



Résidence Guynemer à Saint-Pol-sur-Mer

Recherche-action sur les leviers culturels du pouvoir d'agir conduite par Réseau culture 21, avec le soutien de l'ANCT et du Ministère de la Culture. Texte de Anne Aubry Édition Samantha Maurin et Christelle Blouët

avec le groupe relogement de Saint-Pol-sur-mer (bailleurs, service logement, chargées de mission logement, concertation, assistantes sociales)

Du relogement au projet de vie

Préparer la rénovation urbaine au regard des droits culturels à Saint-Pol-sur-Mer

Depuis 2015, la communauté urbaine de Dunkerque prépare, avec ses partenaires, des projets de rénovation urbaine dans le cadre des programmes financés par l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU). C'est le cas de Saint-Pol-sur-Mer où de multiples services de la ville, de l'intercommunalité et des bailleurs sont mobilisés. En amont du démarrage de cette rénovation urbaine, la mission relogement de la ville de Saint-Pol a pris l'initiative de constituer un groupe de travail composé des professionnels concernés par ce grand chantier à venir pour élaborer des règles de conduite communes au regard des droits culturels afin que les futurs relogements soient synonymes d'une réelle amélioration des conditions de vie des personnes. Cette démarche a permis de mettre en lumière la nécessité d'examiner chaque situation au cas par cas avec l'appui d'une communauté d'acteurs aux compétences complémentaires.

La recherche-action « droits culturels, leviers du pouvoir d'agir » était l'opportunité de donner un cadre de réflexion commun au groupe de travail relogement.

Ce groupe a analysé des pratiques professionnelles dans l'accompagnement de situations de perte d'autonomie et de handicap jetant une lumière crue sur les défis à relever dans la perspective des relogements à grande échelle du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

L'intention d'une gestion au cas par cas peut paraître audacieuse au vu de la gestion de masse que représente la rénovation urbaine. Mais les moyens alloués au NPNRU et l'énoncé de ses principes d'action rendent cette approche « sur-mesure » pertinente et plausible.

Améliorer ses conditions de vie : une question de point de vue

Quand un plan de rénovation urbaine exige le relogement de tout ou partie des habitants d'un immeuble, d'une cité, voire d'un quartier, il met aussi au jour leurs réalités sociales : précarisation, chômage, perte d'autonomie, handicap, familles monoparentales, etc. Malgré un réel désir d'amélioration de leurs conditions de vie, les habitants ne souhaitent jamais la destruction et la disparition de leurs lieux de vie devenus lieux de mémoire et d'ancrage.

C'est donc un accompagnement au changement que la mission logement doit appréhender, dans un contexte où la rénovation urbaine, bien qu'encore en devenir, est perçue comme insensible aux problématiques de chacun. En amont de ce grand programme, l'analyse de situations nécessitant l'accompagnement au relogement a révélé de multiples défis, difficultés et blocages riches d'enseignements.

La gestion de l'habitat social : une organisation complexe

*propriétaires,
locataires et acteurs
publics, qui fait quoi ?*

Les programmes de rénovation interviennent en réponse à une longue période de détérioration des quartiers, faute d'un entretien adéquat. La répartition des responsabilités de chacun en la matière reste floue : propriétaires (particuliers ou bailleurs), locataires et acteurs publics, qui fait quoi ? Ce manque de clarté engendre des situations parfois très difficiles, notamment lorsque l'une des parties prenantes se désengage. Ce fut le cas pour le quartier des cheminots de Saint-Pol-sur-Mer où le bailleur a laissé le quartier entier se détériorer.

Les programmes de rénovation entraînent parfois une hausse de loyers qui ne permet plus aux personnes les plus précaires d'y accéder, tandis que celles ayant davantage de moyens préfèrent dans ce cas accéder à la propriété. Certains immeubles, rues, voire quartiers sont ainsi désertés.

Le durcissement des règles d'attribution des logements sociaux

Les bailleurs sont soumis à l'obligation de publier les logements disponibles dans leur parc. Les règles d'attribution de ces logements sont strictes et cadrées mais il n'est pourtant pas possible pour un particulier de savoir à quel bien il peut réellement prétendre, ce qui crée rumeurs et déceptions pour bon nombre de ménages.

*un durcissement
des règles*

Les bailleurs constatent aussi un durcissement de ces règles qui limite grandement les propositions possibles et rend certaines situations inextricables, comme le précise un bailleur « La loi par rapport à la sous ou suroccupation du logement s'est durcie. Avant il y avait +1, -1 et maintenant ce n'est plus possible. Une personne âgée qui veut une chambre pour son petit-fils par exemple, ou une personne voulant une pièce en plus pour un bureau, ce n'est plus possible. La personne est seule, elle aura une seule chambre. C'est de pire en pire. Il n'y a plus de marge de manœuvre pour le bailleur. En cas de mutation, une personne vivant dans un grand logement va donc préférer refuser l'offre qui lui est faite d'un logement pourtant plus adapté (par exemple avec une meilleure accessibilité notamment en cas de perte d'autonomie) parce que finalement elle n'aura pas de chambre supplémentaire et qu'elle veut rester dans un grand logement ». À l'heure actuelle, seuls les critères des revenus et de la composition du ménage sont retenus, ce qui barre la route à l'obtention de biens plus adaptés aux modes de vie de certaines personnes.

Tout changement de situation complexifie le processus d'attribution comme par exemple passer du statut de propriétaire à celui de locataire en raison d'une perte d'autonomie « En étant propriétaire, on ne peut pas accéder à un logement social, sauf avec accord de la commission, mais c'est très compliqué : on va devoir vraiment justifier que la personne ne peut pas rester dans son logement. Dans cette situation, elle ne peut pas dire « je vends mon logement » car il n'y a que 3 mois pour partir. Aura-t-on

une proposition de logement social adéquat à faire à cette personne en trois mois ? Rien n'est moins sûr. On déconseille aux personnes de courir ce risque et de vendre sans certitude d'un nouveau bien disponible. C'est la complexité du changement de statut » souligne un des bailleurs.

Parfois des informations contradictoires sont données aux habitants, générant frustrations et désillusions. Un agent du service logement de Saint-Pol-sur-Mer raconte : « Le bailleur leur avait dit qu'ils étaient fléchés sur une maison et depuis, ils ne veulent pas changer de scénario : la maison ou rien. Mais dans l'attribution du logement fléché, ils n'ont finalement pas été choisis. »

Autre pratique sujette à frustrations : le béguinage. Il s'agit de logements collectifs pour seniors qui peuvent donc continuer à avoir leur « chez soi » tout en bénéficiant d'une vie communautaire et de services adaptés. Mais leur développement est encore insuffisant. L'agent du service logement avertit : « Attention aussi aux propositions de béguinage. L'information doit être disséminée de manière très délicate car cela va générer des déceptions. Bien souvent, c'est une fausse proposition faite aux personnes, car tout le monde sait que le nombre de logement de ce type est insuffisant ». Ce genre de promesses, faites parfois directement par les élus interpellés par les habitants, est en réalité non tenable.

Le refus catégorique, seule expression possible de sa liberté

Les acteurs du logement font face à des refus catégoriques de toute proposition, notamment dans les situations les plus délicates. Les bailleurs se retrouvent pris en étau entre les exigences des locataires et l'étroitesse des règles d'attribution, comme le précise un des bailleurs : « Il y a de plus en plus d'exigences. Avec le nouveau système d'attribution de logement, on s'aperçoit que des personnes refusent des logements adaptés à leurs souhaits... Il y a de plus en plus de refus par rapport aux propositions faites ». Plus leurs marges de manœuvre se réduisent, plus les habitants ont tendance à se cramponner à la seule forme de liberté qui leur reste, à savoir refuser de partir de leur logement pour un ailleurs qui

pour eux signifie régression sociale et manque de considération. Pour éviter les situations de blocages, les règles d'attribution deviennent encore plus contraignantes, comme le détaille le bailleur : « Suite à la loi Molle, sur un secteur non QPV (Quartier Politique de la Ville), on peut faire trois propositions de logement adapté à une famille, et l'obliger à accepter la 3e proposition. On peut aller au tribunal et l'expulser si elle n'a pas accepté l'une des trois propositions. On ne le fait pas dans les faits, mais la loi nous le permet ».

Des temporalités incompatibles

Les programmes de rénovation urbaine sont souvent vécus comme violents par les personnes et parfois synonymes d'expulsion induite. Fort des expériences antérieures, le NPNRU se veut plus soucieux de la prise en compte des ménages, de leurs projets de vie et du maintien de leurs liens sociaux. Pour autant, cette politique volontariste risque de se heurter à de nombreux points d'achoppement : le manque de logements disponibles dans le parc des bailleurs, les politiques de mixité et le refus de certaines communes d'accueillir des habitants qu'ils considèrent comme « indésirables », le refus des habitants de partir de l'endroit où ils ont toujours vécu, etc. La communication à faire auprès des habitants devient un véritable casse-tête : il faut leur annoncer qu'ils vont devoir changer de logement sans précisément savoir quelle en sera la réalité. Les temporalités entre les prévisions, le calendrier de la rénovation elle-même et l'accompagnement social des personnes sont difficiles à ajuster.



Réunion d'information en pied d'immeuble

*les accompagner
dans ce qui va
bouleverser leur vie*

Les acteurs du relogement sont alors comme pris au piège de leur mission : anticiper les procédures de relogement sans pouvoir proposer quoi que ce soit de très précis ou attendre que les projets de rénovation soient certains et n'avoir que quelques mois pour reloger les habitants et les accompagner dans ce qui va bouleverser leur vie.

Un lieu de vie approprié : la participation des personnes en ligne de mire

Élaborer un projet de vie dans le cadre d'un relogement forcé

Le projet de l'association Villenvie, qui gère les Maisons de quartier, mis en place dans le cadre du programme « Bien vieillir » financé par le département, ouvre la voie à la participation active des seniors concernés par un relogement à l'élaboration de leur nouveau « projet de vie ». Une référente senior, animatrice de réseau de proximité chez un bailleur explique qu'« il s'agit de privilégier un

contact interpersonnel, à domicile, de travailler sur la mobilité et ainsi préparer au « mouvement ». Il s'agit d'aider les personnes âgées à se projeter en parlant du passé : mettre les personnes dans une démarche de projet ».

*saisir quels sont
les repères*

Certains plans de relogement s'accompagnent effectivement de projets mémoriels. S'ils servent parfois à mieux « faire avaler la pilule », ils peuvent néanmoins être l'occasion de saisir quels sont les repères de chacun dans le quartier, et de travailler la transition. En effet, certaines personnes, notamment celles qui sont d'un âge avancé ou qui connaissent des problèmes de santé mentale, ont beaucoup de mal à s'approprier leur nouveau logement : la perte de repères est trop grande et génère une angoisse profonde. L'attachement des personnes à leur foyer et à leur mode de vie est si fort que toute projection dans un nouvel endroit les met en insécurité. Un dispositif d'accompagnement tel que le propose Villenvie paraît donc particulièrement judicieux. Mais accompagner ces personnes requiert une préparation et une connaissance fine de leur situation pour trouver ensemble les leviers qui permettront de trouver le logement adapté.



Revitalisation de la cité des cheminots, affichage NPNRU

Appréhender le faisceau des repères d'une personne

La gestion du relogement se fait bien souvent au travers de grandes catégorisations des personnes au détriment de ce à quoi elles sont attachées, de ce qui pour elles constitue des repères fondamentaux. Une référente sociale du CCAS raconte : « Dans ce cas précis, la dame ne veut pas être entourée seulement de personnes âgées « Autant que j'aïlle mourir au foyer logement ! ». Les maisons, c'est pour les familles, et elle veut justement une maison. Est-ce que cela veut dire « je veux être au milieu des familles » ? ».

Parfois, on s'aperçoit que c'est l'histoire des personnes avec les services sociaux qui ressurgit comme le raconte la Chargée de mission logement de la Ville de Saint-Pol : « Madame a été abandonnée petite. Elle dit que les services sociaux l'abandonnent. Si personne ne la contacte plus pendant 15 jours, elle pense qu'on ne va pas s'occuper d'elle ».

Ces anecdotes montrent à quel point



L'atelier citoyen, espace de concertation

il est crucial de prendre le temps d'écouter les personnes pour mieux les connaître, comprendre leur vécu, traduire ce qui construit leur attachement à leur lieu de vie, ce qui fait qu'un logement est adapté à leur mode de vie, et ainsi identifier les leviers susceptibles d'être actionnés pour éventuellement débloquer des situations. Le parcours résidentiel est aussi un marqueur social auquel certains tiennent beaucoup : « Arriver dans une maison, c'est l'aboutissement de quelque chose. Il y a un attachement au quartier, au mobilier etc. » poursuit

la chargée de mission. Elle estime que prendre en compte l'ensemble de ces aspects pourrait éviter le sentiment de perte de contrôle total sur sa propre vie: « Des personnes sont là depuis 40 ans, elles ont vécu toute leur vie là et ne veulent pas partir malgré tous les arguments. Le dehors est aussi important que le dedans : les voisins, leurs liens d'amitié, d'interdépendance etc. ».

Parfois, ce sont aussi aux services de proximité que les personnes sont attachées, seuls points de repères sociaux qu'elles ont de sécurisant et stable comme l'explique la chargée de mission logement : « Une personne originaire de Saint-Pol, relogée sur Dunkerque, garde les habitudes qu'elle avait sur son ancien quartier (courses, CCAS etc.). [...] Elle reste au bureau une heure et rentre chez elle parce qu'on le lui demande. Madame aime beaucoup le bureau. Elle ne sait pas où elle est exactement mais elle se sent écoutée chez nous. Le service politique de la ville l'accueille. »

Écouter sans être intrusif

la relation de confiance est primordiale

Si les témoignages indiquent à quel point l'instauration d'un dialogue est cruciale pour mieux connaître le vécu et la situation des personnes concernées par un relogement, ce rôle ne peut pas être confié à n'importe qui : la relation de confiance est primordiale. Des médiateurs nouvellement arrivés pour la gestion des relogements et « parachutés » dans la complexité des situations vécues, courent le risque de ne pas avoir l'antériorité suffisante sur le territoire pour instaurer cette relation de confiance réciproque avec les habitants. La chargée de mission logement raconte : « On avait du mal à reconstituer les ressources de la personne. L'habitante en question nous disait « ça ne les regarde pas, ils n'ont pas besoin de savoir ce qui reste sur mon compte ».

Parfois, ce sont de multiples acteurs qui ont chacun un bout de l'histoire et éprouvent alors des difficultés à la reconstituer. « La « bonne » copine passe au bureau pour dire qu'elle ne comprend pas pourquoi on dit que Madame est



Accompagnement à domicile

en danger. Elle est en train d'organiser leur mariage. Avant de partir, elle nous glisse une lettre disant que ce sont les voisins qui mettent en danger Madame et non son mari », témoigne la chargée de mission logement.

Accompagner au déménagement

La politique de relogement ne s'arrête pas au fait de trouver un nouveau logement pour les personnes. Nombre d'entre elles ont besoin d'aide pour déménager, comme l'explique un agent du service logement de la Ville de Saint-Pol : « Les gens ne peuvent pas faire seuls : aucune capacité à préparer son déménagement, handicap, souci de santé, personne isolée, etc. Ça concerne beaucoup les personnes âgées. L'accompagnement est nécessaire. On travaille avec la Courte échelle qui fait la mise en carton, le déménagement, etc. L'accompagnement est fait en amont, pendant et en aval du déménagement, avec un certain suivi pour qu'ils se sentent bien dans leur logement, et un appui administratif si nécessaire. On peut aussi solliciter l'association « La saint-poloise » qui est susceptible d'aider au déménagement et Emmaüs pour la gestion des meubles ».

Le déménagement devient alors l'occasion d'actionner d'autres leviers que la seule proposition d'un nouveau bien, comme par exemple l'auto-réhabilitation avec les compagnons bâtisseurs : « Il y a le projet d'insertion sociale par les travaux, dans les projets ANRU. Un plus en termes d'appropriation ». La coopération entre acteurs devient primordiale, il s'agit de développer tout un écosystème pour que l'accompagnement soit efficient.

Contre la spirale de la précarité

Apporter une caution en situation de précarité

Avant le NPNRU, les changements induits par le nouveau logement peuvent accentuer la vulnérabilité des personnes déjà en situation de précarité importante. Comment payer une caution lorsqu'un ménage perçoit de faibles revenus ou se trouve en situation d'endettement ? Trouver des solutions est un véritable casse-tête. Les bailleurs ont besoin de garanties qu'ils trouvent notamment dans la caution apportée par les ménages. Les marges de manœuvre pour la négocier sont donc très restreintes : « En tant qu'assistante sociale, on essaie de voir avec les gens s'ils ne peuvent pas faire des demandes de mutation pour récupérer la caution de l'ancien logement, mais tous les bailleurs n'acceptent pas. Il faut voir l'état du logement, car souvent la caution sert à payer les travaux s'il y a lieu, donc les bailleurs peuvent refuser le transfert de caution ».

La question des ressources se pose également dans le cas des travaux locatifs à réaliser avant de quitter tout logement, comme l'explique l'un des bailleurs : « En tant que bailleur, on ne fait pas de mutation s'il y a des travaux à faire. Si la personne part chez un autre bailleur, elle va se retrouver avec une dette importante. Cela chiffre très vite, on a des blocages à 5000 euros de travaux. Parfois il tente de le faire eux-mêmes mais cela peut être mal fait. D'autres n'essaient pas car ils ne le peuvent pas (personne âgée ou en manque de ressource etc.) [...] Nous avons des gestionnaires qui font des visites-conseils. On met en œuvre quelques outils mais ça reste un blocage encore aujourd'hui ».

La protection sociale : un système enrayé par la dématérialisation

Les travailleurs sociaux constatent des dysfonctionnements importants dans l'attribution des prestations sociales. Les barèmes se durcissent. L'aide devient de plus en plus difficile à mobiliser, notamment pour les personnes aux bas salaires. Les structures de gestion des prestations sociales semblent manquer

de ressources humaines pour désengorger les services et traiter à temps des dossiers complexes, dans un contexte où les relations avec les personnes accompagnées se sont dématérialisées. Une assistante sociale raconte : « Avec Internet, les déclarations trimestrielles, etc. il suffit que les gens se trompent de lignes pour la déclaration de ressources par exemple, ça bloque tout ».

Le moindre changement de situation bloque toute prestation sociale, le temps de l'instruction du dossier. « Dès qu'il y a un changement de situation, au niveau de la composition familiale, du statut (passage au demandeur d'emploi ou en maladie etc.), les droits à la CAF sont suspendus. Ça peut durer deux ou trois mois, voire plus, le temps qu'ils refassent le calcul avec la nouvelle situation. Avant ils laissaient les droits APL, il n'y avait que pour la prestation demandée qu'il y avait une étude de la situation. Là, ils bloquent complètement le dossier ». Dans bon nombre de cas, les blocages de prestations sociales – même si celles-ci sont rétroactives – aggravent voire génèrent l'endettement des foyers.

L'explosion des impayés face au système bancaire

Les banques retirent des comptes tout argent dû, y compris si celui-ci provient de prestations sociales. Le paiement des frais bancaires, parmi beaucoup d'autres choses, est de plus en plus difficile à négocier. La logique est à l'automatisme des paiements sans marge ni délai. Les assistantes sociales expliquent : « Il nous arrive de travailler avec les banques pour demander la suppression de quelques frais par exemple. Certaines banques ne négocient rien. Le problème est que dans le cas des virements directs des prestations sociales sur le compte, si le compte est débiteur, la banque se rembourse directement. Elle comble d'abord le débit et laisse ce qui reste, s'il reste quelque chose... ».

Les moyens de paiement évoluent et les possibilités s'amenuisent considérablement pour les personnes les plus précaires, ce qui, d'après l'assistante sociale, entraîne l'explosion des impayés : « Parfois nous avons des difficultés avec la personne qui a les procurations sur les comptes, et tant que la mesure de protection

ne se met pas en place, on ne peut rien faire, la banque ne veut pas, et pendant ce temps là, on fait quoi ? Il y a un cumul de dettes [...]. La Poste ne veut plus mettre en place les mandats. Maintenant, ils demandent à ce que ce soit un Efficash'. Il y a des bailleurs qui ont mis en place Efficash sur la quittance, mais c'est un service payant auprès de la Poste : pour payer, il faut payer ! Aujourd'hui il n'y a parfois plus de régie, les gens ne peuvent plus payer leur facture en direct comme c'était le cas auparavant ».

Un accompagnement social qui ne tient qu'à un fil

Les travailleurs sociaux consacrent beaucoup de leur énergie à se battre contre tous ces blocages institutionnels. Face à ces dysfonctionnements combinés, les difficultés s'accumulent. Il devient alors extrêmement complexe de s'en extraire. « On préférerait passer notre énergie sur autre chose que d'essayer de joindre tous les services, les banques pour débloquent... et de toute façon c'est impossible. En plus ce sont des droits auxquels ils peuvent prétendre a priori, donc c'est vraiment une mise en difficulté générée par le seul (dys)fonctionnement du système, en utilisant le temps de travail des agents sur de l'inutile... » déplore une assistante sociale.

Certaines personnes, au parcours de vie bien souvent chaotique, se retrouvent complètement isolées face à leurs problèmes. Les relations de proximité dans l'accompagnement social sont de plus difficiles à maintenir face aux restrictions budgétaires ou aux logiques gestionnaires choisies. Un bailleur explique : « L'obligation légale de regroupement entre bailleurs pour un parc de 15 000 logements minimum peut détériorer les relations de proximité avec les familles... L'accompagnement social de prévention des impayés peut disparaître demain par le changement de direction ».

Faire valoir ses droits lorsqu'on est dans la précarité

Parfois c'est la relation entretenue entre accompagnant et accompagné

qui pose question, notamment dans le cas des mises sous tutelle ou curatelle, dont il semble difficile de connaître les prérogatives, explique la chargée de mission logement : « Il n'y a pas de bonnes relations entre Madame et la curatrice. Le bailleur a régulièrement appelé la curatelle. On se dit que ça ne sert à rien. On ne connaît pas bien le périmètre de la curatelle. Bizarrement, parfois la levée de la tutelle peut impacter très positivement l'état de la personne ». Faire valoir ses droits lorsqu'on est dans la précarité nécessite une énergie quasi impossible à mobiliser, notamment en situation d'isolement grandissant.



Réunion d'information projet NPNRU

Constituer la communauté des acteurs concernés et se coordonner

Face aux multiples obstacles auxquels les plus précaires doivent faire face, comment se croisent les différents savoir-faire professionnels nécessaires à leur accompagnement ? Les différents partenaires ont-ils la capacité d'être réactifs face aux situations d'urgence ? Comment la continuité se tisse-t-elle entre la gestion de l'urgence et l'accompagnement à la mise en œuvre de solutions adaptées ?

La responsabilité de l'accompagnement des personnes

Le dysfonctionnement des coopérations entre acteurs se manifeste souvent par le fait que chacun se renvoie la balle des responsabilités, comme le raconte une assistante sociale : « On veut bien dépasser le cadre de nos missions mais ça risque de nous revenir dans la figure. Il y a aussi une « politique parapluie » : on s'assure d'avoir fait ce qu'on devait faire. Par exemple, l'IP [i.e information

préoccupante] est une protection. On aura signalé en cas de soucis ». La situation n'est pas réglée, ni même prise en main, tout le monde le sait, et chacun agit pour se couvrir un minimum dans une organisation des services qui peut manquer d'opérationnalité face aux situations rencontrées. La chargée de mission logement de la Ville de Saint-Pol raconte : « On doit organiser le transport. Le taxi habituel n'est pas disponible. On appelle le SAMU, mais elle refuse car avec le SAMU elle doit passer par les urgences. Le médecin remplaçant refuse de faire un bon de transport. Il vient, lui demande si elle veut y aller, elle répond que non et le médecin repart. Tout le monde se renvoie la balle. Il y a un problème de communication avec les organismes. Elle nous appelle 2 ou 3 fois par jour pour dire la même chose. Madame est très exigeante et envoie balader les gens. Certaines personnes ne veulent plus la voir. C'est un isolement « auto généré » par la maladie et le caractère de Madame ».

Les acteurs du travail social sont conscients des dysfonctionnements et pourraient apporter leur expertise à la cohérence des services, mais ils n'en n'ont apparemment que peu l'occasion, et lorsqu'ils font remonter leurs constats, il semble qu'ils n'en aient pas les retours escomptés.

Identifier les expertises nécessaires au sein d'une équipe transversale et pluridisciplinaire

part d'informel dans le travail social

Les acteurs de l'accompagnement social se connaissent bien souvent entre eux et s'appuient sur leur propre réseau de connaissances interprofessionnel pour tenter de trouver des solutions. Une assistante sociale témoigne : « Quand c'est dans une commune environnante, on essaie de se mettre en relation avec le CCAS ». Cette part d'informel dans le travail social pourrait être soutenue en facilitant le développement des coopérations. Mais chacun ne connaît pas forcément l'envergure des missions de l'autre, ses prérogatives, ses façons de travailler, ses objectifs, etc. Certaines pratiques dépendent également du « bon vouloir » des bailleurs. Aussi faut-il connaître les ambitions des acteurs

au-delà de ce que leur impose le cadre de leur mission et la loi. Un bailleur explique : « le degré d'implication des partenaires n'est pas le même pour tous les professionnels. Souvent les freins sont à l'interne et peuvent freiner plus globalement le relogement ».

Certaines situations requièrent une expertise spécifique, par exemple en cas de trouble psychique. C'est ce que dit la chargée de mission logement : « Nous devons repérer les fragilités pour adapter notre comportement. Il faudrait le contact d'un référent au Conseil local de Santé mentale [...] les acteurs « psy » manquent... On a demandé un profil de psychologue et d'éducateur spécialisé, et un psy en gériatrie. L'annonce parue est une offre de médiateur « simple ». Jamais un psy ne postulera, hors c'est d'un psy dont on a besoin ». Aussi est-il nécessaire de constituer une équipe de travail transversale et pluridisciplinaire, aux profils et expériences diverses.

Constituer une communauté soutenante et promouvoir l'action collective

Ne pas pouvoir ou ne pas vouloir assumer seul la responsabilité de l'accompagnement d'une personne est des plus légitimes. D'autant plus dans les cas de personnes isolées, en perte d'autonomie et/ou sous l'emprise de tiers malveillants. La capacité de protection des personnes vulnérables est décuplée par la constitution d'une communauté soutenante et par l'action collective. Les membres du groupe de travail estime que seule une pluralité d'acteurs peut assumer en commun la responsabilité de l'accompagnement des personnes concernées.

constituer des équipes pluridisciplinaires

Au-delà du traitement individuel des cas, quelle capacité d'action collective créer autour de la problématique de la santé mentale par exemple ? Il s'agirait de pouvoir constituer des équipes pluridisciplinaires capables de co-construire les projets de relogement en association avec tous les membres que comprend le ménage. Cette façon de s'organiser en commun permettrait d'éviter qu'une décision puisse être

prise sans le consentement de la personne concernée. Une assistante sociale explique : « On a parfois des familles qui ont un projet pour la personne âgée, et qui n'est absolument pas partagé par la personne âgée. C'est décider à la place de... Une véritable perte de la liberté de choix de la personne concernée ».

l'interprétation restrictive du secret professionnel

Créer une telle communauté d'acteurs requiert de pouvoir aménager les règles de confidentialité, car bien souvent, c'est l'interprétation restrictive du secret professionnel qui empêche le croisement d'informations. Combiner

les visions de la diversité des acteurs impliqués dans l'accompagnement au logement des personnes serait plus efficient et plus efficace comme l'énonce un bailleur : « Il y a la vision du travailleur social et du bailleur. On a des visions différentes dans l'accompagnement, ce qui est bien car la diversité permet d'avancer. Mais comment fait-on pour que nos visions arrivent à converger ? ».

L'enjeu de la coordination

Malgré l'organisation multi-échelles des collectivités et la réglementation de leurs responsabilités conjointes, le constat est douloureux : les acteurs souffrent d'un manque de coopération entre différentes collectivités, une absence de stratégie inter-bailleurs également. Un meilleur maillage territorial, considéré

et compris comme un écosystème aux équilibres fragiles est des plus attendus. À condition que cette coopération soit coordonnée. La chargée de mission logement questionne : « Est-ce qu'un accompagnement est un suivi épisodique ou est-il permanent ? C'est une situation qui a besoin de coordination. Cela fait deux ans que la dame évoquée dans ce cas n'est pas venue. Elle sait qu'il n'y a plus d'écoute. Elle est intelligente. Qui a la mission d'aller au domicile voir comment elle va ? Et après le logement, qui accompagne ? Qui agit et pour faire quoi ? ». Le coordinateur de cette communauté soutenance a donc un rôle capital dans le développement des coopérations, mais il n'est aujourd'hui, avant le NPNRU, que peu pris en compte et peu doté en ressources.

« Les personnes pourraient faire de leur logement une opportunité pour améliorer leurs conditions de vie. Pour cela, il faudrait qu'ils soient en capacité de se projeter, qu'ils s'interrogent sur ce qu'ils veulent, ce qui nécessite justement un accompagnement, car il est difficile de demander aux personnes de trouver ces opportunités toutes seules. Connaître et comprendre les personnes dans leur vécu est le seul moyen de trouver avec elles les leviers pour que leur logement soit quelque chose de positif ».

La transformation des quartiers et les relogements qu'elle occasionne sont vécus violemment par les habitants qui perdent bien davantage qu'un logement et doivent faire, à marche forcée, le deuil d'un lieu de vie et de tous les repères qu'ils y avaient construits au fil du temps.

Les droits culturels s'avèrent un outil très aidant pour instaurer une réelle coopération interinstitutionnelle au sein d'une communauté soutenance. Ils sont une boussole qui peut permettre d'accompagner les habitants et le développement de leur pouvoir d'agir avec une éthique partagée entre l'ensemble des acteurs impliqués.

La constitution d'une telle communauté d'acteurs, capables d'agir et d'assumer collectivement leurs responsabilités au sein d'une équipe transversale et pluridisciplinaire, permettrait de mieux saisir la façon dont les personnes habitent le territoire, les usages qu'elles y développent, les habitudes qu'elles y ont prises. Cette communauté serait ainsi en capacité non seulement de partager l'analyse des situations de blocage, mais aussi d'y apporter des réponses adéquates et concertées, et de capitaliser leurs expertises, notamment en matière de santé mentale.

Face aux nombreuses vulnérabilités sociales révélées par la rénovation urbaine, la coordination entre acteurs est cruciale pour non seulement répondre à l'urgence mais aussi agir sur les obstacles chroniques voire structurels auxquels les plus précaires font face. Ce rôle de coordinateur reste à clairement attribuer, délimiter et doter des moyens nécessaires pour réellement fluidifier la coopération entre l'ensemble des acteurs impliqués.