

Action Habitat

N°49 → AUTOMNE 2017

LE MAGAZINE DE L'UNAFO
UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

DOSSIER

Gestion des fluides :
et si on reprenait tout
depuis le début ?

→ Les jeunes réfugiés statutaires,
des résidants (presque)
comme les autres

→ La protection des données
personnelles, la confiance
renforcée ?



Sommaire

3 ACTUALITÉS

3 Unaf

5 Réseau

6 ADHÉRENTS

Les jeunes réfugiés statutaires, des résidents (presque) comme les autres

9 DOSSIER

Gestion des fluides : et si on reprenait tout depuis le début ?

14 ACTION

La protection des données personnelles, la confiance renforcée ?

L'édito de **Jean-Paul Vaillant**, président de l'Unaf



L'annonce d'une réduction sans précédent du budget des aides au logement, la forte diminution de la dotation de l'État au Fonds national d'aide à la pierre ne peuvent que susciter la plus grande inquiétude sur la capacité à rendre abordable le logement pour les personnes les plus modestes et effective l'orientation pourtant annoncée, avant l'été, d'une priorité donnée au logement.

Les acteurs du logement accompagné proposent des solutions de logement à ceux qui ne peuvent pas accéder directement au logement social et à ceux pour qui l'hébergement est une solution par défaut. Pour continuer à mener à bien cette mission, pour répondre à une demande très forte, tout particulièrement dans les zones tendues, ils ont besoin d'une mobilisation au profit du public qu'ils logent. Ils doivent, en particulier, pouvoir s'appuyer sur des bailleurs sociaux dont l'équilibre économique est préservé, qui puissent accroître leur production de logements très sociaux et qui relogent les personnes les plus modestes dans de bonnes conditions.

Les premières annonces dans le cadre du plan «Logement d'abord» étaient pourtant encourageantes et l'Unaf avait le sentiment d'avoir été entendue, qu'il s'agisse de la création de places nouvelles en pensions de famille, de l'augmentation de la production de logements très sociaux ou de la mobilisation de moyens d'accompagnement social.

Les ambitions de ce plan sont partagées par l'Unaf et sont atteignables pour peu que les moyens mis en œuvre pour les réaliser soient cohérents avec les objectifs annoncés. La concertation qui s'était engagée, notamment à l'occasion de la rencontre du 8 septembre du ministre de la Cohésion des territoires avec les partenaires associatifs, rencontre à laquelle a participé l'Unaf, était prometteuse. Nous allons continuer à faire valoir nos arguments pour que cette concertation se poursuive et pour que les restrictions budgétaires ne se fassent pas au détriment des publics les plus en difficulté pour accéder au logement.

Action Habitat n° 49 - Automne 2017

• **Directeur de publication :** Jean-Paul Vaillant
• **Comité de rédaction :** Guillaume Brugidou, Virginie Camelin, Djamel Cheridi, Catherine Coux, Gilles Desrumaux, Céline Di Mercurio, Jacques Dupoyet, Sylvie Emsellem, Marc Jeanjean, Claire Jouany, Pierre-Marc Navales, Loïc Richard, Jean-Paul Vaillant
• **Rédaction :** Pierre-Alexis Étienne
• **Photos :** Delphine Bedel, Ljubisa Danilovic, Tangi Le Bigot, DR.
• **Création et réalisation :**  BRIEF
• **Impression :** Perfectmix sur du papier issu de forêts gérées durablement - Octobre 2017
- Dépôt légal à parution - ISSN 2416-5212
Unaf - 29 / 31 rue Michel-Ange - 75016 Paris
Tél. 01 40 71 71 10 - Fax 01 40 71 71 20
contact@unaf.org - www.unaf.org



▲ 16^e Rencontres nationales,
Dijon, 29 & 30 novembre 2016.



Unafo

17^e Rencontres nationales de l'Unafo

Le grand rendez-vous annuel de l'Unafo se déroulera les jeudi 23 et vendredi 24 novembre 2017 à l'Espace Charenton à Paris 12^e. Le thème proposé cette année est celui du logement accompagné de demain avec une plénière sur la question des territoires et des conférences et ateliers organisés autour de 4 thèmes : les résidents, l'utilité sociale, les partenariats, et l'innovation. Le projet stratégique 2018-2022 de l'Union sera présenté à cette occasion.



INFOS PRATIQUES

Connectez-vous à notre formulaire d'inscription en ligne :

<http://unafo2017.insight-outside.fr>

Tarif : 200 € pour les 2 jours

(comprenant pauses, déjeuners et participation aux frais d'organisation)

Programme détaillé sur

www.unafo.org

Inquiétudes sur le financement de la production des résidences sociales et pensions de famille



La division par deux de la contribution de l'État dans le Fonds national des aides à la pierre au mois de juillet se traduit par une baisse de 20% des aides à la pierre 2017 qui handicape sérieusement la production de logements très sociaux. Le maintien d'un objectif quantitatif de production ambitieux (37 000 logements en PLAI au total) semble traduire la volonté d'une poursuite de la diminution de la subvention par logement. L'Unafo, dans une étude sur la production de l'offre, avait déjà mis en évidence que la subvention de l'État par logement était passée, en résidence sociale, de 15 584 € en 2009 à 10 278 € en 2014, avec comme conséquence des loyers de sortie plus élevés et une difficulté à tenir les objectifs, certaines opérations qui ne trouvent plus leur équilibre de financement étant abandonnées. Une nouvelle diminution du montant de l'aide au logement ne peut que renforcer ces difficultés. Ce désengagement apparaît comme contradictoire avec l'annonce, par le Président de la République, de la création de 10 000 places en pension de famille sur le quinquennat.



Nouveaux adhérents

• Arfog-Lafayette : née de la fusion de l'association Arfog et de Lafayette Accueil

L'histoire des associations Arfog et Lafayette, fusionnées en 2012, s'ancre dans l'accueil des femmes en difficulté. Aujourd'hui, l'association est organisée autour de 4 pôles : un pôle formation et insertion professionnelle, un pôle petite enfance avec plusieurs crèches, un pôle jeunes structuré autour de foyers d'accueil pour des jeunes relevant de l'aide sociale à l'enfance, un pôle adultes familles auquel sont rattachées deux résidences sociales et une pension de famille. Elle assure aussi un accompagnement social dans plusieurs résidences sociales de Parme.

<https://www.arfog-lafayette.org/>



• Rheso : Rhésolument humain



Implantée dans le Haut Vaucluse et le Comtat Venaissin, Rheso partage avec Arfog-Lafayette la même expertise sur les publics féminins victimes de violence avec des ateliers d'accueil et d'écoute. De plus, elle gère un CHRS, un service d'accompagnement vers le logement, des lits halte soins santé et deux pensions de famille à Orange et à Carpentras.

<http://www.rheso.fr/>

• Alpa : Association Logement du Pays d'Aix



L'Alpa conçoit ses actions dans le sens de l'accès à un logement durable pour chacun, prolongeant et complétant les dispositifs publics. Elle se mobilise pour favoriser l'insertion par le logement, notamment par l'accompagnement social qui est son cœur de métier. Elle gère une pension de famille. De fait, elle se situe pleinement dans le logement accompagné en développant de l'ASLL, de l'intermédiation locative, du maintien dans le logement.

<http://alpa-asso.org/>

FORMATION

Des processus repensés pour la démarche qualité

Depuis le 1^{er} janvier, les organismes de formation doivent s'inscrire dans une démarche qualité, pour que les actions de formation puissent être financées par les organismes publics (OPCA compris). L'Unafo a profité de cette obligation pour revoir l'ensemble de ses processus administratifs, pédagogiques et commerciaux, et mieux répondre à ses adhérents et au secteur. La réponse proposée a été agréée par la plateforme Datadock.

Des certificats pour reconnaître les compétences acquises

L'Unafo a restructuré en 2016 son offre de formation, afin de construire des parcours complets visant à acquérir des compétences dans les domaines de la gestion administrative, locative et budgétaire, la gestion sociale des résidences ou encore la gestion et l'animation des pensions de famille.

Pour aller plus loin, l'Unafo a choisi de créer des certificats, c'est-à-dire la reconnaissance par l'Union de l'acquisition des compétences dans les champs indiqués. Ces certificats sont en cours d'instruction pour une inscription à l'Inventaire du Registre national des certifications professionnelles, avec le soutien de la DGCS comme « autorité légitime » et les attestations de la Fondation Abbé Pierre, d'Adoma, d'Habitat et Humanisme, etc.



Des offres d'emplois à consulter

Sur son blog « formation », l'Unafo propose aussi des offres d'emploi partout en France émanant de tous ses adhérents. Ce sont plus de 70 offres mises en ligne en un an. Employeurs adhérents, n'hésitez pas à nous les confier, c'est un service gratuit. Salariés, si vous envisagez de changer de poste, consultez-les.

Plus d'informations sur les certificats et les offres d'emploi : <http://formations-emplois.unafo.org/>

Réseau



Alfa3a : à visages découverts

Tous les cinq ans, Alfa3a publie un livre intitulé « À visages découverts ». Chaque tome est l'occasion de mesurer le chemin parcouru par l'association, de rappeler ses valeurs fondatrices et ses engagements. Pour l'édition 2017, l'accent a été mis sur ces « moments particuliers qui changent la vie » retracés comme des courts métrages qui, mis bout à bout, forment un grand film d'action.

Résidétape : ouverture à Créteil Université

Ouverte en août, la Résidétape de Créteil Université, financée dans le cadre du PIA (Programme d'investissement d'avenir), accueille depuis la rentrée 135 apprentis. La résidence constitue un des axes du projet de Maison de l'Innovation et de l'Entrepreneuriat en Alternance, nouveau pôle de référence sur l'innovation et l'entrepreneuriat pour des jeunes en alternance.



Acap 22 : des logements d'évaluation en pension de famille

Afin de vérifier la capacité d'adaptation de personnes n'ayant jamais vécu en pension de famille, deux logements d'évaluation ont été agréés par la DDCS à Guingamp et Rostrenen. Les résidents sont accompagnés sur la base d'entretiens réguliers et d'objectifs hebdomadaires ou mensuels.

Api Provence : ouverture de la résidence étudiant « Sky Valley » à Nice

Depuis juillet, Api Provence gère les 120 logements de la résidence « Sky Valley », propriété de la SEM Départementale Habitat 06. Première étape du projet « Campus Alternance », ce projet sera bientôt suivi de l'ouverture d'une résidence sociale jeunes de 100 logements, ciblant spécifiquement les apprentis.



Association Saint-Benoît-Labre : sport, corps et lien social

À la demande des résidents, la maison relais Daniel Ravier de Rennes a mis en place des activités sportives en partenariat avec l'association Breizh Insertion Sport, spécialisée dans l'insertion par le sport. Une remise en forme doublée de lien social qui permet de consolider le groupe, sur site et hors les murs.

Parme : un partenariat avec l'Aéroport de Paris et RSF à Athis-Mons (91)

À partir de novembre, Parme accueillera les salariés de la plateforme aéroportuaire d'Orly dans sa résidence sociale « L'Albatros », située à Athis-Mons. Aboutissement d'un long travail d'équipe réunissant le groupe Aéroport de Paris, RSF (filiale du bailleur I3F) et l'association, cette structure certifiée PH&E compte 130 studios autonomes et équipés, complétés de services associés.

E-réputation

Fondation



l'essence de la réputation ? Pour jouer son rôle de soutien auprès des jeunes et s'adapter aux nouveaux enjeux liés aux usages numériques, l'ALJT en partenariat avec Orange Solidarité (association du numérique solidaire de la fondation Orange) organise une première formation sur l'e-réputation, le 21 novembre 2017 à Paris. Cette session en direction des animateurs de RS-FJT permettra de mieux conseiller les jeunes accueillis sur l'e-réputation. Cette expérimentation à l'initiative de l'Unaf, dans le cadre du club numérique, sera suivie et proposée à d'autres adhérents en fonction des résultats.

Les jeunes réfugiés statutaires, des résidents (presque) comme les autres

Avec 46 foyers de jeunes travailleurs, 13 résidences sociales pour jeunes en mobilité et 5 résidences universitaires en Île-de-France, l'ALJT est au premier plan de l'accueil des jeunes réfugiés statutaires. Forte de 7 018 logements, elle loge chaque année plus de 10 000 résidents et déploie sur le terrain une organisation spécifique pour les accompagner vers les objectifs qu'ils se sont fixés.

Versailles, un matin de septembre. Moussa se prépare à partir pour son stage en pâtisserie. Il sort de chez lui, ferme sa porte à clef, passe dans le hall du foyer où il croise Elaye qui rentre juste de son service de nuit dans une brasserie parisienne. Il sort dans la rue, rejoint la gare et saute dans son RER pour aller à la capitale. Cette routine pourrait être celle de n'importe quel apprenti de France. Mais pour lui, elle vaut tout l'or du monde. Il y a à peine 1 an, Moussa vivait encore au Mali, un pays ravagé par la guerre. Après un long périple mouvementé, et plusieurs mois de démarches administratives compliquées, il a enfin obtenu le statut de réfugié. A 19 ans, il n'est plus mineur et ne peut pas encore prétendre au RSA. Mais ça ne l'empêche pas de se projeter vers l'avenir avec optimisme.

« La capacité d'adaptation des jeunes réfugiés statutaires que nous accueillons à l'ALJT est importante et assez rapide », explique Valérie Da Cruz, adjointe à la Direction du groupement territorial 78/92, responsable de la résidence de Versailles et qui coordonne l'accueil des jeunes réfugiés sur les trois FJT des Yvelines de l'association. « Pourtant, ils ont pour la plupart connu des parcours très compliqués pour arriver jusqu'en France. A cela s'ajoute le fait d'arriver dans un pays qu'ils ne connaissent pas, avec une langue qu'ils ne maîtrisent pas ou peu. »

Accueillir, orienter, accompagner

Avant d'arriver au FJT de Versailles, Moussa, comme les autres jeunes réfugiés statutaires accueillis par l'association dans les Yvelines, est passé par une association du département, une structure départementale qui oriente les jeunes migrants arrivés sur le territoire français alors qu'ils étaient encore mineurs. La plupart d'entre eux viennent d'Afrique (Mali, Guinée, Gambie, Sénégal), ou d'Europe de l'Est (Albanie), et ne sont accueillis par l'ALJT qu'à partir du moment où ils ont 18 ans et un jour.

« Cela fait deux ans que nous travaillons avec une association départementale »,

reprend Valérie Da Cruz. « Ce partenariat s'est noué assez naturellement pour répondre à la hausse constante du nombre de jeunes réfugiés statutaires qui deviennent majeurs et ne savent pas vers qui se tourner. Outre leur âge, nous avons décidé d'un commun accord que les personnes que nous accueillons soient en apprentissage, donc avec un employeur – en plus d'avoir un récépissé de demande de titre de séjour en cours de validation. Le département prend en charge leur redevance mensuelle à leur entrée, jusqu'à ce qu'ils obtiennent leur titre de séjour et donc l'ouverture de leur droit aux APL. »



▲ L'ALJT accueille environ 130 réfugiés statutaires de 18 à 25 ans, dont 40 dans les Yvelines.



▲ La résidence ALJT de Versailles.



Un suivi quotidien spécifique

L'ALJT a toujours accueilli des jeunes de nationalité étrangère. Durant des années, ceux qui entraient au sein de ses résidences étaient des jeunes majeurs présentés par les services de l'Aide sociale à l'enfance des différents départements qui les avaient accompagnés lorsqu'ils étaient mineurs. Aujourd'hui, l'association accueille environ 130 réfugiés statutaires de 18 à 25 ans, dont 40 dans les Yvelines, soit à peu près 10% de la capacité d'accueil des trois foyers du département.

Et si les parcours de ces jeunes en font des résidents un peu « à part », tout est fait pour que cette situation soit aussi temporaire que possible. *« Dès que leur situation administrative est régularisée et s'ils continuent leur contrat d'apprentissage, ils deviennent des résidents classiques comme tous les autres jeunes accueillis, payant eux-mêmes leur redevance ».*

Bien sûr, tout ça ne se fait pas du jour au lendemain. Si l'association départementale qui les accueille leur propose des cours de français qu'ils continuent de suivre même après leur entrée à l'ALJT, les difficultés restent nombreuses – notamment sur le plan administratif. *« Notre accompagnement est d'abord centré sur l'aide aux démarches : renouvellement de titre de séjour, utilisation d'un compte bancaire, suivi de l'assurance maladie, prise de rendez-vous chez le médecin, interface avec les employeurs... »*, précise Valérie Da Cruz.

Les équipes de l'ALJT s'appuient d'ailleurs sur un réseau élargi de partenaires professionnels (missions locales, partenaires santé, Secours populaire, CLLAJ...) pour mener à bien ce suivi quotidien – de la manière la plus fluide possible.

Des résidents comme les autres

Malgré les complications inhérentes à leur statut et à leur âge, l'intégration de ces jeunes parmi les autres résidents est le plus souvent positive. En plus de participer régulièrement aux activités organisées au sein du foyer, ils s'investissent pleinement dans leur formation en apprentissage – que ce soit dans la boulangerie, la pâtisserie, la restauration ou le BTP. Tout est également fait pour les préparer à la suite et à la sortie du foyer, puisqu'une fois leur formation finie, ils devront chercher un emploi et stabiliser leur situation afin de pouvoir continuer leur parcours d'autonomie.

« Nos résidences sont pour eux des lieux d'apprentissage des règles de vie et de découverte de leur environnement », conclut Valérie Da Cruz. *« Ce sont des lieux de vie collective qui favorisent la mixité et la création de lien social, un cadre rassurant qui permet de franchir les étapes nécessaires vers l'autonomie. Ces jeunes ne sont pas différents de nos autres résidents : ils ont tous la volonté de saisir les opportunités qui leur sont offertes. Nous les aidons donc à progresser dans les objectifs qu'ils se sont eux-mêmes fixés ».*



▲ Les jeunes réfugiés statutaires accueillis à l'ALJT ont une bonne capacité d'adaptation.

« Ces jeunes ne sont pas différents de nos autres résidents : ils ont tous la volonté de saisir les opportunités qui leur sont offertes »



ENTRETIEN

L'Unafo souhaite la mise en place d'une politique globale d'accompagnement des réfugiés statutaires

La situation reste extrêmement tendue sur le front du logement pour plusieurs milliers de réfugiés statutaires hébergés dans des centres dédiés en attente de solution. Si le secteur du logement accompagné, à travers le réseau Unafo, se mobilise activement pour répondre à l'urgence et mettre à disposition des logements vacants (hors contingents), notamment pour les jeunes de 18 à 25 ans, le contexte actuel demande une prise en charge plus large de cette question par l'État. Entretien avec Pierre Meaux, de la Dihal, et Gilles Desrumaux, délégué général de l'Unafo.

L'Unafo et la Dihal ont conclu un partenariat en fin d'année 2016 pour l'accueil des réfugiés : en quoi consiste-t-il ?

Pierre Meaux : Il y a deux volets à notre collaboration. Le premier concerne la mobilisation de places en résidences sociales pour les réfugiés, via la plateforme nationale mise en place par la Dihal. Il y a un grand besoin de T1 et de T1 bis, notamment pour accueillir les réfugiés isolés de plus de 25 ans bénéficiant des minimas sociaux. Le second volet concerne plus précisément les jeunes réfugiés de 18 à 25 ans : la Dihal et l'Unafo ont signé un protocole en vue de la mobilisation de places en foyers de jeunes travailleurs, résidences sociales ou tout autre dispositif spécialisé dans l'accueil d'un public jeune. Ces logements sont destinés à des jeunes statutaires (réfugiés ou bénéficiaires de la protection subsidiaire), non bénéficiaires du RSA, et actuellement hébergés sur le territoire français en CADA, ATSA, CHU...

En quoi la situation de ces jeunes est-elle particulièrement préoccupante ?

Gilles Desrumaux : Leur âge et leur statut les situent entre plusieurs dispositifs. Jusqu'à 18 ans, les réfugiés mineurs sont pris en charge par l'Aide sociale à l'enfance. À partir de 25 ans, ils peuvent bénéficier du RSA. Mais entre les deux, ils n'ont plus aucune ressource pour accéder à un logement. Il y a donc un vrai besoin d'accompagnement de ce public, notamment de solvabilisation.

Le partenariat signé prévoit-il une aide financière ?

PM : Tout à fait. Nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement et d'aide à l'installation sur un an. L'aide, d'un montant de 1 830 € (1 500 € majorés d'une aide à l'installation de 330 € en cas de besoin d'équipements particuliers), permet de financer une association afin qu'elle réalise un

accompagnement global pour le réfugié suivi. Par ailleurs, dans le cadre du protocole pour l'accueil des jeunes réfugiés, et en complément de l'accompagnement, la prise en charge du coût des logements fournis est assurée, une fois déduites l'APL foyer ou les aides au logement. Le financement de ces aides se fait par un conventionnement au niveau local avec les services de la DDCS.

GD : Cette aide est essentielle mais, au-delà de l'aspect financier, il s'agit surtout de définir une politique globale d'accueil des réfugiés statutaires, en particulier des jeunes. L'Unafo en a fait la demande au ministre au mois de septembre, car les problématiques de ces publics sont, de par leur ampleur, assez inhabituelles pour nous. L'accompagnement est très large (accès à l'emploi, santé, apprentissage, langue...) et le logement ne peut être une fin en soi.

Comment appréhender ce volet accompagnement ?

PM : Le gestionnaire du logement peut proposer d'assurer lui-même cet accompagnement global, tout en sachant que beaucoup de ces jeunes ne maîtrisent pas le français. S'il n'est pas en mesure de le faire, il doit se rapprocher d'une association, CCAS ou mission locale. Le cas échéant, un organisme accompagnateur sera mandaté par le coordonnateur départemental. À chaque fois, il faut faire du cousu main : l'accès au logement est la première étape d'une prise en charge plus globale.

GD : L'Unafo souhaite continuer à se mobiliser face à cette urgence. C'est déjà le cas dans le cadre de dispositifs locaux dans lesquels nos adhérents sont déjà impliqués. C'est aussi le sens du protocole signé avec la Dihal, et nous nous efforçons d'y répondre, en identifiant aussitôt que possible les logements hors contingents qui vont se libérer et en les proposant via la plateforme. Mais, face à l'ampleur du phénomène, il y a encore une certaine frilosité qu'une politique globale clairement énoncée au niveau de l'État pourrait rapidement lever.



Gestion des fluides : **et si on reprenait tout depuis le début ?**

Comment «responsabiliser» des résidents qui ne paient pas leurs consommations énergétiques sur la base d'une facture réelle ?⁽¹⁾ À cette question qui hante de nombreux gestionnaires du logement accompagné, l'Unafo a choisi d'apporter un éclairage nouveau en publiant une thèse professionnelle réalisée au sein de l'Union. Un document qui bouscule de nombreuses idées reçues et dessine de vraies voies d'amélioration.

(1) En résidence sociale, les résidents s'acquittent d'une redevance, incluant le loyer et les charges, dont les fluides (eau, électricité, gaz).



« Un document qui ouvre de nouvelles pistes de réflexion sur un sujet que l'on pensait avoir épuisé »

« À quelles conditions l'usage constitue-t-il un levier d'action efficace en matière d'économie de consommation de fluides, dans le contexte particulier de la résidence sociale ? ». C'est par cette interrogation que France Michel, responsable du programme Toits d'Abord de la Fondation Abbé Pierre depuis juin 2017, a choisi d'ouvrir sa thèse professionnelle⁽¹⁾ dédiée aux usages de l'eau et de l'énergie en résidence sociale. Ce document, nourri par plusieurs années passées à l'Unaf, en qualité de chargée de mission et par une démarche sociologique ambitieuse (voir interview page suivante), est parti d'un constat largement répandu dans notre secteur : l'impuissance d'un grand nombre de gestionnaires à réduire durablement les consommations de fluides sur leurs sites.

Deux causes sont régulièrement mises en avant pour expliquer cet état de fait : d'une part le parcours social souvent chaotique des résidents ; d'autre part le fait que les occupants s'acquittent d'un forfait fixe couvrant l'ensemble des dépenses relatives à leur logement – loyer, charges locatives et consommations. L'Unaf s'est emparée de cette question depuis plusieurs années et y a d'ailleurs consacré un groupe de travail. Mais si celui-ci a permis de réunir des visions et des expériences très différentes, et d'esquisser des pistes d'amélioration,

il a aussi souligné les limites rencontrées par les gestionnaires – des limites qui se trouvent être le point de départ du travail de recherche mené.

Des réponses techniques aux effets limités

Si ces réflexions sont scrutées de près par les adhérents de l'Union, c'est parce que les charges relatives à la consommation de fluides représentent en moyenne 20% du chiffre d'affaires des gestionnaires. Et dans le contexte actuel de baisse des aides et de hausse des tensions sur le logement de manière générale, la maîtrise et la réduction de ces consommations sont devenues indispensables.

Pour cela, le volet technique est régulièrement mis en avant afin de limiter, le plus souvent par la contrainte, l'impact des locataires sur les charges des résidences. De nombreux systèmes innovants ont d'ailleurs vu le jour ces dernières années et offrent des leviers d'action concrets de maîtrise des consommations énergétiques, pour l'existant comme pour les opérations neuves : solutions automatiques (minuteriers, détecteurs...), appareils plus performants (relamping en LED, gestion centralisée automatisée, production d'énergie d'appoint gratuite/eau chaude sanitaire solaire)...

suite en page 12 ••

(1) Usages de l'eau et de l'énergie en résidence sociale : vers une mutation des pratiques des occupants et des relations professionnelles – juin 2017.



« Il faut sortir de la culpabilisation de l'usager »

Si c'est en participant au groupe de travail « Fluides » de l'Unafco que lui est venue l'idée du sujet de sa thèse professionnelle, **France Michel** a choisi d'avoir une approche sociologique exigeante afin de se détacher des idées reçues et d'avoir une vision globale de la résidence sociale. Entretien.

Comment avez-vous choisi d'appréhender cette problématique de la gestion des Fluides ?

France Michel : J'ai voulu remettre en cause les perceptions que l'on a d'ordinaire sur la résidence sociale. Pour cela, je suis partie d'une posture sociologique et je me suis rendue sur plusieurs sites très différents (que ce soit en matière de publics accueillis, de taille, de zone géographique ou d'état du bâti) pour rencontrer l'ensemble des personnes qui y gravitent, sans distinction : résidents, professionnels de l'accompagnement, agents d'entretien... De ces échanges est née une classification nouvelle, non pas entre les professionnels et les bénéficiaires, mais entre les usagers quotidiens du bâtiment et ceux qui participent à l'entretien et à la qualité de service.

En quoi cette classification change-t-elle la donne ?

FM : Cette approche par les usages et non par les statuts permet de s'interroger réellement sur le rapport que chacun entretient avec le bâti en matière de consommations énergétiques. Je me suis rendu compte lors de mes entretiens que les comportements souvent reprochés aux résidents étaient aussi présents du côté des professionnels – notamment l'ajout de chauffage d'appoint pendant l'hiver. Pourtant, seuls les résidents, c'est-à-dire les personnes les plus précaires, ont à subir les systèmes de « rationnement » mis en place. Ces gens, qui se côtoient au quotidien, ignorent qu'ils sont dans le même bateau et qu'ils ont les mêmes habitudes.

Comment expliquez-vous cela ?

FM : On a tendance à penser que l'usager doit être « éduqué », alors que la consommation d'énergie ne s'apprend pas. Ce n'est pas une activité en soi : ce sont les loisirs, le fait de se laver, de se chauffer, bref de vivre qui consomme de l'énergie. Pourtant, beaucoup de gestionnaires ont une approche culpabilisante de ces sujets. Et quand les résultats ne sont pas là, ils se reposent sur des équipements de « rationnement » en pensant que la technique fera mieux – j'ai d'ailleurs, lors de mes visites, découvert des pratiques peu connues et qui se rejoignent toutes dans leur philosophie. Or ces systèmes sont souvent vécus comme quelque chose de violent, quelque chose que l'on va naturellement chercher à contourner. D'ailleurs, pas mal de professionnels s'affranchissent eux-mêmes de ces limites qu'ils fixent aux résidents, souvent sans en avoir conscience.

Vous dites aussi que la résidence en elle-même joue un rôle...

FM : La résidence est un acteur à part entière. Il y a beaucoup d'éléments qui jouent sur la manière dont les résidents s'approprient leur domicile : le nombre de portes pour y accéder, les contrôles d'accès, la vidéosurveillance, les minuterias d'éclairage dans les parties communes... Les gens acceptent spontanément, voire réclament une certaine dose de « rationnement » quand il leur semble être de bon sens. Mais quand on a le sentiment d'être dans un bunker, quand ces rationnements impactent trop le quotidien et qu'on se

sent infantilisé, il est difficile d'être dans une démarche proactive.

Une gestion trop fermée serait donc contre-productive ?

FM : Pour la plupart des personnes accueillies, le logement accompagné n'est qu'une étape vers un logement autonome. Or, comment soutenir ces personnes dans leur recherche d'un ailleurs sans les considérer de fait comme acteurs de leurs consommations ? Il serait bienvenu de sortir de cette approche culpabilisante et de ne pas croire que la technique fait tout. C'est un vaste chantier mais aussi un formidable levier d'amélioration pour le logement accompagné.



▲ France Michel.



« Mais l'originalité de ce document est d'ouvrir de nouvelles pistes de réflexion sur un sujet que l'on pensait avoir épuisé. »

... suite de la page 10

Mais comme a pu l'observer France Michel lors de ses différents entretiens avec des adhérents de l'Unafo, l'efficacité de ces apports techniques reste assez relative. D'abord parce que les résidents trouvent presque toujours des moyens de contourner les limites fixées (installation de chauffage d'appoint, etc.). Ensuite parce que, dans les cas où les systèmes les plus stricts sont mis en place (allant jusqu'à la coupure de l'eau chaude ou du gaz après un certain nombre d'utilisations journalières), les résultats obtenus se font souvent au détriment de la qualité du relationnel avec les résidents. D'où l'impression partagée par de nombreux gestionnaires que, quoi qu'ils fassent, le sujet leur échappe.

Sortir de l'opposition résidents/ professionnels

Refusant de considérer cette impuissance apparente comme une fatalité, la thèse

publiée par l'Unafo entend réinterroger le rapport entre les usagers et la résidence sociale, jusqu'à la définition même de l'usager. Parce que les professionnels du logement accompagné sont, autant que les résidents, des occupants à part entière du bâti, ils doivent veiller à avoir un comportement exemplaire, et faire évoluer les modalités du dialogue avec les résidents pour que le sujet de la maîtrise des fluides soit un sujet partagé.

Bien sûr, il ne s'agit ni de nier la complexité liée à l'accompagnement de publics difficiles, ni de résumer la question de la gestion des fluides à une simple réinvention du lien entre résidents et gestionnaires. Mais l'originalité de ce document est d'ouvrir de nouvelles pistes de réflexion sur un sujet que l'on pensait avoir épuisé. Et s'il n'y a pas de solution miracle, il y a sans doute de vrais leviers d'amélioration à imaginer collectivement – au sein de l'Union comme au niveau de chaque structure ou résidence.

Quels leviers d'actions opérationnelles ?

En choisissant de publier la thèse dans son intégralité, l'Unaf0 souhaite ouvrir un dialogue constructif autour des nombreuses pistes de réflexion abordées dans le document. Si beaucoup de choses se font déjà naturellement sur le terrain, certaines initiatives méritent d'être creusées, confrontées, voire portées à l'échelle de l'Union – avec une méthodologie qui permettrait au plus grand nombre de les déployer.

1. Informer les usagers sur leurs consommations

Sur le sujet des consommations d'énergie comme sur tant d'autres, l'information des usagers est primordiale. Si l'état des lieux d'entrée est un moment privilégié pour aborder les questions du règlement intérieur et de l'utilisation des divers appareils, il reste très compliqué de montrer techniquement aux gens ce qu'ils consomment – qu'ils soient résidents ou professionnels. Il est néanmoins important de construire un discours simple et pédagogique, adressé à tous, pour encourager une utilisation adaptée (couper le chauffage lorsque l'on aère la pièce, éteindre les lumières).

2. Jouer la carte collective

Parce que résidents et professionnels sont tous acteurs, ensemble, des consommations énergétiques d'un bâtiment, c'est collectivement que doit se faire la prise de conscience.

Qu'il s'agisse d'aborder le sujet lors des temps collectifs existant au sein de la résidence ou de créer des rendez-vous spécifiques sur le sujet, l'important est de sortir l'enjeu de la maîtrise de la consommation du domaine de la gestion locative pour en faire un objectif distinct. La participation à un concours d'économies d'énergie comme le Cube 2020 (voir n°48) peut être l'occasion de consolider un processus intégré, en installant un moment privilégié d'animation des équipes sur site.

3. Sortir du tout-vertical et donner aux usagers le pouvoir d'agir

La question de la maîtrise des consommations doit être appréhendée à travers un processus global, traversant l'ensemble des métiers. Mais pour mettre en place une approche intégrée, il faut d'abord sortir de l'approche verticale traditionnelle et de l'opposition factice entre résidents et professionnels. C'est ainsi qu'il sera possible

de redonner à chacun la place la plus réaliste possible dans la vie du bâtiment. Outre la formalisation des procédures, de sorte à identifier les interventions de chaque métier, il est essentiel de donner aux usagers la liberté et le pouvoir d'agir concrètement. Une approche plus ouverte qui doit être soutenue par l'ensemble de l'organisation pour porter ses fruits.

« L'important est de sortir l'enjeu de la maîtrise de la consommation du domaine de la gestion locative pour en faire un objectif distinct »



TÉMOIGNAGES

Regards croisés

Gaëtan Briseperre
sociologue, spécialiste de la transition énergétique.



« Le travail mené par France Michel m'a permis de découvrir la situation particulière du logement accompagné par rapport aux questions d'énergie. S'il a ses spécificités, le secteur est assez révélateur de dynamiques valables pour l'ensemble du logement collectif. Le fait que le rationnement des usages par la technique présente des effets pervers est assez éclairant : il peut convenir dans certains cas, mais ce n'est pas le régime adapté si l'on veut emmener les occupants vers l'autonomie. Or, c'est un des fondamentaux du logement accompagné. On retrouve là une caractéristique assez commune dans le logement collectif, un certain paternalisme et une difficulté des gestionnaires à donner la main aux usagers qui sont toujours accusés d'irresponsabilité vis-à-vis de l'énergie. Il y a là matière à réflexion pour l'ensemble du secteur qui doit comprendre que les consommations ne dépendent pas que des locataires, mais bien de l'ensemble des usagers du bâtiment – professionnels compris ».

Laurent Vuidel
président de Lerichemont.



« En tant qu'administrateur de l'Unaf0 en charge des questions énergétiques, je ne peux que saluer le travail réalisé par France Michel et le fait que l'Union choisisse de s'en faire l'écho en le publiant. C'est un document qui interpelle car il ne pose pas de réponses dogmatiques, mais il montre que, sur ce sujet,

notre secteur est souvent dans une posture défensive. Il y a un vrai travail à faire sur le rapport que nous entretenons avec nos résidents, des habitudes à remettre en cause. Où veut-on aller collectivement ? Comment installer une relation apaisée et obtenir des résultats concrets tout en conservant des garde-fous ? Comment mettre en place des démarches de long-terme avec un fort turnover ? C'est un sujet dont l'Unaf0 doit s'emparer : il sera d'ailleurs débattu lors des prochaines Rencontres nationales, et je souhaite que l'on mette en place des expérimentations qui puissent déboucher sur une méthodologie commune qui bénéficierait à l'ensemble du réseau ».

La protection des données personnelles, la confiance renforcée ?

Si collecter des données personnelles est le quotidien des acteurs du logement accompagné, l'intégration désormais obligatoire de Correspondants ou de Référents Informatique & Libertés (CIL et RIL) pousse les organismes à remettre en cause certaines de leurs pratiques. L'Amlî, qui fait partie du réseau Batigère, a choisi de faire de cette contrainte une opportunité, et de la traçabilité des données une source de confiance dans la relation avec les résidents. Rencontre avec Antonella Fratta, RIL de l'association.



▲ Antonella Fratta.

Collecter des données personnelles, quoi de plus habituel pour les gestionnaires du logement accompagné ?

Antonella Fratta : C'est vrai. Mais c'est justement parce que c'est souvent un réflexe qu'il est important de mettre en place des processus qui permettent de respecter la loi. La plupart des collaborateurs de l'Amlî sur le terrain sont des professionnels aguerris à la culture de la confidentialité et du secret professionnel : ils savent ce qu'ils peuvent et ne peuvent pas recueillir comme information. Mais selon les situations et les personnes que l'on a en face de soi, il peut y avoir des incertitudes ou des zones floues. C'est pour cela qu'il faut un garde-fou : c'est le rôle du CIL ou du RIL.

Votre rôle est de rappeler les limites ?

A. F. : Mon rôle est avant tout d'informer et de former les équipes par rapport à ce sujet extrêmement sensible. Nous avons donc des formations obligatoires en interne pour tous les collaborateurs susceptibles d'être en situation de récolter des informations – environ 40% de nos effectifs. Au-delà des fondamentaux, je leur explique comment continuer à exercer leur métier dans le respect de la loi, mais sans pour autant se sentir freinés dans leurs missions.

Ce sont donc de nouveaux réflexes qu'il convient d'intégrer ?

A. F. : Tout à fait. Au même titre que d'autres démarches administratives mises en place dans le cadre de la norme ISO 9001,

« Quand la collecte des données personnelles n'est plus perçue comme une contrainte, la confiance et la fluidité sont renforcées »



◀ Les résidents sont informés que toutes les informations qu'ils nous confient sont encadrées.

on peut dire que la gestion des données personnelles est aujourd'hui rentrée dans le quotidien des équipes de l'Amlï. On me sollicite s'il y a des questions ou des situations qui interpellent. J'interviens aussi régulièrement au sein de réunions de services, à la demande des responsables de sites, dès qu'ils sentent qu'il y a des questions récurrentes sur les données confidentielles. D'où l'importance que le CIL ou le RIL soit bien identifié par chacun, et soutenu dans ses démarches par le management.

La direction de l'Amlï a été très proactive sur le sujet...

A. F. : Pour que la démarche fonctionne, l'impulsion doit venir du haut. Chez nous, la direction a très vite saisi l'importance de sensibiliser l'ensemble des équipes à ce sujet. La réflexion a d'ailleurs été menée à l'échelle du groupe Batigere qui a décidé de mutualiser un CIL et de s'appuyer ensuite sur des RIL dans chaque organisme (ESH, association...) pour plus d'efficacité et de proximité. Nous sommes les garants de

la bonne application de la loi de 78, de la norme NS 20 et des différents textes législatifs en vigueur. C'est d'ailleurs pour cela que ce sont souvent des juristes, comme c'est mon cas, ou des responsables des systèmes d'information qui sont en charge de cette mission. Pour ma part, je m'occupe aussi du contrôle interne et des comités d'audit, ce qui me permet d'avoir une vision globale de notre activité.

Qu'est-ce que cette approche a changé pour les équipes ?

A. F. : Aujourd'hui, chacun a le réflexe de se demander, en cas de collecte de données personnelles, s'il est dans les clous. Et comme on a mis en place des procédures et des outils pour faciliter ce travail, cela amène plus de fluidité au quotidien. Les gens sont en confiance, car ils voient que toute notre structure est impliquée sur le sujet, de la direction au terrain. Et cette confiance se transmet aux résidents auxquels on peut dire avec assurance que toutes les informations qu'ils nous confient sont encadrées et traitées de la manière la plus traçable qui soit. C'est un vrai rapport gagnant-gagnant.



INFO+

Un rôle encore amené à évoluer

Au sein du Groupe Batigere, l'Amlï occupe un rôle à part. Seule gestionnaire de logements accompagnés du réseau, l'association accompagne plus de 10 000 ménages – à la fois pour son compte, pour le compte des différentes ESH sous pavillon Batigere, et pour le compte de l'État. C'est cette diversité d'interventions qui a convaincu Olivier Rigault, le directeur général de l'Amlï, de l'importance d'avoir une approche volontariste sur la question de la collecte des données personnelles : *« C'est une manière pour nous de définir objectivement nos paramètres, de garantir une égalité de traitement et une non-discrimination aux publics que nous accueillons. Le principe est de ne traiter que les données utiles, rien que les données utiles ».*

Pour que cette culture de « vigilance organisée des données » donne toute sa mesure, l'Amlï s'appuie sur des dispositifs internes et des bonnes pratiques éprouvées. Un cadre strict d'autant plus nécessaire que la législation européenne évolue et, qu'à partir de mai 2018, chaque organisation devra disposer de son délégué à la protection des données.

D'ailleurs, s'il ne sera bientôt plus obligatoire de déclarer à la CNIL les actions menées en matière de traitement des données, c'est parce que tous les organismes sont supposés être aptes à en respecter la confidentialité : une inversion de la charge et de la preuve qui se traduira par des sanctions renforcées en cas d'infraction.



WWW.UNAFO.ORG

Paris 23 & 24 novembre 2017



Renseignez-vous

www.unafo.org



unafo
UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT
ACCOMPAGNÉ