriétaires bailleurs indécents** : il s'agit de ménages aux parcours résidentiels contraints qui, faute d'alternative, louent un logement dégradé voire insalubre. Beaucoup sont des ménages vulnérables, au statut parfois précaire voire en situation irrégulière. Certains sont désabusés, ils sont passés au-delà de la récrimination et de la plainte, et pensent que la loi n'est pas faite pour eux... Les profils de ces propriétaires bailleurs sont quant à eux divers : propriétaires passifs ignorant leurs obligations, propriétaires impécunieux, propriétaires de mauvaise foi cherchant à maximiser la rentabilité de leur logement, véritables marchands de sommeil multipropriétaires et ayant des comportements quasi mafieux...

> Les **locataires « ancrés »** : il s'agit de situations locatives détériorées (comme souvent celles des ouvriers agricoles à la retraite) qui peuvent être conflictuelles de



longue date, cumulant des conflits multiples de part et d'autre : impayés de loyer, déficit d'entretien du propriétaire et de l'occupant, problèmes liés au mode d'occupation du locataire, etc.

> Les ménages en situation d'**habitat précaire** : ce sont des personnes en grande précarité qui n'ont pas la possibilité d'accéder à un autre logement et/ou qui ont fait le choix d'un mode de vie éloigné des normes sociales, et qui dans un cas comme dans l'autre se sont installées dans une vieille bâtisse isolée, un campement ou une caravane... Le mode de vie « choisi » peut se révéler difficile à assumer dans la durée et devenir contraint.

En plus de ces catégories, on trouve également des personnes qui vivent dans des **conditions d'hygiène difficiles**, en souffrance psychique ou pas et dont le mode de vie peut être mal accepté par le voisinage. Ces

« problèmes d'occupation », qui peuvent aller jusqu'à l'incurie (cf. partie 4, Focus) rendent difficiles les interventions de lutte contre l'habitat indigne.

Bien souvent, et sans pousser plus loin l'analyse socio-psychologique que mériterait le sujet, l'habitat indigne semble agir « comme **miroir des situations sociales** et des difficultés de tout ordre que les personnes rencontrent et subissent »<sup>6</sup>. Cette réalité, faite de complexités et de fragilités humaines qui agissent comme autant d'obstacles, nécessite un long travail de mise en confiance des occupants par les intervenants, pour pouvoir construire une solution pérenne et adaptée aux personnes qui sont avant tout victimes de la situation.

6. A. Mellet, Bilan de la Fédération Nationale des Pact (aujourd'hui Soliha) associée à la mise en œuvre du programme SOS Taudis, 31 octobre 2010.

« La notion d'habiter est un processus de relation (à soi-même, à autrui et au corps social), qui peut s'analyser à travers quatre fonctions :

- > **sécurité et protection** : habiter, c'est mettre une frontière entre le dedans et le dehors, entre soi et les autres ;
- > **accès à son intimité** : c'est disposer d'un espace que l'on peut s'approprier, l'espace du repos et du chez soi, à l'abri du regard, qui permet l'intimité ;
- > **maintien de l'identité** : habiter, c'est aussi décorer, cuisiner, disposer d'une espace permettant la projection de soi, de construire et développer son identité (rapport du sujet à lui-même) ;
- > **rapport à l'autre** : pouvoir assurer l'hospitalité, créer ou maintenir des relations.

Les atteintes à la santé résultent du délitement des fonctions de l'habiter, qui se concrétise d'abord par le danger physique (insalubrité, indécence...) et par la notion de souffrance sociale. (...) Le mauvais bâti devient un espace menaçant au lieu de procurer sécurité et protection. Les problèmes de sur-occupation, ou surpeuplement, et les défaillances des dispositifs d'eau chaude portent atteinte aux fonctions de l'intimité en rendant difficile l'accès à l'hygiène, à la toilette, à la sexualité. Dans les logements dégradés, il est dangereux de cuisiner et fastidieux, voire épuisant, de nettoyer. Cela génère des formes de peur de la contamination symbolique ou « morale » (on a peur de se dégrader soi-même), réactivées par les risques de contamination réelle (présence de rats, de cafards...) et générant des sentiments de déclassement, de honte, altérant le rapport à soi. Paradoxalement, le relogement peut aussi attenter à l'identité : la brutalité avec laquelle il intervient parfois, l'incertitude face à l'avenir, l'absence de maîtrise ressentie par les familles, leur difficulté à se projeter et à quitter un espace émotionnellement investi, alors même que la proposition de relogement semble correspondre aux attentes des ménages. Enfin, le rapport à l'autre se délite par la honte éprouvée quand on n'ose recevoir chez soi par peur du stigmata, quand l'inconfort rend quasi impossible d'accueillir sa famille ou ses amis, ajoutant la dégradation des liens à la dégradation des lieux. Ces formes **d'altération de l'habiter** sont aussi des formes de souffrances, d'atteintes à la santé, d'altération du lien social, qui ont elles-mêmes des conséquences en terme de santé. »

(D'après Johanna Lees, *Habitat et santé : repenser les interactions*, EHESS Marseille)

## DES « PROJETS HABITAT » À (RE)CONSTRUIRE

Le parcours souvent difficile qui a précédé ou mené à la situation d'habitat indigne, et la situation de fragilité des ménages, expliquent souvent la manière dont ils se projettent ou non dans l'amélioration de leur situation. C'est une question centrale : celle de **la demande des ménages**, de leur « projet habitat » pour l'avenir, qui va conditionner l'intervention et la construction d'une solution viable.

Les personnes sont **peu nombreuses à se plaindre** de leur situation, parfois « meilleure » que celle qu'elles ont connue plus jeunes dans les mêmes lieux. Certaines ne perçoivent pas la situation comme si intolérable alors que « des gens dorment dans la rue » : un habitat léger leur convient, une cabane de jardin, un bout de terrain où bricoler et cultiver quelques légumes. Ou parfois, la maison devenue insalubre était à l'origine un projet de couple : même s'il se révèle incohérent, il est presque impossible de ne plus y croire, de s'avouer que l'on s'est trompé... Il y a aussi les gens qui ont hérité d'un bien, qui n'ont pas les moyens de le restaurer voire de l'entretenir et culpabilisent de n'avoir rien à transmettre à leurs enfants. Bien souvent, les personnes se sont en quelque sorte habituées à une situation qu'elles n'ont pas vu venir, elles l'ont acceptée et n'attendent pas de changement.

La plupart du temps, les ménages ne formulent **pas de projet** témoignant d'une vision d'ensemble à moyen ou long terme, ou seulement un projet de travaux à minima, parfois sans prendre en compte les risques encourus. Les demandes exprimées lors des premières visites à domicile sont souvent modestes : l'occupant souhaite changer une fenêtre, faire colmater une fuite localisée sur le toit, faire réparer une porte qui ne ferme pas, plus rarement couvrir un besoin vital. Mais bien souvent, dès la première visite de l'intervenant (et avant même un diagnostic technique complet), d'autres désordres sont repérés dans le logement, voire des dangers dont le ou les occupants n'ont pas nécessairement conscience (risque d'électrocution, risque d'effondrement d'une partie de la toiture...).

Leur projet ou non-projet apparaît en **fort décalage avec la réalité** de leur situation et les risques qu'ils encourent pour leur santé et leur sécurité. Des facteurs variés peuvent expliquer ce décalage :

- > le fatalisme ou le désespoir, qui ne permettent pas d'envisager l'amélioration de ses conditions de vie (« on ne peut rien faire pour moi ») ;
- > l'âge, qui agit sur la capacité à se projeter dans l'avenir et tend à figer les murs comme témoins d'un passé révolu ;
- > la marginalité, qui conduit à être exclu des circuits ordinaires et/ou à vouloir s'en affranchir ;
- > la fragilité sociale ou psychologique, qui conduit à craindre tout ce qui pourrait remettre en cause un équilibre instable (« on va m'obliger à quitter ma maison ») ;
- > l'incapacité à se mobiliser en tant que propriétaire, à aller chercher de l'aide ;
- > l'isolement social et familial, qui renforce découragement et résignation ;
- > mais aussi la méconnaissance des aides financières existantes, des intervenants qualifiés et des cadres possibles.

Ce sont les mêmes raisons qui expliquent **le silence des ménages sur leur situation** et contribuent à rendre difficile et tardif le repérage des situations d'habitat indigne. De ce fait, la situation est bien souvent devenue très complexe au moment où elle est enfin prise en charge par un dispositif d'aide et s'en trouve d'autant plus difficile à résoudre.

À l'inverse, certaines personnes, beaucoup moins nombreuses, ont un projet irréaliste qu'elles affirment d'emblée, et cherchent les moyens de le réaliser. Les intervenants se trouvent parfois aussi en butte à **des exigences**, voire à des attitudes déplaisantes de la personne accompagnée. Il est compliqué de reloger (quand cette possibilité est ouverte) les familles dont « personne ne veut », qui présentent un mode de vie incompatible avec le collectif ou refusent d'aller habiter dans un quartier qu'elles estiment, à tort ou à raison, dangereux pour leurs enfants. La négociation avec les bailleurs ou les services sociaux prescripteurs peut s'avérer longue pour faire entendre ces réticences.

Certains ménages font par ailleurs preuve d'un manque de compréhension des actions menées pour eux ou n'ont pas conscience des sommes engagées : ils continuent à demander une solution, sans reconnaître celle qui est mise en œuvre, sont exigeants sur les délais de décision ou de réalisation.

Dans la très grande majorité des cas, qu'il s'agisse de locataires « ancrés », de propriétaires ou copropriétaires occupants, ou de personnes en habitat précaire, quel que soit le projet ou non projet, et que ce soit exprimé ou non, le socle de la demande du ménage est **de pouvoir rester dans son logement** – ce qui rend parfois difficile l'acceptation du simple relogement temporaire pendant les travaux. Dans le Jura, un opérateur résumait ainsi le projet d'une femme proche de la retraite, vivant seule dans sa maison : « Cette maison est tout ce qui reste des projets de vie de l'occupante : rupture familiale, perte d'emploi, perte de ressources et dégradation de sa santé. Elle fait très peu appel aux aides sociales et préfère toujours assumer sa situation afin de garder sa dignité ».

Le **relogement** est une solution souvent prônée, surtout pour les locataires, mais qui suppose d'abandonner un domicile, parfois très investi affectivement, ou un quartier, pour aller dans un nouvel environnement qui peut être angoissant (mauvaise réputation, éloignement, perte de repères...). Cela demanderait au minimum de faire visiter le nouveau quartier pour préparer le relogement et l'insertion dans cet environnement. Les intervenants s'accordent pour dire que le choix du logement est primordial : ce n'est pas parce que les gens sont mal logés qu'ils vont accepter n'importe quoi. Changer de logement peut être vécu comme un signe de promotion sociale... ou de relégation.

La faible projection des ménages sur leur avenir n'est pas sans conséquence sur leurs **difficultés à prendre des décisions relatives à leur projet habitat** : il peut s'agir du scepticisme du ménage sur la possibilité d'obtenir des aides ou quant au bénéfice qu'en ont tiré d'autres habitants ; de son refus délibéré, lié à une peur du changement (crainte de perdre ses habitudes, inquiétude face au chantier, ...) ; d'une crainte d'ordre économique (impossibilité ou refus de prendre en charge le reste à payer sur les travaux, peur de l'avenir...) ; ou encore de problèmes de comportement (troubles psychiques, marginalité).

Ainsi, établir une relation de confiance pour rassurer le ménage est un des jalons de l'intervention. Atteindre ce premier palier peut être difficile lorsque la demande diverge fortement des besoins de travaux identifiés par l'opérateur, mais encore quand la famille nourrit une certaine méfiance envers les institutions, les travailleurs sociaux de secteur, l'extérieur... Tout au long de l'intervention, l'opérateur doit pouvoir maintenir ce climat de confiance, pour surmonter avec le ménage plusieurs étapes qui peuvent être anxiogènes pour lui : les travaux en milieu occupé comme le relogement temporaire.

Le lien des ménages à leur projet est un point fondamental à partir duquel l'opérateur va baser son intervention et co-construire une solution avec le ménage. La situation des **personnes âgées isolées** illustre particulièrement bien ces difficultés. Souvent, elles ne demandent rien de particulier, considèrent être sur la fin de leur vie, et n'ont plus le désir de se projeter. Travailler sur un projet d'amélioration leur semble compliqué, car cela risque de bouleverser leurs habitudes de vie. Elles ont également fréquemment des craintes d'ordre financier : « Emprunter à mon âge... Ce n'est pas réaliste... Je ne veux pas laisser



En 2007, la mission habitat de Julienne Javel découvre la situation de Paul (au village, tout le monde l'appelle Bourvil). Après avoir quitté sa maison natale il emménage en 1974 dans une maison sans équipement ni confort, située à côté de l'église et appartenant à l'évêché. Ouvrier agricole saisonnier, il cesse de payer son loyer en 1981 car aucuns travaux n'y ont été réalisés par le propriétaire. Paul raconte son histoire, celle d'un homme un peu marginal vivant dans un milieu très rural, où tout se sait, et pas très bien considéré par les habitants. Il dit préférer aller au bistro qu'à la messe, et que c'est pour cela qu'il est mal vu. Dans un premier temps, le conseil paroissial refuse de faire des travaux tant que Paul sera là. La situation se débloque quand un nouveau prêtre est nommé. Tous les partenaires se mettent autour de la table, le curé, la mairie, la Fondation Abbé Pierre, un opérateur, et un projet de bail à réhabilitation est envisagé. En prévision des travaux, Paul est relogé provisoirement à 3 km de son village. Tous les jours, il vient revoir sa maison. Et lorsque le projet est finalement abandonné, le logement provisoire se transforme en logement durable. Paul est correctement logé, mais mettra plusieurs mois pour accepter d'avoir perdu ce qu'il appelait « sa maison ».

de dettes derrière moi... », « Financer une aide-ménagère n'est pas possible avec mes ressources modestes... ». Travailler un projet d'accompagnement et d'amélioration de l'habitat, pour des personnes âgées en particulier, nécessite donc une temporalité particulière... Il faut de longues explications, de longs argumentaires, et l'intervenant doit veiller à ne pas produire un sentiment de harcèlement chez la personne accompagnée. **La question de la confiance et de la qualité de la relation à nouer est primordiale.**

« Nous accompagnons d'autres personnes âgées dans le cadre du programme Habiter Mieux : les constats sont les mêmes. Le refus de travaux trop conséquents touchant à l'intérieur du lieu de vie est toujours observé. Par contre, lorsqu'un programme de travaux est réalisé (installation d'un chauffage central avec système automatisé remplaçant une vieille cuisinière à bois bûches...), la réaction est toujours la même l'hiver suivant : "Mais pourquoi est-ce que je ne l'ai pas réalisé plus tôt... le confort c'est formidable..." ».  
(Luc Schiffmann)

Pour les intervenants chargés d'accompagner les ménages en habitat indigne, la complexité et l'inédit ont des effets importants sur la manière dont ils vont intervenir<sup>7</sup>. Ils sont confrontés aussi au projet ou à l'absence de projet des ménages, mais en tout cas au rapport que le ménage entretient avec son habitat : sa façon de l'occuper, de se l'approprier, la valeur qu'il lui donne – ou pas – en termes d'intimité, de sécurité, de bien-être...

7. A. Mellet, Bilan de la Fédération Nationale des Pact (aujourd'hui Soliha) associée à la mise en œuvre du programme SOS Taudis, 31 octobre 2010.

## Le métier d'opérateur

L'accompagnement des ménages en habitat indigne est réalisé, en grande majorité, par des structures spécialisées, désignées sous le terme générique d'« opérateurs ». Beaucoup sont spécialisées dans le domaine de l'amélioration de l'habitat (le réseau Soliha, Urbanis, Citémétrie, Page 9, Urbam, Inhari...), d'autres ont une approche d'insertion par le logement, qui prend plutôt sa source dans le travail social (Julienne Javel, Une Famille Un Toit, Alpil...).

Ces opérateurs se voient confier l'animation de différents dispositifs publics de lutte contre l'habitat indigne : les opérations programmées d'amélioration de l'habitat (Opah), les programmes d'intérêt général (Pig), les plans de sauvegarde pour les copropriétés dégradées. Ils sont également susceptibles d'intervenir en dehors des zones géographiques couvertes par l'un de ces dispositifs, c'est-à-dire en secteur dit « diffus ». Dans certains cas, l'animation de l'opération et l'accompagnement des ménages sont réalisés par une équipe « en régie », c'est-à-dire interne à la collectivité qui a mis en place une opération sur son territoire.

Le métier de ces équipes est d'accompagner les personnes, dans des dimensions multiples. Au-delà du caractère social de cet accompagnement, qui est l'objet principal de la présente publication, leur intervention revêt divers aspects très techniques et opérationnels, également déterminants dans la réussite de leur action, et qui mériteraient en soi une présentation détaillée : par exemple, la mobilisation des aides financières complémentaires (la sollicitation d'organismes de prêt, avec la nécessité de faire des simulations des droits à l'allocation logement, les échanges pour défendre le dossier...), la gestion des travaux, qui nécessite de choisir les artisans, de mettre en place éventuellement un mandat de gestion pour gérer la trésorerie de l'opération (perception des subventions, paiement des factures), etc. Autant d'étapes qui nécessitent une bonne maîtrise des dispositifs et de la réalité opérationnelle, et qui consomment un temps très important, le plus souvent méconnu par les financeurs.

### L'ATOUT DE LA PLURIDISCIPLINARITÉ

Les deux associations, le Cald et Julienne Javel, privilégient **une vision globale et dynamique** de la situation et une action portant à la fois sur la dimension humaine et sur le bâti. Il s'agit de comprendre pourquoi et comment le ménage en est arrivé à cette situation, d'évaluer sa capacité à se projeter, de déterminer les risques d'évolution si la situation n'est pas traitée, et d'identifier les blocages et les leviers potentiels sur lesquels appuyer l'intervention. Les multiples compétences requises (sociales, juridiques, techniques, financières...) sont aussi diversifiées que ces leviers d'action. **Elles peuvent être internes à une même structure ou relever de collaborations entre associations ou services à vocation distincte.**

Au Cald, l'intervenant n'agit pas seul : il peut **s'appuyer sur une équipe** qui comprend toutes les compétences nécessaires au traitement des situations, **y compris la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre** quand il n'y a pas de solution externe. L'association a par ailleurs l'avantage de **partager des locaux et des moyens** avec l'Agence départementale d'information sur le logement (Adil), le Conseil d'architecture, d'urbanisme et d'environnement (CAUE), et une agence immobilière à vocation sociale (AIVS), ce qui facilite les collaborations.

Dans le Doubs, l'intervention s'appuie sur **le renfort d'autres membres de l'équipe** pour l'ingénierie financière, le montage du dossier d'assistance à maîtrise d'ouvrage ou encore une action d'auto-réhabilitation accompagnée. Des membres de l'équipe ont suivi une formation au diagnostic énergétique et au montage d'opérations de logement social. Tous bénéficient de séances d'analyse de la pratique pour réfléchir aux situations les plus problématiques.

Tous les intervenants soulignent la richesse du travail d'équipe, la diversité des formations d'origine de ses membres qui permet de croiser les regards et les compétences pour résoudre les problèmes auxquels chacun est confronté. Les travailleurs sociaux de l'équipe de la Mission Habitat, par exemple, ont

aujourd'hui des connaissances théoriques et techniques sur un très grand nombre de domaines concernant le champ de l'habitat (précarité énergétique, prévention des expulsions, accès au logement, aides du FSL...). Ils développent ainsi des savoir-faire, doublés de savoir-être indispensables pour assurer la qualité de la relation avec la personne, convaincre les décideurs (élus locaux, bailleurs...) et éviter dans certains cas la stigmatisation du ménage par rapport à une manière de vivre perçue comme marginale.

## AU CŒUR DU PARTENARIAT

La complexité des situations d'habitat, la multiplicité des compétences à mobiliser et des acteurs susceptibles d'être impliqués dans la mise en œuvre d'une solution complète, amènent à construire des **partenariats ouverts**. L'implication d'un ou plusieurs acteurs institutionnels est souvent décisive dans la mise en œuvre d'une solution. Cela appelle une organisation et une animation de dispositifs (existants ou à créer selon les territoires) indispensables à l'aboutissement des solutions préconisées. Les outils et les moyens existent, mais il y a nécessité que soient coordonnées l'action de l'État et celles des collectivités, des organismes publics et des opérateurs.



*Dans la Drôme, à sa demande, l'Anah est associée à une visite du logement réalisée par le Cald, en amont de l'établissement d'une demande de subvention. De l'avis des acteurs, cette pratique a fait évoluer positivement le travail des instructeurs et de la commission locale d'amélioration de l'habitat, qui examine les demandes de subventions des propriétaires privés auprès de l'Anah :*

- > elle permet de dépasser les éléments purement techniques et objectifs du dossier, de **saisir le vécu, le ressenti** des occupants et, finalement, d'envisager et défendre différemment le dossier ;*
- > elle aide à faire tomber certaines représentations négatives qui peuvent peser sur le mode de vie du ménage, ou bien les choix qu'il a fait, la part de sa responsabilité dans la situation, etc. ;*
- > elle permet de mieux **comprendre la demande** et d'éviter que des partenaires, qui interviendront plus en aval, se questionnent tardivement et soient tentés de « refaire l'instruction du dossier », ou d'étudier d'autres hypothèses.*


Les deux associations ont **un profil d'ensemblier** et une capacité à mobiliser les compétences complémentaires des partenaires (artisans, travailleurs sociaux, élus...). Il est important pour l'opérateur d'avoir une légitimité reconnue à intervenir et à solliciter l'intervention des partenaires : trouver des ressources spécialisées, réunir des acteurs locaux autour de la situation (le maire de la commune, le travailleur social qui accompagne...), organiser une concertation, passer des relais, et parfois même fédérer les volontés sur la base de valeurs et d'une approche partagées.

Parmi cet ensemble de partenaires, l'intervenant joue un **rôle de « traducteur »**<sup>8</sup> pour faire s'engager et se comprendre toutes les parties prenantes, mobiliser leurs interventions au bon moment, dans la continuité du suivi, et développer la confiance entre acteurs, dans l'intérêt des personnes accompagnées. Il participe à des commissions partenariales d'instruction et de suivi des dossiers, à des réunions de synthèse autour des situations problématiques, à des visites sur place, à des échanges téléphoniques et par courrier électronique. Des coopérations se construisent au fil du temps, qui facilitent la résolution des problèmes.

*« Au début, je me sentais seule. Avec la Mous LHI, le travail en réseau et le partenariat ont permis de faire remonter les situations sur lesquelles agir. Nous avons ici un terreau favorable et un esprit de coopération. »  
(Françoise Thoumelin)*

Le rôle de l'intervenant est aussi d'établir une relation de confiance avec le ménage puis de le mettre en contact si nécessaire avec des spécialistes : c'est une **posture d'interface**, davantage que celle d'un expert qui détiendrait toutes les réponses. Il peut être amené si nécessaire à accompagner physiquement le ménage au début, à un rendez-vous avec l'Adil, la banque, le notaire... : le spécialiste rencontré apportera les informations requises. Faire du lien avec des tiers évite par ailleurs que la relation et la solution reposent uniquement sur les épaules de l'accompagnant.

8. Issu des recherches des sociologues Michel Callon et Bruno Latour, le concept de traduction désigne une mise en relation qui implique toujours une transformation. Le traducteur relie des acteurs, des éléments et des enjeux qui sont a priori hétérogènes et rend intelligible le réseau et les actions ainsi construites.

 L'association Julienne Javel donne l'exemple d'un père de famille vivant avec ses enfants dans le logement acheté avec sa compagne décédée et confronté à un conflit avec les héritiers de sa compagne, issus d'une première union. Dans cette situation, le père de famille n'avait pas compris les explications apportées par le notaire chargé de la succession sur les démarches à faire pour sécuriser sa situation ; l'intervenant a donc sollicité un rendez-vous avec le notaire et accompagné l'occupant. L'intervenant s'est ensuite chargé de prendre contact avec un avocat, et de lui expliquer la situation de l'occupant, afin qu'il puisse être conseillé et représenté dans ces démarches.

En matière d'**accompagnement social**, l'intervenant et les travailleurs sociaux du conseil départemental sont complémentaires. Le positionnement de l'intervenant associatif doit être clair : il ne doit pas interférer dans les missions du travailleur social, référent de la situation du ménage dans la durée. Cependant, pour les intervenants des deux associations, le Cald et Julienne Javel, l'accompagnement des ménages s'arrête difficilement au seul domaine du logement : l'un et l'autre tiennent compte de la globalité de la situation et des questions de santé (physique ou mentale) ou administratives qui peuvent se poser à côté de celle du logement. Il est donc important de veiller à une bonne coordination des actions des uns et des autres, ainsi qu'avec les familles ou l'entourage des personnes accompagnées.

Il est par ailleurs opportun d'avoir un lien avec le Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne (PDLHI) et notamment, parmi ses membres, avec l'Agence régionale de santé, qui est chargées des procédures d'insalubrité (relevant des polices spéciales du préfet en la matière, issues du Code de la santé publique). Un protocole peut utilement être établi par l'opérateur avec le PDLHI pour organiser un circuit rapide de signalement et de traitement des situations rencontrées.

*« Celui ou celle qui pilote la situation doit en avoir une vision d'ensemble, pour la rendre lisible aux partenaires qui vont contribuer à tel ou tel aspect. Il donne le rythme des opérations, coordonne, relance... » (FT)*

*« Je me sens généraliste du logement, j'utilise toutes les ressources, je n'ai pas besoin d'être pointue sur tous les détails. » (FT)*



Dans la Drôme, un partenariat important existe depuis la mise en œuvre de la loi Besson, en 1990, et pour le Cald, avec la mise en place de la Mous Production de logements d'insertion, dite Insertion. La DDE a notamment exercé un fort pilotage avec le Conseil Général : animation des commissions locales de l'habitat (CLH) territorialisées et de la commission départementale du logement d'insertion avec les offices HLM. Les CLH ont examiné les situations difficiles à partir du fichier des personnes mal logées lors de commissions particulières avec la participation de la Mous Insertion du Cald. Dès 2002, la DDE, le Conseil Général, la Ddass, des maires, l'Anah, la Caf, etc. ont participé à **une expérimentation sur l'habitat insalubre**, animée par la Mous Insertion. Il est ainsi apparu très clairement que l'habitat qualifié d'insalubre était une toute petite partie des logements qui présentaient des manquements à la salubrité. Pour détecter cet habitat insalubre, il était nécessaire de visiter et de qualifier ces logements (non décents, relevant du règlement sanitaire départemental, précarité énergétique). Ensuite, des réunions conjointes en préfecture sur ce thème ont eu lieu avec différents acteurs et communes concernés. Cette mobilisation a débouché sur la création d'un groupe de travail « propriétaires indélicats » pour lutter contre les situations récurrentes de location par des propriétaires peu scrupuleux de logements vétustes. Tous les acteurs concernés par l'habitat indigne ont pu apprendre à connaître le positionnement des autres et leur méthode d'intervention. La coordination des acteurs a rendu l'action plus efficace et a permis la création d'un véritable réseau. La Mous Insertion a participé activement à toutes ces actions, avant la création d'une Mous LHI. Toutes ces initiatives sont désormais fédérées par le pôle départemental LHI.

Dans le Doubs, certaines situations font l'objet d'un signalement à la **commission départementale « Habitat dégradé »** animée par la Caf, créée en 2006, qui tient lieu de pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Pour les cas les plus lourds, un diagnostic est sollicité et un travail peut s'engager en partenariat avec Urbam, l'opérateur ayant en charge l'animation du Pig départemental. Il s'agit de situations qui nécessitent une prise en charge spécialisée ou d'un volume important en nombre d'heures : la commission déclenche alors une mesure d'accompagnement social lié au logement dite « spécifique » confiée à la Mission Habitat de Julienne Javel. Depuis 2012, le dispositif inclut des propriétaires occupants fragiles et en situation de précarité énergétique pour permettre d'assurer leur maintien dans le logement dans de bonnes conditions (charges maîtrisées). Une commission « Habitat spécifique » est en outre constituée sur l'agglomération de Besançon pour l'étude et la prise en charge partenariale des situations.



## Construire et mettre en œuvre un projet avec les personnes

### RÉALISER UN DIAGNOSTIC GLOBAL

Intervenir suppose de comprendre les dynamiques à l'œuvre pour déterminer les blocages, atouts et handicaps sur lesquels va s'appuyer la construction d'une solution. Après le signalement d'une situation et un premier contact, **une première visite** est organisée à domicile, pour connaître et comprendre la situation et recueillir les attentes du ménage. Il est fondamental d'avoir une compréhension fine de la situation, des enjeux, des freins et des points d'appui, et de pouvoir constater les désordres du logement. Par exemple, lors de cette première rencontre, la Mission Habitat procède à une observation non formalisée, sans grille d'évaluation, basée sur ce que disent les personnes, sur ce que l'intervenant voit autour de lui. Au-delà du recueil d'informations, c'est une occasion de rencontrer la personne dans son lieu de vie.

Il peut être difficile d'entrer en contact avec le ménage et de **pousser la porte du logement** qui est parfois le dernier retranchement de la vie sociale. Par pudeur, souci de dignité ou sentiment de culpabilité, des personnes se renferment sur elles-mêmes et hésitent à ouvrir leur porte : les volets sont fermés et les rideaux tirés, pas de vue sur l'intérieur, ni de vue sur l'extérieur... En cas de réticence du ou des occupants, ce qui peut être le cas pour des personnes confrontées à des problèmes psychiatriques, la première rencontre peut se tenir en mairie ou dans un autre lieu plus neutre. Dans certains cas, on parlera même plutôt des premières rencontres car il faudra plusieurs visites, voire plusieurs semaines, avant de pouvoir réellement être invité à rentrer dans le logement. Et même encore plus de temps parfois pour être invité à découvrir l'ensemble du logement et notamment les pièces les plus intimes telles que la chambre. Le respect de ce temps nécessaire avant d'ouvrir sa porte est important pour la suite et pour la construction d'une relation de confiance : on ne force jamais la personne et on s'adapte à son rythme.

Pour les intervenants des deux associations, il est important d'être très prudent dans l'approche du

ménage, car le signalement d'un habitat indigne aux autorités compétentes **peut avoir des conséquences difficiles pour les occupants** : relogement éventuel, risque de les insécuriser en intervenant sur leur lieu de vie, d'apporter davantage de perturbations que d'améliorations...

*« Aller chez les gens, ça implique d'être vigilant, de garder une distance tout en s'impliquant, d'être cadrant sans se montrer psychorigide. On pénètre dans l'intimité de la personne, c'est très révélateur, c'est risqué. La maison est organisée comme la personne est organisée dans sa tête. Elle dit : "je n'ai pas eu le temps de faire le ménage", alors que tout est dégradé. Il peut être utile d'y aller à deux, pour croiser les regards, voir ce qui cloche dans le bâti et dans le comportement. » (LS)*

La démarche du Cald est de prévoir de façon systématique **une première période d'observation, de compréhension** de la problématique afin de bien faire émerger les besoins des personnes. Lorsqu'une personne ou une structure oriente un ménage vers l'association, une première approche du problème d'habitat a déjà été faite, mais elle est souvent globale : le Cald doit alors affiner et préciser ce diagnostic, lister avec le ménage tous les enjeux, les conditions et les aspects nécessaires à un accompagnement spécifique et approprié sur le problème d'habitat.

La fragilité des ménages résulte de lourdes difficultés d'ordre social et/ou sanitaire : exclusion sociale et grande précarité, problèmes de santé, isolement social, fragilité psychologique, « problèmes d'occupation » du logement (hygiène, entassement...). Ces problèmes sont investigués au moment du diagnostic, qui cherche à recueillir des **informations factuelles** (situation familiale, âge des occupants, nombre d'enfants, ressources...) et d'autres plus qualitatives (parcours résidentiel, mode de vie, façon d'occuper le logement, capacités de compréhension et d'adaptation de l'occupant, sources potentielles de blocages, attitude face au maintien ou au relogement...).

Le diagnostic porte donc sur l'ensemble des **composantes de la situation** :

> **sociale** : situation familiale, âge des occupants, nombre d'enfants, parcours résidentiel, occupation du logement, présence d'animaux domestiques, fragilités, problèmes de santé physique et mentale éventuels, environnement social et familial, solidarités familiales et de voisinage, existence d'un référent social ;

> **juridique** : statut de l'occupant, existence d'un titre de propriété ou d'occupation, relations locataire/propriétaire, appréciation de la bonne foi, sources potentielles de blocages (tutelle, indivision, copropriété, construction sur sol d'autrui...) ;

> **financière** : emploi, type de ressources, capacité financière, éligibilité aux aides publiques, situation bancaire, endettement, charges (loyer, énergie, taxes locales...) ;

> **technique** : qualité du bâti, surface du logement, équipements présents et absents, sources d'énergie et de chauffage, cotation de l'insalubrité, nature et importance des travaux nécessaires, nécessité de relogement temporaire ou définitif, contraintes opérationnelles influant sur les possibilités d'action...

Au-delà de cette connaissance statique de la situation du ménage, le diagnostic doit également permettre d'appréhender les **dynamiques à l'œuvre**, qu'elles soient négatives (comme une perte récente d'emploi conjuguée à un surendettement déjà ancien) ou positives (soutien familial,...). Le diagnostic met aussi en lumière, autant que possible, les causes de la dégradation de la situation (comment en est-on arrivé là ?) et les stratégies possibles de résolution ou de dépassement.

Quand le ménage est suivi par un référent social, tout ou partie de ces informations ont déjà été recueillies et analysées. Cependant, pour intervenir de façon plus pertinente, les personnels chargés de l'accompagnement ont besoin d'informations fines. Pour les mesures d'ASLL spécifiques, la Mission Habitat identifie les **difficultés habituellement les plus prégnantes** qui demandent une vigilance particulière : la complexité de la situation et des démarches administratives à entreprendre, les problèmes d'hygiène corporelle et d'entretien du logement, la présence de nombreux animaux, les problèmes de voisinage, l'existence de dettes locatives et le risque d'expulsion, les addictions... On pourrait y ajouter les violences familiales et conjugales, les hospitalisations récentes ou en cours...

Pour toutes ces informations personnelles, se pose la question éthique de la confidentialité : de qui sont-elles connues, comment seront-elles utilisées, à qui seront-elles transmises, où seront-elles consignées ? La commission Habitat dégradé du Doubs s'est dotée d'un règlement intérieur qui garantit cette confidentialité.

## DÉFINIR UN PROJET POUR ET AVEC LES MÉNAGES

### PARTIR DU PROJET DES MÉNAGES

Le travail de l'intervenant va être, à partir de la demande de départ, de tirer un fil pour rechercher une solution durable pour le ménage, et d'aboutir à un projet de travaux qui, d'une part, compose avec les souhaits du ménage, les obligations et les contraintes financières et, d'autre part, remporte l'adhésion du ménage. L'intervenant va donc aider la personne à **passer du besoin exprimé à une découverte de ce qui est possible** et, parfois, de ce qui va peut-être même être nécessaire (voire obligatoire), sans l'emmener dans un projet trop compliqué qu'elle ne pourrait assumer, sans trahir ses attentes et sans lui faire violence. L'opérateur se doit de montrer ce qu'il est possible de faire, et non pas l'imposer en projetant sa propre vision du nécessaire.

Fondamentalement, l'intervention va se confronter à la demande (ou la non demande) du ménage face à sa situation. L'intervention doit tenir compte du **droit de chacun à vivre dans les conditions qu'il souhaite**, à choisir ce qu'il estime être bon pour lui. Il faut donc respecter la liberté individuelle, qui ne saurait être remise en cause sauf en cas de danger immédiat pour l'occupant ou ses enfants. Cette liberté repose en principe sur la possibilité de faire des choix mais, dans le champ de l'habitat indigne, la capacité des propriétaires à exercer des véritables choix est évidemment réduite, voire inexistante : l'insalubrité n'est pas recherchée mais souvent subie. À l'opérateur d'être attentif aux « signaux faibles » envoyés par l'occupant, informations partielles ou sous-jacentes : hésitations, tentatives, retours en arrière...

Le propriétaire est maître d'ouvrage : c'est donc lui qui décide. L'opérateur, en tant qu'assistant à maîtrise d'ouvrage (et maître d'œuvre, le cas échéant), a donc pour rôle d'ouvrir des choix et de permettre ainsi au

propriétaire d'exercer sa liberté : c'est en proposant un ou des possibles que (re)naît la capacité du ménage à prendre des décisions. Il n'appartient pas à l'opérateur de décider des conditions dans lesquelles les personnes doivent vivre (ce qui est en général voué à l'échec) mais de montrer par les aides financières et l'accompagnement que le propriétaire est en capacité de faire évoluer sa situation. Une des difficultés consiste à amener les personnes devant des choix qu'elles n'envisageaient pas, soit par habitude, méconnaissance, lassitude, peur ou désintérêt, ou de composer avec les personnes qui peuvent refuser de se confronter au choix. Quoi qu'il en soit, le ménage s'implique davantage quand il est reconnu dans ses choix et ses refus. C'est alors toute la difficulté à créer une relation qui puisse conduire à faire « bouger les lignes ».

*« Il y a des gens qui vivent à leur façon, et qui n'ont pas forcément envisagé une autre possibilité. Je ne demande pas aux ménages quel est leur projet d'habitat, je porte encore moins de jugement là-dessus. On essaie de rapprocher la demande du ménage des règles de l'institution. » (FT)*

### UN PROJET POUR LES PERSONNES

La définition d'un projet adapté peut s'esquisser dès la fin du diagnostic établi par l'intervenant, et à partir de la demande formulée (ou pas) par le ménage. Ce projet est élaboré **dans l'intérêt des personnes** et pour que les personnes se l'approprient de façon pérenne. Il se construit généralement en plusieurs étapes, et il est susceptible d'évoluer sur la durée de l'accompagnement en fonction des hypothèses testées, des réponses des partenaires ou encore du dynamisme, ou du découragement, du ménage. Il vaut mieux faire moins que ce qui semble s'imposer, accepter une solution partielle, que de risquer un refus global.

Pour les deux associations, l'objectif du projet est d'abord de permettre de **maintenir le ménage** dans son logement, dans des conditions de sécurité et de décence bien entendu acceptables, avant d'envisager toute autre solution de relogement. « Pour les propriétaires occupants, surtout, nous considérons que l'habitat qui convient le mieux à la famille est celui dans lequel elle vit déjà. » (Rapport d'activité Mission Habitat 2014). Le projet est par ailleurs conçu pour être pérenne et donner un avenir aux personnes.

*« On s'intéresse à la personne et à la situation, on cherche une solution sans se plier à l'existence ou non des dispositifs qui y répondent. Avec l'expérience, la solution se profile. D'une situation à l'autre, on gagne en temps et en idées de montage. » (FT)*

*« L'idéal de l'accompagnement, la philosophie de base, ce n'est pas que les gens aient juste un toit sur la tête, mais dans la mesure du possible travailler un projet de vie, un habitat (sécurité, intimité, confort, vie de famille) où la personne se sente bien, et que ce soit viable dans le temps, adapté aux besoins et aux ressources du ménage. » (LS)*

**Le projet ne doit pas être celui de l'intervenant :** lorsque celui-ci commence à élaborer une ou plusieurs pistes qui seront proposées au ménage, il doit s'interroger et savoir prendre de la distance avec ses propres représentations, notamment lorsque le ménage est peu ou pas demandeur, ou ancré dans une situation marginale :

- > l'intervenant ne projette-t-il pas sa propre vision de ce que doit être le confort d'aujourd'hui ?
- > la situation est-elle intolérable pour lui ou pour le ménage ?
- > les pistes proposées ne sont-elles finalement pas trop « formatées », trop « normées » ?

*« Il faut partir de la demande de la personne et lui proposer des solutions, cadrer, lui montrer les possibilités et les contraintes. Ensuite, trouver la solution qui convienne au ménage tout en respectant certaines règles techniques ou de financement. » (FT)*

*« On recherche sa libre adhésion et la prise de conscience par la personne qu'il faudrait changer. On favorise l'appropriation du projet, pour que ce ne soit pas le projet du travailleur social. » (LS)*



M. habitait dans un garage, aménagé par son propriétaire avec un coin sanitaire. Il se déclarait étudiant en septième année de médecine, n'ayant plus que sa thèse à soutenir pour exercer. En attendant cette validation repoussée depuis quelques années, M. récupérait des appareils électroménagers, frigos, cuisinières, robots..., qu'il entassait dans son « logement », retapait sur le parking et revendait sur Le Bon Coin. Alerté par des voisins, le service communal d'hygiène est venu et a constaté la situation. Le propriétaire disait avoir fait cela pour rendre service. Il y avait un peu de mauvaise foi de part et d'autre...

La Mission Habitat a mobilisé une mesure d'accompagnement social lié au logement spécifique<sup>9</sup> pour accompagner le relogement de M. dans un appartement avec un petit local pour stocker ses pièces détachées.

L'intervenant doit également être vigilant quant aux **conséquences négatives** possibles du projet et ne pas agir contre l'intérêt des personnes. Le fait de remédier aux désordres techniques du logement est une démarche qui peut déranger l'occupant, contredire sa volonté, et même risquer de déstabiliser gravement les personnes anxieuses. L'intervenant doit alors être attentif aux signes qui témoignent d'un stress, d'un risque de décompensation, voire pire.

« Je suis de plus en plus prudent... Une fois le repérage fait, la machine se met en marche, ça peut se retourner contre les gens : l'obligation de quitter les lieux, pour des accédants en difficulté, le risque de placement des enfants... » (LS)

Lorsque les pistes proposées rencontrent la **résistance duménage**, l'intervenant doit s'interroger sur les causes de cette résistance, qui relève souvent de l'incrédulité et de craintes sur le coût du projet, sa pertinence ou le changement réellement apporté. La question se pose de savoir jusqu'où aller dans l'insistance : faut-il faire quand même, tenter de « forcer » le ménage en quelque sorte, ou bien ne rien faire pour éviter d'être intrusif ? Comment être sûr que celui qui vit dans des conditions qui paraissent indignes, mais refuse d'être aidé, exerce bien sa liberté de choix ? Comment être sûr qu'il s'agit **réellement d'un** choix, qu'il faut donc respecter au nom 9. L'ASLL spécifique (à distinguer de l'ASLL classique) est un dispositif mis en place dans le Doubs, qui propose des mesures d'accompagnement renouvelables plusieurs fois, permettant à l'association d'accompagner dans la durée les ménages les plus en difficulté.

de la liberté individuelle, et non l'expression d'une peur, d'une détresse, d'un repli ? Comment aller au-delà des apparences, et jusqu'où la confiance instaurée avec les personnes permet de dépasser ces apparences ? À partir de quand l'opérateur peut-il s'autoriser à nier le droit de l'autre à exercer sa liberté, et au nom de quoi ? Il peut s'avérer utile de « réfléchir à voix haute » à ces questions en équipe, ou avec les autres membres de la commission LHI.

« Le 20 du mois, le RSA est dépensé, il reste deux bidons de kerdane... Les personnes en précarité habitant un logement indigne vivent au jour le jour, dans des stratégies de survie, comme les gens à la rue. Quand elles ont perdu leur capacité à se projeter, il ne faut pas aller trop loin, ne pas être trop ambitieux, ne pas leur donner des illusions ni faire le projet à leur place. » (LS)

« La question reste toujours la même : comment faire pour que cela devienne le projet du ménage ? Elle se pose plusieurs fois, à chaque stade où une décision doit être prise. » (FT)

La question se pose souvent de la **sécurité des personnes et de la responsabilité que l'opérateur** engage dès lors qu'il a connaissance des conditions d'habitat dangereuses pour les occupants ou de tiers. Comment concilier le devoir de mettre les personnes en sécurité et celui de respecter les choix qui sont les leurs pour elles-mêmes ? Il y va de la responsabilité de l'opérateur de prendre les mesures nécessaires au traitement des cas où un risque des personnes est clairement établi, qu'il s'agisse de leur santé ou de leur sécurité. La question du choix du propriétaire, aussi importante soit-elle, n'exonère pas l'opérateur de ses propres responsabilités, même en cas d'opposition de ce même propriétaire ou de quelque occupant.

Les risques repérés par l'intervenant sont de deux natures :

- > ceux qui sont liés au logement lui-même : risque de chutes d'ouvrages (souches de cheminées, couvertures et charpentes, etc.), risque lié à une installation vétuste (électricité ou risque d'intoxication au monoxyde de carbone par exemple), risque pour la santé respiratoire (revêtements très dégradés, humidité excessive, ...) etc.
- > ceux qui sont liés au comportement de la personne :

le cas le plus classique est l'accumulation de déchets couramment appelé « incurie » ou encore « syndrome de Diogène »

Dans l'un ou l'autre des cas, il convient d'informer la puissance publique, à savoir **le maire de la commune**, qui dispose de pouvoirs très étendus (au titre du Code général des collectivités locales<sup>10</sup>) lui permettant de prendre toute mesure nécessaire en son nom, notamment pour les urgences immédiates. Il dispose également d'un certain nombre de « polices » dites « spéciales » (issues du Code de la construction et de l'habitation) dont la plus connue est la police du péril. En outre, dans un certain nombre de communes, le maire peut s'appuyer sur un Service communal d'hygiène et de santé (SCHS). Dans d'autres cas, encore rares pour le moment, c'est le président de l'EPCI (communauté d'agglomération, de communes, etc.) qui dispose désormais des pouvoirs de polices spéciales des maires (depuis la Loi ALUR), mais la police générale du maire reste entre les mains de ce dernier, qui reste un acteur incontournable de la lutte contre l'habitat indigne.

Dans les cas où un danger a été identifié par l'opérateur, la puissance publique alertée a donc la possibilité de mettre en œuvre des procédures coercitives, notamment à travers la prise d'un arrêté.

Un arrêté – de péril ou d'insalubrité par exemple – n'est pas une sanction : c'est une obligation qui est faite au responsable d'une situation d'habitat indigne d'agir pour y mettre fin dans un délai donné. En cas d'inexécution, pour quelque motif que ce soit, la puissance publique peut se substituer en réalisant les travaux prescrits dans l'arrêté aux frais du responsable, c'est-à-dire du propriétaire. Bien entendu, la personne publique qui aura exécuté d'office ces travaux (maire ou préfet) pourra tenir compte des difficultés socio-économiques de l'intéressé pour annuler la dette en partie ou en totalité. L'objectif prioritaire de l'action publique restant toujours et d'abord la sécurité des personnes<sup>11</sup>.

10. Code général des collectivités locales : police générale du maire L2212-2.

11. Pour tout renseignement complémentaire à ce propos, vous pouvez questionner le Pôle national de lutte contre l'habitat indigne aux e-mails suivants : michel.polge@developpement-durable.gouv.fr, denise.aubry@developpement-durable.gouv.fr, susanne.kulig@developpement-durable.gouv.fr.

Dans tous les cas, un accompagnement étroit des occupants est indispensable pour aider à comprendre l'action publique et à l'accepter, pour rassurer les occupants et pour les préserver au maximum des risques notamment psychologiques que présente la transformation de leur habitat, en travaux d'office ou pas.

*« Après que l'architecte a expliqué à la famille qu'un arrêté de péril allait être pris, que leur maison était promise à la démolition mais que nous avions trouvé un relogement dans le parc social, nous sommes sortis de la maison et la propriétaire est venue vers nous. Assez mal à l'aise, je lui ai dit : "On a fait comme on a pu" et elle a répondu : "Merci". Elle était au bout du rouleau. » (FT)*

### UN PROJET AVEC LES PERSONNES

L'idée-force des deux associations, le Cald et Julienne Javel, est de faire comprendre le plus en amont possible au ménage qu'il va être l'acteur principal de son projet. Associer les personnes et leur entourage dans la construction du projet suppose de ne pas le concevoir en lieu et place des intéressés.

*« Accompagner un ménage, c'est d'abord être à côté des gens, leur donner des outils pour qu'ils construisent quelque chose par eux-mêmes. C'est aussi les redynamiser, les faire changer de posture, les mettre dans des situations différentes, les faire changer de place et de contexte. Accompagner les personnes c'est également s'intéresser à elles, leur consacrer du temps et de l'attention. On n'amène pas la vérité mais un peu de bien-être, on accompagne la découverte des solutions. Je ne dis pas aux gens de faire ça ou ça, je les aide à le faire. Deux mots le résumant : confiance et proximité. » (LS)*

La finalité de l'accompagnement est de permettre au ménage de réaliser son projet dans les meilleures conditions, en l'assurant sur les plans personnel, technique et financier. Même si le ménage bénéficiera d'aides publiques ou privées, et devra pour cela satisfaire à des normes de confort et de qualité, son implication financière, même minimale, sera recherchée par le biais d'un apport personnel ou d'un emprunt. À travers l'action sur le logement, il s'agit de **développer l'autonomie des personnes**, parfois durablement installées dans un processus d'exclusion économique

et sociale. La disponibilité des intervenants leur permet d'être à l'écoute des récits de vie et des représentations que les personnes ont de leur parcours résidentiel, ou de leur absence de parcours si elles ont toujours vécu de façon contrainte dans les mêmes conditions. Elle leur permet ensuite de contribuer à transformer l'expression de la situation et la situation elle-même, afin que le projet d'amélioration de l'habitat soit un levier d'insertion. La relation de confiance est primordiale pour favoriser l'adhésion du ménage au projet proposé.

« Depuis toujours, on défend ici qu'il faut impliquer les gens, les faire participer à l'élaboration de leur projet et, si besoin, à la construction de leur habitat. Ne plus être dans la position de celui qui subit, mais se bagarrer, agir. » (LS)

## METTRE EN CONFIANCE ET RECHERCHER L'ADHÉSION DES MÉNAGES

Pour construire un projet adapté et y faire adhérer le ménage, il est fondamental de construire une relation de confiance, base de l'implication continue des personnes dans le projet. Cette relation de confiance repose sur plusieurs piliers :

- > les intentions de l'intervenant, sa bienveillance, son souci de répondre aux attentes du ménage et d'engager le changement dans l'intérêt de ce dernier ;
- > la capacité à proposer rapidement une première action concrète qui répond à un besoin exprimé par la personne (« Faire avec ») : livrer deux ou trois stères de bois par exemple, aider à la rédaction d'un courrier pour débloquer un nœud administratif, emmener la personne au cimetière sur la tombe des parents... Ce premier « acte » légitime souvent le fait de proposer ensuite des actions qui sont plus difficiles pour la personne, comme par exemple le fait de devoir trier voire débarrasser des affaires dans un logement encombré. Ce qui s'appelle, pour l'association Julienne Javel, « mettre les mains dans le cambouis ».

« Nous cherchons à sortir de la posture habituellement attribué aux travailleurs sociaux qui ne vont pas à domicile et restent dans la posture de l'entretien de face à face ou sur du conseil verbal. Nous, nous gagnons la confiance des ménages en réalisant concrètement les démarches avec eux et sur des actions pas toujours agréables (nettoyage,...) : on retrouve cela sur la question des déménagements... » (LS)

> la proximité avec les personnes, la capacité de l'intervenant à impliquer et responsabiliser le ménage en l'associant à la définition d'un projet de travaux qui respecte sa vision de l'habitat et l'associe aux décisions prises sur le projet, la capacité à s'appuyer sur les réseaux et acteurs déjà présents dans la situation (aides à domicile, famille, voisins...);

> la transparence et la capacité de l'intervenant à poser un cadre et des échéances qui concrétisent le projet sans en cacher les inconvénients ni les limites que pourrait rencontrer le ménage à le réaliser.

Rechercher l'adhésion des personnes accompagnées suppose de respecter leur rythme, de resituer leur demande dans un contexte institutionnel ou réglementaire, de leur expliquer les aides financières, de leur proposer un règlement progressif du problème, rendu possible notamment par la réalisation des travaux par tranches acceptée par l'Anah. Cela demande aussi de faciliter la compréhension par les ménages de l'enjeu, pour en **favoriser l'appropriation** et lutter contre l'inertie ou le fatalisme (on se renferme, on se résigne, il n'y a plus d'avenir). Afin de rassurer la personne face à ses inquiétudes et au bouleversement de ses habitudes, l'intervenant écoute la demande plus ou moins explicite, cherche à comprendre le fonctionnement quotidien pour mettre en place un projet compatible avec les exigences de sécurité, de santé ou de confort, et acceptable par l'occupant.

« Il y a des gens déprimés, qui ne se bougent pas pour entretenir ou réhabiliter leur logement. Mais si on fait pour eux, on répond aux demandes de l'entourage ou aux besoins manifestes, pas forcément aux attentes des personnes. Elles risquent de ne pas changer d'attitude. » (FT)

« Ce serait sans doute plus simple, comme dans un accompagnement classique, de définir les engagements de chacun, prescripteur, opérateur et famille, mais on ne contractualise pas d'emblée... Dans certains cas, cependant, on met des objectifs par écrit pour baliser l'intervention, pour être sûr que la personne comprenne et adhère, pour qu'elle s'engage. » (LS)

« J'ai adoré faire du terrain, rencontrer des gens, leur parler. Quand je travaillais avec des habitants, dans des quartiers défavorisés, j'ai appris comment se gagnait la confiance : expliquer, rassurer, dire la vérité et s'y tenir. (...) Je suis motivée par le fait de

*monter des dossiers pour des gens, et non de faire de l'administratif pur. Le terrain, c'est ce qui me fait vibrer, et c'est là où je suis la plus efficace. Sur le terrain, je me sens à l'aise. Ailleurs, je me trouve parfois gênée par les codes, les trames, les habitudes de travail. Cela étant, j'ai toujours fait avec même si je fonctionne mieux à l'intuition. » (FT)*

À côté des qualités professionnelles requises, l'accompagnement d'un ménage exige **empathie et implication professionnelle**. L'intervention auprès des ménages n'est pas un jeu de rôles. Elle ne se satisfait pas d'une position d'extériorité, où l'on resterait dans la demande de conformité, dans une sorte de cadrage. Quand les personnes expriment une souffrance, l'intervenant ne peut être dans le jugement ou l'injonction ni se retirer de la situation. Malgré les moments de découragement, il cherche à lever les freins, à faire sauter « ce qui bloque ».

*« Chaque fois, c'est une rencontre avec des gens, dans leur vie. Des gens que l'on côtoie dans la durée ; on va chez eux. Il faut s'impliquer pour que la confiance s'installe. Quand j'ai rencontré les personnes, j'ai l'impression de m'être engagée auprès d'elles, d'avoir conclu un pacte. Je suis professionnellement avec elles, je tente tout ce qu'il est possible de faire. » (FT)*

Ce positionnement n'est pas nécessairement partagé par l'ensemble des professionnels de l'habitat, mais est très fortement défendu par les deux intervenants associés au présent document.

*« Je ne suis pas d'accord avec les professionnels qui disent : "Ça n'est pas mon travail". Mon rôle, c'est de faire que ça avance. Par exemple, je vois l'hiver arriver et je m'inquiète. Ce boulot, tout le monde ne va pas le faire. Il ne faut pas être tiède. Je suis là pour l'occupant. Si je fais ces missions-là, ce n'est pas un hasard. » (FT)*

La démarche est donc fondée sur l'implication de l'intervenant, chef de projet ou coordinateur, sa « légitimité à faire », donnée par son institution et les techniques de conduite de projet qu'il met en œuvre, l'expérience qu'il a développée au cours des années et qui l'aide à comprendre ce qui est en jeu (même si le détail de la réponse technique n'est pas formulé d'emblée) et son appétence pour ce type d'intervention.

*« Nous avons appliqué notre démarche d'accompagnement de gens en difficulté, notre métier de base : professionnalisme des intervenants, savoir-faire, attitude empathique. C'est à chaque fois du sur mesure, une solution imaginée pour la situation. » (LS)*

## INTERVENIR DANS LA DURÉE

*« Souvent, il y a un petit truc qui fait déclat à un moment, on ne peut pas le modéliser mais il faut y être attentif... Il faut prendre du temps avant que quelque chose bouge, le temps de la confiance. Je pense à un monsieur ayant des problèmes de santé mentale. On le voyait dans la rue, mais personne ne savait où et comment il habitait. » (LS)*

Le traitement des situations d'habitat indigne est un **travail de longue haleine** qui demande à l'accompagnateur de s'adapter au rythme des ménages (et non l'inverse, car cela exigerait un effort insurmontable pour des personnes fragilisées) : tenir compte des moments de ralentissement et d'accélération, prendre le temps de lever les obstacles ou débloquent les verrous, composer avec les règles du jeu des financeurs, les réticences et le découragement, proposer une échéance ou un délai si cela peut faciliter la prise de décision, utiliser la possibilité de n'intervenir que sur une unité de vie et non sur l'ensemble du bâtiment... La maturation importe davantage que l'examen méthodique de la situation, ce qui peut créer une tension entre le temps de l'accompagnement et les résultats attendus à échéance par les financeurs, qui poussent parfois à « faire du dossier ». Le plus souvent, une période « d'approvisionnement », de dévoilement progressif de la personne et de son habitat, est indispensable pour que la confiance s'installe. Parfois, la résolution du problème est rapide, si l'intervention arrive au bon moment en s'appuyant sur le travail fait antérieurement. Rapide ou longue à mûrir, la solution vient au moment opportun : c'est le « temps juste » du projet, qu'il faut savoir identifier et saisir.

La prise en charge d'une situation est d'autant plus longue que la personne est fragile ou marginalisée. Ce constat est antinomique avec le principe d'une intervention limitée dans le temps de l'opération, qui serait bâtie et financée sur le format d'une « mesure » standardisée. Le mode le plus adapté à ce type d'accompagnement serait un **financement global de l'opérateur**, tenant compte de son projet social, ou un financement de postes d'accompagnateurs.



Dans un hameau, Mme C., veuve avec 4 enfants de 7, 5, 3 ans et un bébé, allocataire du RMI, occupe 2 pièces insalubres et sans aucun confort et un grenier en continuité du logement de ses parents. Ceux-ci, M. et Mme U., âgés et handicapés, occupent la maison mitoyenne, insalubre et sans confort également. Leur fils de 40 ans vit avec eux ; il touche la prestation dépendance pour s'occuper de ses parents et réalise des travaux saisonniers. Le WC commun est dans un cabanon de jardin. Étant donné les faibles ressources des trois ménages, aucune solution de réhabilitation n'est dans un premier temps envisageable.

Le logement de Mme C. est repéré par hasard en 2001 lors d'une visite de montage d'un prêt Caf par un technicien du Cald. Le chef de projet de la Mous Insertion décide de rechercher des solutions pour cette famille : réhabilitation des deux logements ou recherche de deux logements locatifs d'insertion. Aucun autre outil d'accompagnement de ce type de situation propriétaire occupant n'existe à ce moment-là. Une solution de sortie d'insalubrité avec l'Anah est étudiée mais s'avère impossible car le propriétaire n'a aucune capacité de financement.

En 2003, après la visite du logement mitoyen des parents, est décidée la prise à bail emphytéotique<sup>12</sup> des deux logements par un maître d'ouvrage social. Le Cald accepte le bail sur 20 ans. Pour lever les blocages psychologiques des deux familles liés à l'acceptation du bail emphytéotique, de nombreuses rencontres, mises en confiance et explications sont nécessaires. Le notaire et le directeur du Cald se rendent sur place, en raison du handicap de Mme U., pour la signature du bail. Au moment de signer, Mme C. refuse. Sa mère parvient in extremis à la convaincre.

Pendant les travaux (réhabilitation globale des deux logements, création de sanitaires, isolation, installation d'un chauffage central...), il faut trouver un relogement temporaire pour Mme C. et ses enfants ; la mairie propose un logement vacant dans une école. Mme U., handicapée, est relogée chez des membres de sa famille. M. U. et son fils se relogent dans une caravane implantée sur leur terrain. En 2004, le bail de location est signé et les deux familles entrent dans les lieux. Les loyers sont en tout ou partie couverts par l'APL. En emménageant dans son logement entièrement refait, Mme C. déclare : « J'y crois pas, je ne pensais pas que c'était possible. »

Cette solution a demandé un accompagnement dans la durée de ces propriétaires occupants (4 ans), avec une grande présence sur le terrain, dans le cadre d'une mission (Mous Insertion) dont ce n'était pas l'objectif. Les financeurs de la Mous ont accepté d'innover (cette action a préfiguré les actions futures de lutte contre l'habitat indigne dans la Drôme). Le projet a également demandé un travail d'équipe en interne (détection, puis accompagnement et recherche d'une solution viable par la Mous Insertion, analyse juridique par l'Adil 26 puis intervention du pôle technique et suivi par le service gestion locative du Cald), et un partenariat extérieur : mairie (garantie du prêt, relogement temporaire), Anah (montage d'un dossier locatif Anah PST), Ddass, DDE, notaire...

<sup>12</sup>. Bail immobilier de très longue durée (18 à 99 ans, en France), qui confère au preneur un droit réel sur le bien, et notamment la possibilité d'y réaliser des travaux importants.



« Si on n'est pas parfois un peu cinglé, on ne trouvera pas la réponse adaptée. Ça ne me gêne pas qu'on passe pour des farfelus, si ça permet d'obtenir de la reconnaissance. Il reste la question de prouver à nos financeurs l'utilité sociale et économique de nos projets. Par exemple, réhabiliter coûte moins cher qu'une expulsion suivie d'un recours Dalo ; en habitat indigne, ne rien faire coûte en santé et en social plus cher que faire, comme l'a montré récemment une journée d'étude organisée par la Dihal... » (LS)

### UTILISER ET INVENTER DES OUTILS

Il existe différentes manières d'intervenir sur l'habitat privé et ses difficultés, à l'échelle locale. Des aides financières peuvent être apportées pour améliorer l'habitat privé, sous conditions (subventions pour travaux, par l'Anah en particulier). Lorsque le logement concerné se situe dans un dispositif opérationnel (opération programmée d'amélioration de l'habitat<sup>13</sup>, programme d'intérêt général), ces aides peuvent être plus importantes et s'accompagner d'un soutien à l'assistance à maîtrise d'ouvrage (l'ingénierie) – notamment la gratuité des prestations « classiques » d'accompagnement de l'opérateur (montage du dossier de demandes de subventions...). Ces opérations se déclinent à l'échelle locale et sont issues d'une convention signée entre l'Etat, l'Agence nationale de l'habitat (Anah) et la collectivité contractante. Ainsi, aux subventions de l'Anah, peuvent s'ajouter les aides de collectivités territoriales (intercommunalités, communes, régions, départements...), mais aussi leurs objectifs, en fonction des politiques publiques locales (enjeux et stratégies déclinés dans les plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées, programmes locaux de l'habitat, conventions d'Opah, de Pig, etc.). En conséquence, les moyens financiers mobilisables pour intervenir en tant qu'opérateur (ingénierie, accompagnement, financement des travaux...), varient (parfois beaucoup) selon les territoires.

13. Les collectivités territoriales peuvent avoir recours à une opération programmée d'amélioration de l'habitat, généralement pour « favoriser le développement de leur territoire par la requalification de l'habitat privé ancien ». Ces dispositifs déclinent une ingénierie et des aides financières, et portent sur la réhabilitation de quartiers ou centres urbains anciens, de bourgs ruraux dévitalisés, de copropriétés dégradées, d'adaptation de logements pour les personnes âgées ou handicapées. Chaque Opah se matérialise par une convention signée entre l'Etat, l'Anah et la collectivité contractante. Elle est d'une durée de 3 à 5 ans. Ce contrat expose le diagnostic, les objectifs, le programme local d'actions et précise les engagements de chacun des signataires. (source : Anah).

En outre, pour trouver et inventer des solutions sur mesure, l'intervenant doit aller au-delà de la mobilisation des aides de droit commun et des dispositifs territoriaux d'amélioration de l'habitat privé, voire s'en émanciper...

Pour les deux intervenants, le traitement des premières situations d'habitat indigne a demandé **une attitude proactive** : il a fallu travailler avec des acteurs qui découvraient le problème, être à l'affût des textes juridiques, des leviers d'action mobilisables... La méthode s'est peaufinée au fil des années, et des outils complémentaires ont été mobilisés, recherchés, voire inventés pour répondre aux nombreuses contraintes opérationnelles, techniques, juridiques, qui se présentent à divers stades de l'intervention.

« J'ai des outils construits petit à petit, que j'utilise de manière pragmatique, en suivant mon intuition, sans avoir établi un protocole, une procédure immuable. En étant plus centré sur des objectifs à atteindre que sur des procédures, on essaie, on se débrouille, on prend le problème à bras le corps et on trouve la solution, même si c'est rarement parfait. » (FT)

« Nous en sommes à plus d'une centaine de situations, accompagnées à des degrés divers, dont 75 sur le premier programme. Au début, on se demandait : c'est qui ces gens ? que faut-il mettre en place ? avec quels moyens, quels outils ? Nous avons expérimenté des accompagnements et fait des retours d'expérience. » (LS)

L'important est de **chercher la réponse, dans l'ensemble des dispositifs, procédures et outils existants**. Mais il est parfois nécessaire d'inventer de nouveaux outils voire de construire des solutions sur mesure. Il faut pour cela des partenaires très impliqués et à l'écoute : partenaires du « premier cercle » (ARS, DDE, Anah, Conseil Départemental, Caf, mairies, communautés d'agglomération, communautés de communes...) et partenaires moins évidents dans les premiers temps de la démarche (procureur, service des impôts, domaines, police...).

Le **financement des travaux** peut être assuré par la mobilisation des financements de droit commun. Si le propriétaire souhaite réaliser des travaux mais n'est pas en capacité d'en financer la part restant à sa charge, une fois déduites les aides auxquelles il peut prétendre, cet obstacle peut être contourné grâce à la mobilisation d'aides complémentaires (subventions exceptionnelles, prêt de type microcrédit, recherche de la solidarité familiale...), très différentes d'un territoire à l'autre. D'autres montages financiers s'appuient sur des fonds d'avance créés par des collectivités locales ou sur les prêts aidés accordés par le réseau Procvivis ou le dispositif Parcours Confiance de la Caisse d'Épargne.

Des outils contribuent à la **maîtrise du projet**, comme l'exercice d'une fonction de mandataire des fonds (subventions perçues par les ménages) pour éviter les (mauvaises) surprises et pouvoir régler les entreprises et artisans en temps et en heure ; la sécurisation des relations avec des maîtres d'œuvre compétents et expérimentés, qui respecteront le projet, le devis et les délais ; voire l'exercice de la maîtrise d'œuvre. Cela étant, il faut aussi aux opérateurs une bonne capacité d'adaptation permanente aux changements dans les règles de subvention et aux montants réellement financés...

*« Nous sommes sollicités pour des cas très difficiles, pour lesquels nous recherchons une solution d'habitat spécifique ; ça revient un peu à créer une case pour les gens qui sont réputés « incasables » car la case qui leur conviendrait n'existe pas. » (LS)*

Dans le Doubs, l'association Julienne Javel recourt à un **dispositif local d'habitat spécifique**<sup>14</sup> qui permet la recherche d'un logement adapté aux besoins de la famille : sur-occupation, sous-occupation (cas plus rare), handicap ou perte d'autonomie... Souvent, cette difficulté se cumule avec d'autres problématiques, et

14. Ce dispositif local permet de financer la production de logements pour répondre à des situations très spécifiques (gens du voyage sédentarisés, grands précaires...) et vise à articuler logement et accompagnement.

notamment un mode de vie atypique ou un problème de comportement. Dans ce cas, le ménage peut bénéficier d'une mesure ASLL « spécifique », dont le but est l'accompagnement vers une solution d'habitat spécifique, existante (maintien ou relogement), ou à produire par construction ou réhabilitation d'un logement susceptible de correspondre à cette situation particulière (dont la réhabilitation du logement d'un propriétaire occupant).

Les opérateurs mobilisent aussi des outils pour intervenir dans l'urgence chez les ménages, comme par exemple la mise à disposition d'un poêle à granulés pendant l'hiver en attendant que les travaux démarrent, la prise en charge financière du désencombrement d'un logement...

Les intervenants recherchent des solutions alternatives, notamment des possibilités de relogement des ménages : dans la Drôme, la Mous Insertion du Cald a été mobilisée pour créer un logement pour un ménage en situation d'habitat indigne, ou racheter le logement d'un accédant à la propriété en difficulté (recours au bail à réhabilitation ou au bail emphytéotique). L'acquisition d'une caravane permet le relogement temporaire des occupants sur place pendant les travaux.

*Claude, âgé de 57 ans, a connu la rue et a été relogé en 1993 à la demande de la mairie dans un logement privé appartenant à une propriétaire âgée. Il y vit depuis 15 ans avec son chien, s'est bien intégré dans son quartier et ne souhaite pas changer de logement.*

*À l'occasion d'une visite, l'assistante sociale référente remarque la présence de blattes et de cafards, l'absence d'isolation du logement et des installations de chauffage et d'électricité non conformes. Elle interpelle la Ddass (compétente sur l'insalubrité à l'époque) dont l'intervention aboutit à la prise d'un arrêté d'insalubrité réparable en mai 2008. Informée de ces démarches, la propriétaire prend contact avec le Cald, qui réalise à son tour une visite du logement et confirme le diagnostic de la Ddass : il n'y a pas de chauffage ni de lavabo dans le logement, l'isolation thermique est insuffisante, des infiltrations se sont produites dans les murs extérieurs, les menuiseries sont attaquées par des xylophages...*

*Mais, pour la propriétaire, les travaux nécessaires à la réhabilitation du logement sont trop onéreux et elle exprime le souhait de pouvoir le vendre pour qu'il soit réhabilité et que Claude puisse continuer à y vivre. Le Cald propose alors de contacter Habitat et Humanisme pour réaliser une opération d'acquisition et d'amélioration du bien, qui sera transformé en logement très social (PLAI).*

*À la demande d'Habitat et Humanisme, Claude accepte d'être accompagné par des bénévoles de l'association (en l'occurrence, un voisin se porte volontaire) et de jeter à la déchèterie toutes ses affaires abîmées et souillées par la présence d'insectes. Le pôle technique du Cald assure la maîtrise d'œuvre pour Habitat et Humanisme et réalise l'étude technique du projet.*

*Pendant les travaux, Claude refuse d'être relogé dans un immeuble collectif et accepte d'emménager temporairement dans un logement vacant d'Habitat et Humanisme, avec la participation active des bénévoles de l'association (dont son voisin, qui a récupéré des meubles pour permettre son installation). Claude s'y plaît et exprime finalement le souhait d'y rester. Son ancien logement, une fois réhabilité, sera donc reloué début 2010 à un nouveau locataire.*

*Dans cette situation, le Cald a pu intervenir dans le cadre du programme SOS Taudis de la Fondation Abbé Pierre, car le programme d'intérêt général habitat indigne (Pig) mis en œuvre par les pouvoirs publics dans le département de la Drôme n'existait pas encore à l'époque.*

## GÉRER LA FIN ET LES LIMITES DE L'INTERVENTION

### LA FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PRISE DE RELAIS

*« Il se passe parfois des choses assez fortes avec les gens et c'est souvent difficile de clore. On est très présents, bienveillants, on apporte du confort, cela permet de changer la vie des gens dans le bon sens... On prend le temps de passer le relais mais les gens qui ont investi cette relation ont du mal à accepter que l'accompagnement s'arrête. » (LS)*

*« On organise la réception des travaux, puis tout le monde part. La personne se retrouve dans un logement correct, mais comment la vie continue-t-elle ? » (FT).*

L'intervention de l'opérateur auprès du ménage et la réalisation du chantier qui en découle introduisent une présence régulière et une dynamique dans la vie du ménage. La fin de l'accompagnement peut être alors vécue de manière difficile voire brutale par ce dernier, en particulier pour les personnes fragiles ou seules. Lors de la livraison des travaux chez une personne âgée de 87 ans, elle s'était ainsi adressée au jeune chargé de mission de l'association Une Famille Un Toit qui l'avait accompagnée pendant 3 ans : « Vous ne viendrez plus me voir aussi souvent, maintenant, n'est-ce-

pas ? » Respecter les choix des personnes, leur laisser la possibilité de rester là où elles sont quand elles le souhaitent, les amener à s'approprier la décision et la pérennité des choix faits, réduisent le risque d'échec et favorisent l'autonomie du ménage vis-à-vis de son projet habitat. Dans ce sens, tout cela contribue à **préparer la fin de l'accompagnement très en amont.**

L'intervenant est également appelé à s'interroger lorsque la situation d'un ménage a pu être améliorée (par des travaux ou un relogement), mais que le ménage connaît des difficultés et a toujours besoin d'aide : par exemple, une aide à la recherche d'emploi, un soutien psychologique de longue durée, ou tout simplement le besoin de contacts périodiques pour rompre l'isolement. Dès lors, comment s'arrêter ? Jusqu'où aller dans l'accompagnement ? **Comment rechercher des relais** auprès des dispositifs de droit commun et des acteurs de l'environnement de la personne : une aide à domicile ou une aide ménagère quand cela est possible, ou un relais auprès de la mairie, d'autres suivis à mettre en place ? Dans le souci de ne pas « abandonner » les personnes les plus fragiles et les plus isolées, les intervenants expliquent qu'ils pourront maintenir un lien si la personne le souhaite, passer la voir pour s'assurer que les finitions sont bien réalisées, ou l'inciter à participer aux activités d'un groupe d'entraide mutuelle (Gem) ou d'un atelier de quartier... Une autre piste est d'organiser des « relais habitat » qui puissent suivre le post-chantier.

*« Le ménage nous a accueillis comme quelqu'un avec qui il y a eu un bout de chemin fait ensemble. C'est la définition même de l'accompagnement : aller avec la personne là où elle se rend. » (LS)*

*« Les gens ont eu un passé, ils auront un avenir. Si on est là deux ans, même si ça paraît long, c'est court par rapport à une vie. A nous de réfléchir à la dynamique du projet, à sa place dans le parcours de vie du ménage. » (LS)*

*« C'est à chaque fois une aventure complexe avec les gens, souvent longue. Il m'arrive de penser que j'aurais dû laisser tomber, mais ce n'est pas possible. Mon rôle, c'est d'aller jusqu'au bout des situations, de régler le problème d'une façon ou d'une autre. C'est aussi ce que me demande le Cald : essayer de ne pas laisser une situation sans réponse. » (FT)*

## LES LIMITES DE L'INTERVENTION

Malgré l'énergie déployée, et parfois les appuis et relais organisés avec la mairie, le suivi mis en place par les travailleurs sociaux du conseil départemental ou le CCAS, il arrive que certains accompagnements n'aboutissent pas : parce qu'aucune solution viable n'est parvenue à se dessiner ou n'a pu remporter l'adhésion du ménage, ou parce que certains blocages ne parviennent pas à être dépassés. C'est le cas par exemple d'un refus du relogement temporaire qui supposerait l'éclatement provisoire de la famille (notamment, quand il s'agit de familles élargies qui cohabitent dans un même logement), ou d'une intervention tardive en décalage avec le « bon moment » où l'action était possible car les personnes avaient manifesté leur accord. Mais, si le problème « habitat » n'est pas résolu, l'intervention a pu créer ou réactiver des liens avec les partenaires et contribuer à améliorer la situation sociale du ménage.

*« Bien sûr, il y a des situations qui n'ont pas abouti, ou qui n'ont pas encore abouti, des échecs provisoires : il reste la possibilité d'un rebond, d'une reprise du processus, d'un déblocage. » (FT)*

*« Mais, parfois, il faut arrêter l'accompagnement, il faut que ça clashe pour que la situation cesse : un occupant de mauvaise foi, des impayés de loyer alors que le ménage a de l'argent... Sur certaines situations, je n'ai pas d'état d'âme pour dire qu'il faut maintenant passer à autre chose. » (LS)*

L'élaboration d'un projet de travaux peut nécessiter d'établir une hiérarchisation : la stabilité des ouvrages (dont le clos et le couvert) puis la sécurité des équipements intérieurs ainsi que la salubrité des lieux sont prioritaires à toute autre intervention. Mais l'intervention doit avant tout s'adapter à chaque situation en tenant compte des contextes particuliers et de la personnalité des intéressés.

L'intervenant doit garder en tête que l'occupant est maître d'ouvrage de son devenir, l'opérateur étant là pour permettre et accompagner sa mise en œuvre. Cela veut dire concrètement qu'il faut pouvoir imaginer des solutions minimales, plutôt que risquer un refus catégorique du ménage, qui fermera peut-être sa porte définitivement :

- > faire une simple révision de toiture pour stopper des infiltrations, plutôt que de vouloir tout réaménager ;
- > acheter une caravane d'occasion en bon état à la place de celle occupée et délabrée plutôt que de vouloir reloger des ménages qui ne s'habitueront pas à une vie en collectivité ;
- > réaliser les travaux pour une seule unité de vie (et laisser en l'état le reste des bâtiments).

Ces solutions minimales, que l'on qualifie péjorativement et à tort de « solutions par défaut », peuvent améliorer grandement le quotidien des personnes, redonner de la respiration, un peu d'espoir et l'envie d'aller plus loin.

*« Je me souviens d'une dame, avec ses enfants, qui vivait dans un mobile home posé sur un terrain agricole appartenant à son mari. On lui cherchait un logement, on envisageait d'en construire un en PLAI, mais en fait personne ne voulait de cette famille de gens du voyage sédentarisés. Je me suis dit : "La meilleure solution, ça serait qu'ils restent là". Peu importe comment on résout le problème, l'essentiel c'est que les gens soient bien, avec un entourage bienveillant qui leur convienne, que les enfants puissent se construire en positif, et non contre la société. » (FT)*

*Dans la Drôme, le Cald a accompagné une femme âgée de 78 ans, installée depuis de nombreuses années dans un chalet en bois sans commodités, construit sur un terrain lui appartenant. À deux reprises dans les années 2000, le maire a proposé un relogement dans le centre du village, mais l'occupante a toujours refusé, d'une part à cause de ses nombreux chiens et d'autre part parce qu'elle se refusait à devoir payer un loyer. Sa demande se résumait à avoir l'électricité sur son terrain pour pouvoir réaliser des travaux : « Si ce n'est pas possible, je resterai là et je ne demanderai plus rien ». Pour l'assistante sociale du conseil départemental qui l'accompagnait, il était important de ne pas mettre trop de pression sur la personne au risque de perdre le contact.*

*Fin 2009, elle lui a donc proposé avec l'accord de la mairie une « solution exceptionnelle et humanitaire » étudiée par le Cald : l'installation d'un kit solaire (des panneaux photovoltaïques) et d'une caravane sur son terrain. Après avoir tardé à répondre, l'occupante a indiqué refuser cette solution et finalement préférer un relogement. Dans le cadre de la Mous LHI, le Cald a donc recherché une solution de relogement adapté, avec cour ou petit jardin, dans un bourg avec commerces et services. Un logement pouvant convenir est identifié au printemps 2010 : il est situé au premier étage mais avec la possibilité d'installer une salle d'eau adaptée à une personne âgée et d'utiliser un petit terrain en rez-de-chaussée. L'occupante est alors consultée mais ne répond pas. Elle se rend compte que l'intervention du Cald a accéléré les interventions de la mairie et du département pour trouver des solutions de substitution à sa demande initiale, et n'a plus voulu rencontrer l'association.*

*De nombreuses réunions de coordination ont eu lieu tout au long de cet accompagnement, avec le maire, l'assistante sociale, les services départementaux, le Cald et la Fondation Abbé Pierre. Fin décembre 2011, aucune solution n'avait pu être trouvée en raison des refus répétés de la personne et l'accompagnement a été arrêté. Son médecin, contacté par l'assistante sociale, a considéré qu'elle n'était pas en danger dans son lieu de vie actuel.*

## LE REPÉRAGE DES SITUATIONS

Le repérage des situations est la première étape de la lutte contre l'habitat indigne. Une méthode de repérage par la voie de croisements statistiques a été créée pour fournir **une estimation du parc privé potentiellement indigne (PPPI)** par zones géographiques. Cette estimation a vocation à repérer des zones particulièrement concernées par l'habitat indigne, dans l'objectif d'aider les collectivités à orienter leurs politiques de lutte contre l'habitat indigne sur tel ou tel territoire. L'estimation du PPPI ne donne pas d'informations par adresse et n'a en aucun cas pour vocation le repérage des situations individuellement.

Elle a néanmoins l'intérêt de donner une **estimation globale** de la situation, même si elle présente un certain nombre de biais bien identifiés (notamment du fait que le fichier du cadastre, qui en constitue une source importante, n'est pas partout à jour). Dans le département du Doubs par exemple, l'estimation de 2006 a produit le chiffre de 6000 logements indignes qui a été ramené à 2000 à 3000 logements après affinement. Ce qui n'en reste pas moins conséquent si on le compare à la centaine de situations traitées annuellement...

Pour procéder au **repérage effectif** des situations, plusieurs méthodes sont donc mises en œuvre. Sur le terrain, il se fait avec l'aide d'acteurs locaux susceptibles d'«ouvrir les portes» : mairies, CCAS, Caf, MSA, organismes de tutelle, familles, voisins, aides ménagères, associations d'aide à domicile, professionnels de santé, travailleurs sociaux du service départemental... La tenue de permanences en lien avec d'autres organismes (Adil, CAUE...) est également un moyen de toucher des ménages concernés par l'habitat indigne, ou des acteurs qui les connaissent. Des opérateurs vont à la rencontre des publics les plus désocialisés, en effectuant du porte-à-porte en début d'opération, puis au fur et à mesure que des premiers résultats sont atteints.

Il arrive que la question du repérage soit rendue difficile par les réticences, des élus, notamment : certains acceptent mal un repérage qui pourrait révéler sur leur

territoire des situations de mal-logement dont ils nient l'existence, et qui plus est concernent (de leur point de vue) « la sphère privée » et n'ont donc pas à être mises sur la place publique. Mais dans d'autres cas, au contraire, les maires de petites communes utilisent leur proximité avec leurs administrés pour les mettre en relation avec les associations ou les services sociaux, avant que la situation ne devienne insupportable.

À ces difficultés s'ajoutent celle de **mobiliser les professionnels** sur le signalement ou au moins l'information et l'orientation des ménages vers les dispositifs d'aides. Pour les travailleurs sociaux, c'est l'invocation du secret professionnel qui fait parfois barrage. Ailleurs, c'est l'inertie des services municipaux ou départementaux dédiés qui n'encourage pas le repérage. Les opérateurs ont essayé de sensibiliser, voire de former, les professionnels et les élus par divers biais : réunions en préfecture, interventions auprès des personnels d'aide à domicile, information des professionnels de santé (médecins, infirmières libérales, services d'addictologie, CMP...) et des pompiers, visites conjointes avec le service communal d'hygiène et de sécurité, toutes ces actions devant être renouvelées pour tenir compte du turn over des personnes sur les postes.

À ces acteurs, il faut ajouter le **hasard**, qui permet de rencontrer des personnes hors contexte « habitat », lors d'une visite chez un voisin, par exemple, ou lors de visites effectuées dans le cadre de l'adaptation du logement à l'âge ou au handicap. La non-décence peut être un révélateur d'une situation future d'insalubrité. Des **signalements** sont aussi effectués par des fournisseurs d'énergie ou d'eau : la Mission Habitat de l'association Julienne Javel relate la situation d'un ménage repéré grâce à la société de gestion de l'eau qui avait prévenu la mairie de sa consommation anormale ; de fait, le plancher de la cuisine s'était effondré dans la cave et avait entraîné d'importantes fuites d'eau...

Les questions de froid et de problèmes de chauffage sont également de bonnes entrées pour le repérage d'habitat indigne dans de trop nombreux logements qualifiables de « passoires thermiques ». La **précarité énergétique** est un sujet plus facile à aborder avec des élus locaux, des travailleurs sociaux et, souvent, avec les ménages eux-mêmes, parfois tentés de bricoler des solutions de dépannage (réparation de fortune d'une chaudière ou d'un poêle, intervention sur le réseau électrique, ajouts d'appareils non sécurisés, débranchement de la VMC...), voire de se priver de chauffage ou d'eau chaude quand la dépense n'est plus possible. Les dispositifs de lutte contre la précarité énergétique qui ont été mis en place ces dernières années (programme Habiter Mieux de l'Anah) permettent de repérer des situations fragiles et d'intervenir avant qu'elles ne basculent dans l'insalubrité. La réalisation de travaux de rénovation thermique (ventilation/chauffage/isolation) permet de stopper la dégradation d'un logement et, sur le plan humain, d'éviter l'ancrage des ménages dans une situation d'habitat indigne, qui affecte leur état de santé physique et probablement psychique.

À ce titre, le **repérage précoce** des situations constitue un enjeu très important. Lorsqu'un habitat est moyennement dégradé, les coûts de remise en état ou d'amélioration sont difficiles (voire impossibles) à financer pour les familles aux revenus modestes. Le coût social et sanitaire est également important. Mais le repérage reste cependant souvent tardif.

*« Auparavant, nous avons toujours le sentiment d'arriver trop tard, avec des situations très dégradées... Plus l'habitat est dégradé, plus la famille s'enfonce dans l'exclusion. La question de l'énergie est une bonne entrée : dans toutes les situations d'habitat indigne rencontrées depuis 2007, il y a eu un problème lié à l'énergie ; la précarité énergétique est peut-être une alerte ou un signe précurseur d'une dégradation de l'habitat. Traiter cette question, c'est prévenir l'habitat indigne. C'est aussi une manière de réaliser une première action concrète chez les personnes, qui pourra en déclencher d'autres. » (LS)*

## LE BAIL À RÉHABILITATION ET LE BAIL EMPHYTÉOTIQUE

La production d'une **solution ad hoc** est parfois nécessaire. Lorsque le coût des travaux est trop important pour le financement classique de l'Anah, il est possible de recourir à des montages spécifiques, comme a pu le faire le Cald, par le biais d'un **bail emphytéotique** : le Cald devient ainsi propriétaire du logement pendant la durée du bail, bénéficie d'aides pour financer et réaliser les travaux, et le ménage devient locataire pendant cette même durée, participe au financement des travaux sous la forme du loyer versé et bénéficie d'un accompagnement par le Cald. L'esprit de ce type d'intervention relève d'un engagement militant de l'opérateur qui en assure la charge ; il se résume assez bien dans la possibilité d'innover quand cela s'avère nécessaire, de s'engager dans la durée auprès de personnes en précarité (la durée d'un bail emphytéotique est en France de dix-huit à quatre-vingt-dix-neuf ans).

**Le bail à réhabilitation** permet aux propriétaires privés qui ne peuvent plus assurer les frais d'entretien ou de réfection de leur bien immobilier de contractualiser avec un organisme de logement social, une collectivité locale ou une association agréée, qui devient maître d'ouvrage du projet. L'organisme s'engage alors à réaliser dans un délai déterminé les travaux d'amélioration nécessaires et à conclure avec l'État une convention ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement. Pendant la durée du bail à réhabilitation, qui est au moins de douze ans, le propriétaire devient locataire de son logement. En fin de bail, il récupère son bien en bénéficiant des améliorations apportées, pour lui ou pour ses ayant-droits, c'est-à-dire ses héritiers.



M. D., 44 ans, exploitant agricole, contacte le Cald en 2005 lors d'une permanence d'Opah (opération programmée d'amélioration de l'habitat). Il souhaite réhabiliter sa ferme et l'agrandir. Depuis le décès de ses parents, il occupe cette maison familiale, insalubre, sans aucun confort, avec sa sœur qu'il héberge. Un maître d'œuvre lui a chiffré le projet. Mais, endetté par le rachat de l'exploitation agricole familiale (vignes et fruitiers) à ses frères et sœurs, il ne peut pas y faire face, malgré les subventions mobilisables. En 2006 et 2007, la Mous Insertion met en place une médiation de dettes et le Cald recherche une solution de reprise par bail emphytéotique du bien. Pour ce faire, il est nécessaire de déplacer l'hypothèque de la maison sur un autre bien, mais la démarche n'aboutira pas.

En janvier 2008, la mise en place du programme SOS Taudis donne la possibilité au Cald de refaire le point sur la situation. Les capacités financières de M.D. s'étant légèrement améliorées, il lui est désormais possible de contracter un emprunt. Cependant, le coût du projet est élevé car la ferme présente des contraintes de bâti importantes.

Quelques mois plus tard, la situation est intégrée au nouveau dispositif créé par les acteurs publics locaux, la Mous de Lutte contre l'Habitat Indigne. La mission est calibrée pour accompagner le propriétaire, réaliser l'étude technique et financière, le diagnostic juridique et la coordination d'acteurs. Mais il faut trouver une solution pour deux ménages : M. D. et sa sœur, personne fragile percevant l'Allocation Adulte Handicapé. La partie habitable étant petite (46 m<sup>2</sup>), il est nécessaire d'agrandir le logement dans des bâtiments existants en mauvais état. Une négociation est entamée avec l'Agence nationale de l'habitat (Anah), pour obtenir un financement dit « PST » (programme social thématique) pour créer un logement au rez-de-chaussée pour la sœur (un T1bis de 58 m<sup>2</sup>), et par ailleurs un financement de sortie d'insalubrité « propriétaire occupant » pour réhabiliter le logement à l'étage et y créer un T4 de 74 m<sup>2</sup>. M. D. devient donc le bailleur de sa sœur, ce qui implique qu'il soit prêt à loger un autre locataire si sa sœur venait à déménager.

En juin 2009, le dossier est déposé aux financeurs (Anah, Département, Région). Il s'agit en fait de deux dossiers sur une même maison (l'un pour le projet locatif et l'autre pour le propriétaire occupant), qui induit une complexité de gestion : coordination en interne au Cald puis auprès des différents services instructeurs de l'Anah. Pendant ce temps-là, le propriétaire est accompagné dans la négociation avec la banque pour l'obtention de ses prêts, dont un à taux zéro. Le projet à financer consiste en gros travaux de maçonnerie ; reprise de bâti et façades ; agrandissement sur hangars attenants ; charpente, couverture et zinguerie ; redistribution ; menuiseries ; électricité ; isolation optimale des murs extérieurs, du sol et des plafonds ; installation d'un chauffage collectif au bois...

En novembre 2010, les travaux sont terminés et le bail de location est signé. L'APL couvre en partie le loyer dû par la sœur de M. D.

Il aura fallu ainsi une implication sans faille de l'opérateur et l'appui de nombreux acteurs sur le long terme pour permettre à ce ménage de continuer à vivre sur l'exploitation agricole et dans un logement de qualité.


Dans cette situation comme dans les autres qu'il est amené à traiter, le parti pris du Cald est de considérer d'abord les besoins et les attentes des personnes, puis de rechercher les moyens d'y répondre. Pour aboutir à cette solution, plusieurs leviers ont été actionnés. D'abord, l'accompagnement de ce propriétaire mal logé s'est inscrit dans la durée, de 2005 à 2010. Une présence constante sur le terrain a permis d'aboutir, en s'appuyant sur un travail d'équipe en interne et une collaboration étroite avec des administrateurs du Cald, notamment pour négocier auprès de l'Anah, par le biais d'une convention tripartite (Anah/Fondation Abbé Pierre/Cald). L'implication du maire de la commune (873 hab.) a été déterminante par son appui à la négociation avec l'Anah et la banque ; depuis cette opération, il a sollicité le Cald pour trois nouvelles situations d'habitat indigne dont deux sont résolues. Enfin, les partenaires ont fait preuve d'ouverture : l'Anah, en acceptant le montage d'un dossier complexe et dérogoire, la Fondation Abbé Pierre, acceptant de reprendre un dossier a priori bloqué, le Département, la Région et Procivis, partenaires financiers indispensables à l'équilibre de l'opération.



## L'AUTO-RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE

Pour l'équipe de la Mission Habitat, le recours à l'auto-réhabilitation accompagnée (Ara) est un outil complémentaire, en parfaite harmonie avec sa méthodologie d'intervention auprès des personnes : associer au maximum les familles et les faire participer très concrètement au projet. S'impliquer physiquement, activement, contribue à remettre la personne dans un rôle d'acteur. L'idée est de proposer aux personnes, par la remise en activité, de changer de posture et de retrouver une prise sur leur cadre de vie et sur leur quotidien. Outre la fierté retrouvée de faire par soi-même, la réalisation de travaux permet de réinitialiser un « capital confiance » pour la personne et d'acquérir des savoir-faire qu'elle pourra continuer à développer (gestes, techniques, organisation de chantier...). Symboliquement, la personne est revalorisée même quand la nature des travaux relève davantage de « l'auto-embellissement » (peinture, décoration...) que d'interventions plus lourdes. Cela lui permet aussi de « faire comme tout le monde » : aujourd'hui, pour une très grande partie de la population, le bricolage est devenu une activité de loisirs. En partageant la vie de la famille, par sa présence chez elle, l'encadrant parvient à l'impliquer dans le projet de réhabilitation.

En outre, l'Ara permet de réduire le coût des travaux. Le travail de l'encadrant est valorisé comptablement ; celui de l'occupant, propriétaire ou locataire, fait l'objet d'un contrat d'apport en industrie. Ce n'est pas du bricolage, les travaux et la façon de les faire sont clairs et bien conçus. L'Anah a édicté une « charte d'engagement pour l'accompagnement et l'encadrement technique de travaux réalisés en auto-réhabilitation » qui rappelle à l'organisme prestataire ses obligations : conformité à la finalité technique, sociale et financière du projet ; dispensation d'un savoir-faire technique ; garantie des règles de sécurité et de qualité des travaux ; sécurisation de l'opération dans la durée ; transparence financière et partenariale.

 La Mission Habitat reçoit un appel d'une assistante sociale concernant le retour de deux enfants à la maison suite à un placement. Elle constate qu'il n'y a plus d'eau chaude. Après une visite et une discussion, l'eau chaude est réparée, mais les intervenants constatent beaucoup d'autres désordres. Le problème venait en fait de la situation de la maman qui souffrait d'une pathologie psychiatrique importante, ayant occasionné le placement des enfants. Un programme de travaux est défini pour régler les questions de précarité énergétique et de sur-occupation, laquelle générait une ambiance très tendue au sein de la famille. Nous avons appliqué le programme Habiter Mieux pour la précarité énergétique et invité le père à participer en auto-réhabilitation accompagnée à l'aménagement de chambres dans les combles, afin de remédier à la sur-occupation. Aujourd'hui, le climat familial est apaisé grâce au confort en hiver et à une moindre promiscuité.



*D. est salarié d'un chantier d'insertion depuis plusieurs années. Âgé de 55 ans, il bénéficie de ressources très modestes. Il y a une dizaine d'années, il a décidé d'acheter dans un village une ancienne grange et de la transformer en habitation. D. passe l'essentiel de son temps libre à son projet. Il économise et finance ses travaux par lui-même. Il réalise ainsi seul une bonne partie du gros œuvre de sa future habitation.*

*En 2013, sa grange est reconnue comme une habitation à part entière, il est officiellement propriétaire d'un lieu de résidence et s'acquitte désormais à ce titre d'une taxe d'habitation ainsi que d'une taxe foncière.*

*Alertés par le travailleur social référent du chantier d'insertion qui emploie D., la Mission Habitat rencontre ce dernier à son domicile. En effet, D. vit dans sa maison, sans système de chauffage digne de ce nom. Il a installé deux convecteurs électriques qu'il n'utilise pas car les factures sont trop élevées pour lui. Il privilégie donc l'emploi d'un poêle à kerdane. Dans les faits, D. ne chauffe pratiquement pas et vit depuis deux hivers dans des conditions très difficiles, la température ambiante ne dépassant jamais les 10°... D. étant éligible aux aides de l'Anah dans le cadre du programme Habiter Mieux, une étude thermique est donc réalisée par le service.*

*Le programme de travaux retenus en concertation avec l'intéressé prévoit l'installation d'un poêle bouilleur-granulés bois qui alimentera un radiateur dans chaque pièce à vivre et l'isolation du plancher haut sur toute la surface de l'habitation. D. ne disposant pas de ressources élevées, le recours au dispositif d'auto-réhabilitation accompagnée (Ara) est envisagé dans l'idée de réduire les coûts des travaux. (...) D., en participant activement au projet et grâce au dispositif Ara, dispose aujourd'hui d'un vrai système de chauffage central et le confort intérieur est incomparable. Ce dispositif a donc permis de réduire l'apport personnel à une somme compatible avec les possibilités de D. Le projet a été également plus ambitieux grâce au dispositif.*

*Deux autres aspects sont à souligner. D. sait aujourd'hui mettre en œuvre correctement une isolation de plancher haut, il a donc appris quelque chose et il est très fier d'avoir réalisé ces travaux par lui-même. Il mesure et exprime aujourd'hui que son quotidien a changé, le confort est enfin arrivé dans sa maison...*

## LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ET D'INCURIE

En matière d'habitat indigne, les « problèmes d'occupation » sont fréquents. Les situations vécues par des personnes en souffrance psychique, présentant des carences d'hygiène, un encombrement du logement par des déchets ou un attachement parfois pathologique à des animaux compliquent les interventions de lutte contre l'habitat indigne et peuvent entraîner des blocages dans la résolution du problème du logement : l'association Julienne Javel a ainsi rencontré une personne qui possédait 13 chats, 200 souris, 1 lama, 1 serpent, 1 cheval, 1 dragon d'eau, des tortues et des dizaines de petits cercueils d'animaux morts en attente d'être inhumés dans le jardin. Jean Furtos, psychiatre, directeur de l'Observatoire national des pratiques en santé mentale et précarité, nomme ce phénomène « incurie » : « **la perte du souci de soi dans la vie**

**quotidienne** dont les formes graves touchent presque toujours l'habitat (...) : la négligence va porter sur l'hygiène, le fait de se nourrir, le fait de sortir, avec un repli, des problèmes de santé, des dettes, un isolement croissant pouvant aboutir à la mort en l'absence d'intervention de tiers bienveillants » (il peut aussi s'agir du « syndrome de Diogène » ou de syllogomanie...).

Agir sur l'amélioration ou la réhabilitation de l'habitat, et par conséquent sur l'amélioration des conditions de vie et du confort d'une personne en situation de souffrance psychique, devient un levier, un moyen d'amélioration

ou d'apaisement de la souffrance psychique. Après plusieurs années d'expérimentation, la Mission Habitat commence à voir des changements chez les personnes. Ces changements sont souvent positifs et, si le degré de souffrance psychique n'est pas aisé à mesurer, selon les partenaires de l'Atelier de santé mentale, l'effet est bénéfique. Les conditions de réussite de tels projets nécessitent de bousculer les méthodes traditionnelles

d'accompagnement et reposent sur une approche relationnelle avant tout humaine et professionnelle : refaire une pièce rapidement pour que la personne voie que cela avance et qu'elle se mobilise, chercher une solution pour vider le logement des objets qui y sont entassés, « mettre la main à la pâte », relâcher dans la nature des souris apprivoisées qui se sont multipliées en quelques mois..., sont autant de pistes investiguées par Julienne Javel et le Cald.

*Le service d'hygiène de la ville a dû intervenir auprès de L. suite à des plaintes de voisinage pour manque d'entretien de son logement. En effet, des odeurs fortes se dégagent de son logement, dues notamment à la présence de treize chats. Dans les faits, L. n'entretient plus son logement depuis plusieurs années, après le décès de sa mère. Il y a des excréments de chats et toutes sortes d'objets entassés, prospectus, articles achetés dans des vide-greniers, objets publicitaires, restes de nourriture. Par ailleurs, son logement a manifestement des problèmes électriques, mais L. n'ose pas interpeller son propriétaire au vu de l'état de son logement.*

*Quand l'association Julienne Javel rencontre L. à son domicile, il parle de ces « choses de valeur » dont il ne veut pas se séparer. Sans avoir réellement conscience de la gravité de sa situation (risque d'expulsion), L. accepte cependant de revoir l'association. Il finit par vider l'appartement... mais en remplissant une cave et un garage. Les chats sont confiés, sauf un, à la SPA. L. ayant ouvertement évoqué ses problèmes de santé (il connaît des épisodes de grande dépression), l'association le met en contact avec un médecin psychiatre. Dans la perspective d'un déménagement, qui ne se fera finalement pas, une première pièce est rénovée rapidement avec le soutien financier de la Fondation, pour que L. voit que la situation avance, puis la réfection des autres pièces est réalisée avec lui. L. achète des meubles et des appareils électro-ménagers et investit son logement.*

*Deux années après la fin de l'accompagnement, L. continue toujours de respecter ses engagements. Le service communal d'hygiène l'a rencontré, l'appartement est correctement tenu. La méthode d'accompagnement (être attentionné, prendre le temps, expliquer, aider les gens au débarras, envisager des travaux d'embellissement...) et la stratégie d'associer au plus près la personne participent à ce résultat, même si ce n'est certainement pas l'unique raison. Cet accompagnement a été très long (plus de 3 ans) et chronophage. Cela peut paraître excessif, cela représente environ deux fois le temps réglementaire d'une mesure d'ASLL dite « classique ». Néanmoins, le résultat est là et l'association pense avoir évité à L. un certain nombre de catastrophes, notamment celle de l'expulsion. Dans un pareil scénario, pour un homme seul, le coût humain peut être très élevé. Le relogement n'aurait pas été accepté et le passage par la case hébergement aurait très certainement été préconisé... Dans ce cas-là, le coût social serait sûrement supérieur au coût de l'accompagnement réalisé.*

Pour chaque situation rencontrée, les mêmes questions se posent : Quels sont les besoins exacts de la personne ? Quel est le meilleur projet pour la personne en matière d'habitat : maintien ou relogement ? Dans les deux cas, la personne devra (ré)acquérir les compétences à occuper un « chez soi ». Le maintien passera par un

accompagnement de proximité, à domicile, à partir d'actions éducatives autour de l'occupation et la remise en état progressive du logement avec la participation active de son occupant. Un relogement aura toujours pour préalable de rendre le logement actuel en bon état.



M. B. est né en 1959 et vit seul en location dans un petit logement du parc privé situé dans le centre-ville de Besançon. Il perçoit le RSA et est accompagné par une éducatrice de l'antenne sociale de quartier, alertée par une collègue de l'aide alimentaire sur la situation en janvier 2012. En effet, M. B. n'a plus d'électricité depuis près de 2 ans, ses droits ne sont pas ouverts, il est travailleur indépendant en qualité de « conseiller scientifique », avec différentes dettes liées à son statut. M. B. présente des troubles psychiques (délire, paranoïa...) mais n'est pas prêt à entendre parler de soins, suite à une expérience d'hospitalisation pour lui traumatisante. Il est également diabétique et ne bénéficie pas de conditions de vie correctes pour avoir une alimentation saine et adaptée.

L'éducatrice sollicite alors l'association Julienne Javel. Lors du premier entretien en présence de l'éducatrice, M. se présente avec deux valises remplies de papiers et sa poignée de porte dans la poche. Il explique que ses papiers sont ses inventions et qu'il prend tout cela avec lui, chaque fois qu'il quitte son domicile, car des personnes s'introduisent chez lui pour les lui voler. Il évoque le fait d'être l'inventeur de « Darty » et des écrans plats. L'association lui propose alors un accompagnement de proximité, auquel il adhère. Une première visite à domicile permet de constater un manque d'hygiène évident, un encombrement d'objets de toutes sortes et des problèmes de plomberie rendant inutilisables les WC et la salle de bain. M. B. vit dans ce logement exigu et insalubre depuis plus de dix ans. L'accompagnement permet d'abord de réaliser un certain nombre de démarches administratives, notamment la régularisation de ses dettes de loyer et la mise à jour de son assurance habitation. Sur l'occupation du logement, les choses sont plus longues à se mettre en marche ; il y a nécessité d'installer vraiment une relation de confiance entre l'accompagnant et M. B. « C'est ici la politique des petits pas qui prévaut » explique Luc Schiffmann. Au bout de quelques semaines, la confiance s'instaure et M. B. accepte plus volontiers de désencombrer son logement.

L'accompagnant évoque alors avec M. B. la possibilité de déménager et de s'installer dans un logement plus adapté et plus confortable pour lui. Sur les conseils des partenaires et des professionnels de la santé mentale, les rencontres avec M.B. sont organisées en dehors du logement, afin de le désacraliser. Dans un premier temps, un travail est réalisé autour de photographies de différents immeubles dans lesquels il pourrait déménager, qui suscitent de nombreuses questions de la part de M. B., mais l'aident à se projeter dans un environnement différent du sien. Dans un second temps seulement, une visite est organisée dans un logement que M. B. a choisi « parce que des arbres sont visibles par les fenêtres ». La situation est présentée en commission « Habitat spécifique » qui se réunit tous les deux mois dans l'agglomération de Besançon et est retenue. Au début de l'année 2015, le déménagement a eu lieu.

Une bonne partie de l'équipe éducative de la Mission Habitat (6 travailleurs sociaux) s'est mobilisée sur cette action. En effet, déménager une personne en souffrance psychique n'est pas ordinaire. L'éventualité d'avoir recours à un tiers (déménageur ou entreprise d'insertion) n'est pas envisageable, car cela serait trop intrusif, ou trop violent pour l'espace intime et psychique de M. B. D'autre part, la nature des objets et leur état ne garantissent pas qu'un déménageur traditionnel accepte cette mission. M. B. avait une relation de confiance avec trois membres de l'équipe, ce qui a facilité l'introduction de trois nouveaux collègues. Les premières paroles de M. B. dès son arrivée dans le logement ont été : « À présent, je vais pouvoir prendre un bain... », « Il me manque une machine à laver... ».

L'accompagnement se poursuit et ne s'est pas centré que sur le relogement. Il a permis d'aider M. B. à s'approprier son nouveau logement et à s'inscrire dans une nouvelle dynamique dans son nouveau quartier et son voisinage. M. B. fait de plus en plus confiance aux travailleurs sociaux, auxquels il confie « ses inventions » lorsqu'il s'absente du domicile, et il n'est plus aussi réticent à l'idée de solliciter l'Allocation Adulte Handicapé (AAH). Les périodes de délire sont devenues plus espacées, et les difficultés financières qui hier étaient quotidiennes tendent à s'estomper et permettent à M. B. d'entrevoir une nouvelle approche de son quotidien. Il parle ainsi de s'acheter une télévision pour pouvoir se tenir au courant des actualités, envisage de changer ses affaires personnelles très endommagées dans l'ancien logement, et, lors d'une visite récente, a exprimé le souhait de pendre la crémaillère pour fêter son arrivée dans son nouvel appartement.

# Synthèse : Repères pour l'accompagnement des personnes

## CONJUGUER ENGAGEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNALISME

- > L'implication de l'intervenant, chef de projet ou coordinateur, repose sur son appétence pour ce type d'intervention, son attitude empathique et sa capacité à créer une relation de confiance.
- > Sa légitimité lui est donnée par son institution, les techniques de conduite de projet qu'il met en œuvre et l'expérience qu'il a développée.
- > Son adaptabilité lui permet de comprendre les dynamiques à l'œuvre pour déterminer les atouts à mobiliser et les freins à lever.
- > Son intervention vise à ouvrir des choix et à permettre ainsi au ménage d'exercer sa liberté, sa capacité à prendre des décisions.
- > L'intervenant adopte une attitude proactive, il cherche la réponse dans ou au-delà des dispositifs existants, est à l'affût des leviers d'action mobilisables, et invente des solutions sur mesure.
- > Il s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire, croise les regards et les compétences, et inscrit son intervention dans des partenariats ouverts.

## CONSTRUIRE UN PARTENARIAT SUR LE TERRITOIRE

- > L'intervenant privilégie une vision globale de la situation et une action globale portant sur la dimension humaine comme sur le bâti.
- > Il agit comme un ensemblier, avec le recours à des compétences intégrées et une capacité à mobiliser et coordonner les compétences complémentaires des partenaires (sociales, juridiques, techniques, financières, environnementales...).
- > Il est reconnu légitime à intervenir et à solliciter l'intervention des partenaires, à organiser et animer des dispositifs existants ou à créer selon les territoires.
- > Il utilise sa connaissance des pratiques et des habitudes des acteurs pour réduire les délais d'étude et de réalisation du projet.

La méthodologie d'accompagnement combine classiquement des outils articulés en plusieurs étapes, plus ou moins intriquées selon les situations : repérage, diagnostic, études, définition d'un projet, mobilisation des acteurs, montage du dossier, validation et financement, mise en œuvre et suivi. Il s'agit de résoudre des problèmes à court terme sans se précipiter sur la première réponse (sauf s'il faut traiter le danger), puis de rechercher des perspectives à moyen ou long terme, sans créer de malentendu ni d'illusions.

## REPÉRER LES SITUATIONS D'HABITAT INDIGNE

- > Procéder au repérage des situations avec l'aide d'acteurs locaux susceptibles d'ouvrir les portes.
- > Utiliser le traitement des problèmes de précarité énergétique comme moyen de prévention de l'habitat indigne.

## ACCOMPAGNER DANS LA DURÉE DES PERSONNES EN GRANDE DIFFICULTÉ

- > L'intervenant s'adapte au rythme des ménages, tient compte des moments de ralentissement et d'accélération, compose avec les réticences et le découragement pour que la confiance s'installe.
- > Il est disponible dans la durée, se déplace au domicile de la personne.
- > Il fait primer la maturation de la réponse sur l'examen méthodique de la situation, sait identifier et saisir le « temps juste » du projet.
- > L'intervenant connaît la grande diversité de problématiques qui concernent des personnes fragiles, il est attentif aux signaux faibles qui témoignent d'un risque de retrait ou de repli.

## **METTRE LES PERSONNES AU CENTRE DE LA DÉMARCHE**

- > L'intervenant recherche une grande personnalisation du diagnostic et de l'accompagnement.
- > Il précise ce diagnostic et repère avec le ménage ses besoins et ses attentes, ainsi que les enjeux et les conditions d'un accompagnement spécifique en matière d'habitat.
- > L'intervenant se situe aux côtés des gens, il leur consacre du temps et de l'attention, s'intéresse à eux, est à l'écoute de leurs récits de vie, les soutient si nécessaire.
- > Il responsabilise le plus en amont possible le ménage, fait comprendre à la famille qu'elle va être l'acteur principal de son projet.
- > Il donne aux personnes des outils pour qu'elles construisent quelque chose par elles-mêmes, les redynamise, les fait changer de posture.
- > Il développe l'autonomie des personnes, contribue à transformer la situation, afin que le projet d'amélioration de l'habitat soit un levier d'insertion.

## **COMPRENDRE LA DEMANDE, ANALYSER LE BESOIN**

- > Rencontrer la personne dans son lieu de vie.
- > Pratiquer une observation basée sur ce que disent les personnes, sur ce que l'intervenant voit lors de la visite.
- > Être vigilant, garder une distance tout en s'impliquant, être cadrant tout en restant souple.
- > Réaliser un diagnostic dynamique, évolutif.
- > Veiller aux conséquences du repérage et du signalement de la situation.
- > Associer des partenaires dès la première visite afin de saisir le vécu, le ressenti, de faire tomber les représentations.
- > Définir les règles de partage des informations personnelles, en garantir la confidentialité.
- > Faire émerger la demande et ramener si nécessaire au principe de réalité.
- > Aider la personne à passer du besoin exprimé à une découverte de ce qui est possible, à se projeter dans un habitat réhabilité.

## **ÉLABORER UNE SOLUTION ADAPTÉE ET RECHERCHER L'ADHÉSION DU MÉNAGE**

- > Responsabiliser les personnes, engager le changement dans leur intérêt, définir avec elles un projet de travaux qui respecte leur vision de l'habitat.
- > Partir de la demande de la personne et lui proposer des solutions, lui montrer les possibilités et les contraintes.
- > Poser un cadre et des échéances qui concrétisent le projet sans en cacher les inconvénients ni les limites éventuelles du ménage à le réaliser.
- > Proposer des actions collectives d'information et de réflexion complémentaires à l'accompagnement individuel.
- > Orienter les personnes vers des ressources spécialisées, des experts.
- > Inventer des réponses qui sortent si nécessaire des schémas habituels.
- > Rechercher les moyens de maintenir les personnes dans leur logement (solvabilisation financière, aide à domicile, suivi social...).
- > Faire comprendre aux gens qu'ils sont aussi responsables de la situation.

## **AFFRONTER LES DIFFICULTÉS ET LES ÉCHECS**

- > Respecter le rythme des personnes, proposer un règlement progressif du problème.
- > Resituer leur demande dans un contexte institutionnel ou réglementaire, expliquer les aides financières.
- > Faciliter la compréhension par les ménages de l'enjeu, pour en favoriser l'appropriation et lutter contre l'inertie ou le fatalisme.
- > Rassurer la personne face à ses inquiétudes et au bouleversement de ses habitudes.
- > Mettre en place un projet compatible avec les exigences de sécurité, de santé ou de confort, et acceptable par l'occupant.
- > Baliser si nécessaire l'intervention en notant des objectifs par écrit, pour être sûr que la personne comprenne et adhère, pour qu'elle s'engage.

## COORDONNER ET GÉRER LA COMPLEXITÉ DE LA SITUATION

- > Avoir une vision d'ensemble de la situation, la rendre lisible aux partenaires qui vont contribuer à son traitement.
- > Donner le rythme des opérations, coordonner, relancer, mobiliser les interventions au bon moment.
- > Participer à des commissions partenariales d'instruction et de suivi des dossiers, à des réunions de synthèse autour des cas problématiques, à des visites sur place.
- > Construire des coopérations pour faciliter la résolution des problèmes.
- > Jouer un rôle de « traducteur » pour faire s'engager et se comprendre toutes les parties prenantes.
- > Développer la confiance entre acteurs, dans l'intérêt des personnes accompagnées.
- > Orienter la personne vers des spécialistes, l'accompagner physiquement si nécessaire.
- > Privilégier la médiation, la négociation.
- > Savoir apprécier les critères de non décence ou d'insalubrité, et déclencher les interventions nécessaires.
- > Être vigilant sur les conséquences des constats effectués.

## PRÉPARER LA FIN DE L'INTERVENTION

- > Respecter les choix des gens, leur laisser la possibilité de rester là où ils sont et où ils en sont.
- > Réfléchir à la dynamique du projet, à sa place dans le parcours de vie du ménage.
- > Favoriser l'appropriation de la décision et la pérennité des choix faits pour réduire les risques de dépendance à l'intervenant, d'assistanat et d'échec.
- > Réaliser un entretien et/ou une visite de fin de travaux.
- > Maintenir un lien si la personne le souhaite, passer la voir.
- > Mettre en place des relais, organiser un suivi.
- > Inciter la personne à participer à des activités associatives, des groupes d'entraide.

## Élaboration du document et sources

Ce document a été rédigé à partir d'entretiens avec deux intervenants choisis par la Fondation Abbé Pierre pour leur expertise et leur expérience en matière de lutte contre l'habitat indigne :

- > Luc Schiffmann, chef de service, Mission Habitat, Association Julienne Javel, 25220 Chalezeule.
- > Françoise Thoumelin, chargée de mission, Mous Insertion et Pig LHI, Centre d'amélioration du logement de la Drôme (Cald), 26000 Valence. (Le Cald est devenu Soliha Drôme.)

Nous les remercions chaleureusement pour leur disponibilité et leur implication dans ce travail de capitalisation.

Merci également aux personnes qui ont contribué par leurs témoignages ou leurs analyses à la rédaction de ce texte :

- > Pierre-Emmanuel Cano, responsable du service logement et ingénierie, direction départementale des territoires, Ardèche.
- > Danielle Issanjou, ancienne instructrice, délégation locale de l'Anah, Drôme.
- > Jacky Vinay, administrateur, Jean-Luc Piolet, directeur, et Philippe Chareyron, adjoint de direction, responsable du pôle habitat, Cald.
- > Florence Vernier, responsable de service, Caf, Besançon.
- > Laure Paveau, directrice de l'Association Julienne Javel.
- > Emmanuel Baudin, éducateur technique spécialisé, Françoise Bellaud, éducatrice spécialisée, Aurore De Boni, éducatrice spécialisée, Naoël Guelatti, conseillère habitat, Sarah Hakkar, assistante sociale, Dominique Linotte, éducateur spécialisé, Nathalie Romualdo, éducatrice spécialisée, Lise Roussel, éducatrice spécialisée stagiaire, Mission Habitat, Association Julienne Javel.

### SOURCES DOCUMENTAIRES

- Association Julienne Javel :
  - > Mission Habitat, Recherche-action SOS Taudis 2012-2015, juin 2015.
  - > Mission Habitat, rapport d'activité 2014.
- Cald :
  - > Bilans Mous Insertion 2006 et 2007.
  - > Bilans SOS Taudis 2011 et 2012-2013.
  - > Fiches expériences.
  - > Notes de synthèse.
  - > Rapport d'activité 2014.
- Dihal (documents téléchargeables sur le site [www.dihal.gouv.fr](http://www.dihal.gouv.fr)) :
  - > Vade-mecum « Agir contre l'habitat insalubre ou dangereux », 2008, rééd. 2014.
  - > Lutter contre l'habitat indigne dans les villes et territoires ruraux : actes de la journée du 24 octobre 2013.
  - > La mise en œuvre des procédures dans les copropriétés.
  - > Guide repérage des situations : mode d'emploi.
  - > Guide incurie dans le logement.
  - > Guide de l'hébergement/relogement.
  - > Guide à l'usage des occupants.
- Fédération des Pact, Programme SOS Taudis, bilans au 31 octobre 2008 et au 31 octobre 2010.
- Fondation Abbé Pierre, L'accompagnement aux droits liés à l'habitat, Les Cahiers du Logement, octobre 2015.
- Fondation de France, Le maintien et l'accèsion à la propriété des ménages très modestes, 2008.
- Furtos, Jean, « Habitat insalubre et absence de souci de soi », conférence prononcée lors du colloque Habitat insalubre et santé, La Plaine Saint-Denis, 20-21 mai 2005.
- Réseau technique régional Provence-Alpes-Côte d'Azur de lutte contre l'habitat indigne :
  - « Quelle place pour l'intervention sociale dans la lutte contre l'habitat indigne ? », La Lettre du Réseau n°5, mai 2007.
  - « Quels apports des sciences humaines et sociales dans la lutte contre l'habitat indigne ? », La Lettre du Réseau n°13, mars 2010.
- Ville et Habitat : Évaluation du programme SOS Taudis 2007-2011, rapport final, septembre 2011, et synthèse, octobre 2011.



Deux groupes de travail composés d'opérateurs investis dans le programme SOS Taudis ont mis en perspective la version intermédiaire du document.

#### **CES GROUPES ONT RÉUNI**

- > Antoine Bailleux, Soliha Douai.
- > Vincent Bricaud, Soliha 44.
- > Laurence Combalie, Syndicat mixte interterritorial du Pays Haut Entre-deux-Mers.
- > Rémi Hervieu, Inhari.
- > Mia Laclavetine, Soliha 37.
- > Isabelle Leroy, Page 9.
- > Alain Mellet, Soliha Fédération.
- > Charlotte Montmasson, Urbanis Lille.
- > Blandine Navet, Urbanis Lille.

#### **COMITÉ DE LECTURE**

- > Nicole Maury, Anil.
- > Michel Polge, PNLHI.
- > Caroline Randelli-Granier, Anah.

#### **COORDINATION**

- > Julia Faure et
- > Aurore Bournaud, Fondation Abbé Pierre, Programme SOS Taudis.

#### **RÉDACTION**

- > Thierry Delahaye, Panama Conseil.







*Être humain !*

DÉLÉGATION GÉNÉRALE

3, rue de Romainville 75019 PARIS

**Téléphone** : 01 55 56 37 00

**Télécopie** : 01 55 56 37 01

JULIA FAURE

Responsable SOS TAUDIS  
jfaure@fondation-abbe-pierre.fr

AURORE BOURNAUD

Chargée de mission SOS TAUDIS  
abournaud@fondation-abbe-pierre.fr

**fondation-abbe-pierre.fr**