

MONOGRAPHIE - LE CENTRE SOCIAL DES 3 VILLES ET LA QUESTION DU LOGEMENT

QUARTIER HAUTS CHAMPS-LONGCHAMP

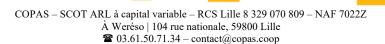
A QUELLES CONDITIONS LES CENTRES SOCIAUX PEUVENT-ILS ETRE DES ACTEURS DE L'ACCES AU LOGEMENT ET DE LA LUTTE CONTRE L'ILLECTRONISME ?

ETUDE REGIONALE - DRJSCS HAUTS DE FRANCE



06.65.56.69.57

THYRION Samuel – Responsable de mission



SOMMAIRE

1 -	INTR	ODUCTION &PREALABLES	3
	1.1 -	L'OBJET DE LA MONOGRAPHIE	3
	1.2 -	Presentation synthetique de l'etude	
	\triangle	L'objet de l'étude	
	<u> </u>	Éléments de contexte et enjeux	
	A	Les questions au centre de l'étude	
	A	Phasage et déroulement de l'étude	
		Phase 0 : réunions de cadrage et établissement du cahier des charge et de l'offre	
		Phase 1 : lancement de l'étude : enquête régionale par questionnaire (mai/sept 2019)	5
		Phase 2 : Étude qualitative sur site / monographies (novembre/décembre 2019)	5
		Phase 3 : Synthèse, mise en debat et préconisations (mi-decembre 2019)	
	1.3 -	INVESTIGATIONS REALISEES POUR LA MONOGRAPHIE	
	\triangle	professionnels rencontrés	
	\triangleright	usagers / habitants interviewés (entretiens individuels)	
	\triangle	Étude documentaire	6
2 -	MON	IOGRAPHIE	7
	2.1 -	QUELQUES ELEMENTS DE CARACTERISATION DU QUARTIER HAUTS-CHAMPS LONGCHAMP (HEM, ROUBAIX, LYS-LEZ-LANNOY)	7
	LANNOY,	Un QPV historique	
	Á	Caractéristiques démographiques :	
	Á	Caractéristiques socio-economiques : des revenus et des inégalités qui un quartier pauvre	
	Á	La situation du logement	
	Á	Éléments statistiques de synthèse	
	2.2 -	A L'EPREUVE DU TERRAIN ET DES SITUATIONS : DES PROBLEMATIQUES DIVERSES ET DES DEMANDES MULTIPLES EN MATIER	
		MENT SUR UN TERRITOIRE EN TENSION	
	DE LOGEN	Les problématiques selon les acteurs	
		Précarité sociale et tension du logement	
		Des opérations de démolition qui génèrent des demandes de relogement	
		Des situations de cohabitation qui atteignent leurs limites	
		Des problématiques d'impayés liés aux régulations de charges en fin d'année	
		Insécurité et faible turn-over	
		Des situations nombreuses de personnes subitement à la rue	.12
	\triangle	Exemples de situations	12
	2.3 -	LE POSITIONNEMENT ET L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU LOGEMENT DU CENTRE SOCIAL DES 3 VILLES	.13
	A	Un centre social engagé de longue date dans l'accompagnement social au logement	13
	A	Un territoire couvert par des opérateurs	14
	\triangle	L'action du centre social en matière de logement : mission, actions, modes d'accueil, bilan	14
		Une mission d'accompagnement social au logement au titre du FSL	.14
		Une fiche de poste claire	
		• Un bilan qui atteste d'une pertinence du « service » proposé (2017/2018)	.16
	\triangle	Appréciation de la singularité et de la « plus-value » de la mission logement du centre social des 3	
	villes	selon les acteurs	
		un acteur repéré, inscrit dans le réseau local	
		Une compétence spécifique et un statut cohérent	
		• Une posture adaptée : proximité, relationnel et représentation « non institutionnelle »	
		une rÉelle capacité à (re)créer un lien entre habitants et institutions	
		Un accompagnement vers	
	2.4 -	des Limites d'action et de reconnaissance	. 43
		ERS) DU LOGEMENT	21
	(SINGULII	L'exigence d'une connaissance de la complexité du secteur du logement	
	Ā	L'exigence d'un positionnement clair qui articule logement, animation globale et pouvoir d'agir	
	Ā	L'exigence du statut et d'une compétence spécifique d'accompagnement au logementul	
	A	La nécessaire inscription dans un réseau partenarial	
	Ā	L'opportunité d'une labellisation comme acteur de la chaine « de la rue au logement »	
	2.5 -	Resume	
	4.0	RESCRIE	U

1 - INTRODUCTION & PREALABLES

1.1 - L'objet de la monographie

Rappelons ici que le travail monographique ne doit pas être confondue avec celui nécessaire à la réalisation d'un audit ou d'une évaluation.

En effet une monographie est une étude descriptive qui se veut la plus complète possible. Il s'agit avant tout d'un exercice descriptif qui repose sur une analyse de faits (bilans chiffrés, données statistiques) et sur l'appréciation des acteurs (professionnels, usagers, etc.)

Elle porte sur des objets concrets, limités et précis : quelles **actions** sont menées par le centre social en matière de logement ; quelle **place** est la sienne dans le paysage et le réseau des acteurs du logement ; quelles réponses est-il en capacité d'apporter ; quel est le point de vue des **habitants** sur cette action ?, etc.).

Ces différents niveaux de description et éclairages factuels (croisés avec les résultats de l'enquête par questionnaire) permettent in fine de dégager des éléments d'analyse plus généraux pour répondre à la question de l'étude : « à quelles conditions les centres sociaux peuvent-ils être des acteurs de l'accès au logement et de la lutte contre l'illectronisme ? »

1.2 - Présentation synthétique de l'étude

L'OBJET DE L'ETUDE

La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) en partenariat avec la Fédération des Centres Sociaux (Nord Pas de Calais et Picardie) a confié au cabinet COPAS la réalisation d'une étude intitulée :

« A quelles conditions les centres sociaux peuvent-ils être des acteurs de l'accès au logement et de la lutte contre l'illectronisme » ?

ÉLEMENTS DE CONTEXTE ET ENJEUX

Le contexte actuel est marqué par une question sociale qui se complexifie, se massifie et se diversifie. Nous indiquons sans prétendre à l'exhaustivité

- Une persistance en région, voire une aggravation sur certains territoires des inégalités sociales et territoriales malgré la permanence de politiques spécifiques
- Une tendance au renforcement des « pratiques » de non-recours renforçant les hypothèses d'une défiance de certains publics à l'égard des institutions publiques et des organismes dont l'objet même est de venir en aide et en soutien à ces mêmes publics.
- L'émergence de « nouvelles » problématiques ou de « nouveaux publics » qui mettent à mal les dispositifs et l'offre sociale existante à ce jour : travailleurs pauvres, migrants, « invisibles », etc.

Dans ce contexte et depuis les précédentes assises du travail social, l'État a cherché à envisager « l'intervention sociale autrement » et en particulier de favoriser une action sociale

- D'avantage inscrite dans la prévention
- D'avantage inscrite dans la proximité et la participation
- D'avantage collective

COPAS - 18.12.2019 Page 3 sur 29

- Ces orientations que l'on retrouve en particulier dans les mesures du plan pauvreté enjoignent à repenser l'accueil, l'information, l'orientation et l'accompagnement des publics les plus fragiles et notamment dans leurs droits fondamentaux
- Le renforcement des mesures d'inclusion trouve par ailleurs des traductions très concrètes qui vont impacter les acteurs du social et les intervenants sociaux en particulier suite à l'entrée en vigueur de la loi ELAN en particulier en matière d'accompagnement au logement des personnes les plus fragiles¹
- L'accès aux droits reposant en partie aujourd'hui sur l'utilisation de plateformes ou d'applications numériques (dématérialisation des services publics), il est devenu nécessaire de penser et de mettre en place des actions pour un « numérique inclusif » et donc plus concrètement de permettre aux personnes les plus fragiles d'être autonomes pour faire valoir leur droit en luttant contre l'illectronisme (Plan national pour lutter contre l'illectronisme)

LES QUESTIONS AU CENTRE DE L'ETUDE

En conséquence, il est opportun de se demander si, en matière de lutte contre l'illectronisme et de logement, des acteurs de proximité incontournables comme les centres sociaux :

- Accueillent d'ores et déjà les demandes de ces publics ?
- Le cas échéant comment prennent-ils en charge ces demandes (quelles réponses, quelle orientation, etc.) et vers qui orientent ils ces publics?
- S'ils ont mis en place des actions/réponses/réflexions permettant de répondre à ces demandes
- S'ils s'estiment légitimes / outillés / formés / bien accompagnés pour s'engager dans cette voie et apporter des réponses pertinentes aux publics concernés
- Quelles compétences sont nécessaires pour
 - Repérer ces publics
 - Enclencher un accompagnement / parcours tout en privilégiant de l'action collective
 - Échanger les informations et coordonner l'action avec les autres partenaires (département, bailleurs, collectivités, etc.)
 - Suivre les publics dans leur accès au logement et/ou leur inclusion numérique
 - <u>..</u>.
- Quel plan de formation envisager ?

PHASAGE ET DEROULEMENT DE L'ETUDE

PHASE 0 : REUNIONS DE CADRAGE ET ETABLISSEMENT DU CAHIER DES CHARGE ET DE

- 2018 : relances, échanges téléphoniques, prise de contact et propositions
- 22 mars et 15 avril 2019 : Réunions de cadrage COPAS / DRJSCS
- 24 avril 2019 : rédaction cahier des charges / proposition

COPAS - 18.12.2019 Page 4 sur 29

¹ La loi prévoir en effet en particulier de :

Prévenir l'expulsion des locataires surendettés en améliorant et en coordonnant les procédures de prévention des expulsions et de surendettement

réorienter rapidement et durablement les personnes sans domicile de l'hébergement vers le logement, grâce à un accompagnement adapté

PHASE 1 : LANCEMENT DE L'ETUDE : ENQUETE REGIONALE PAR QUESTIONNAIRE (MAI/SEPT 2019)

L'objectif de cette phase d'étude consistait à disposer d'une vue régionale d'ensemble sur

- Les différents secteurs d'activité d'intervention et partenaires des Centres sociaux au-delà de ceux qui leur sont dévolues au titre de l'animation globale
- L'intervention spécifique des centres sociaux en matière de lutte contre l'illectronisme
- L'intervention spécifique des centres sociaux en matière de logement

Adressé à 238 centres sociaux, nous avons enregistré **91 réponses,** soit un **taux** global **de participation de <u>38%</u>**

- Réunions de travail DRJSCS/Fédération des centre sociaux : débat, enrichissement et validation du cahier des charges et du calendrier de l'étude (22 mars, 15 avril et 24 avril)
- Élaboration d'un questionnaire à destination de l'ensemble des centres sociaux des Hauts de France
 validation en comité de pilotage (29 mai)
- Conformation du questionnaire en version on line et constitution du fichier e-mailing
- Envoi (5 juin) et 3 relances / clôture du guestionnaire (12 juillet)
- Traitement statistique des réponses (rapport exhaustif annexe)
- Analyse et synthèse des résultats d'enquête (fin aout / début septembre suite au report des copils de sept.)
- Restitution en comité de pilotage 8 octobre (rapport sous forme de diaporama)

PHASE 2 : ÉTUDE QUALITATIVE SUR SITE / MONOGRAPHIES (NOVEMBRE/DECEMBRE 2019)

- Choix de deux sites d'études :
 - Outreau / Centre social Jacques Brel pour la lutte contre l'illectronisme ;
 - Hem / QPV hauts-Champs Longchamp / Centre social des trois villes pour le logement²
- Étude documentaire et statistique de chaque site
- Entretiens qualitatifs centre social et partenaires de chaque site
- Entretiens publics / usagers
- Rédaction de la monographie (une par site)

PHASE 3: SYNTHESE, MISE EN DEBAT ET PRECONISATIONS (MI-DECEMBRE 2019)

L'ensemble des données qui ont été produites au cours de l'étude (résultats de l'étude par questionnaire, fiches monographiques) fait l'objet d'une synthèse et de préconisations et présentée en comité de pilotage (19 décembre 2019)

- Synthèse globale de l'étude et de préconisations (diaporama)
- Restitution en comité de pilotage (19 décembre)

COPAS - 18.12.2019 Page 5 sur 29

-

² Sur la métropole lilloise, le centre social des 3 VILLES est le seul centre social comptant dans ses effectifs un référent logement financé par la MEL au titre de l'accompagnement logement

1.3 - Investigations réalisées pour la monographie

PROFESSIONNELS RENCONTRES

Conformément aux besoins de l'étude et de notre proposition initiale, les entretiens menés concernaient des acteurs ayant une connaissance spécifique du quartier ou des actions proposées et/ou étant directement en contact avec les publics sur le quartier.

- 1. Monsieur JAMAL ACHABAR, directeur du centre social des 3 villes
- 2. Madame Elodie HIDOUX, référente logement, du centre social des 3 villes
- 3. Madame Sandrine VALLET, Directrice de la cohésion sociale et de la solidarité de la ville de Hem
- 4. Madame Sylvie VANDERLYNDEN, Responsable d'unité territoriale de prévention et d'action sociale ; DTPAS Roubaix-Tourcoing, département du Nord
- 5. Monsieur Francis AKLI (Directeur adjoint au développement social) et Madame Souad OTMAN (responsable de pôle dynamiques collectives et innovation sociale), SOLIHA
- 6. Monsieur Marc LUBETH, coordinateur social, Fond de Solidarité Logement, Métropole Européenne de Lille-unité fsl/habitat

La DDCS et le FJT Paul Constans n'ont pas répondu à nos sollicitations.

USAGERS / HABITANTS INTERVIEWES (ENTRETIENS INDIVIDUELS)

Les personnes rencontrées sont toutes originaires du territoire de projet du centre social (Hem, Roubaix, Lys lez Lannoy) et ont fréquenté la permanence logement du centre social des 3 villes

Elles ont été rencontrées individuellement, suite à une demande relayée par la référente logement et recueil de leur adhésion à participer à l'étude.

L'anonymat des personnes interrogées leur a été garanti

ÉTUDE DOCUMENTAIRE

- Contrat de ville d'agglomération 2015-2020 de la MEL
- Projet politique de la ville 2015-2020 de la ville de Hem (diaporama)
- Fiche de poste référente logement centre social 3 villes
- Bilans FSL 2017 et 2018
- Projet social du centre social des 3 villes
- Support d'information / communication du centre social des 3 villes en matière de logement
- Rapport d'activité SOLIHA et projet global de la direction développement social de SOLIHA
- Nouveau règlement FSL 2020, MEL
- Rapport de l'IGAS sur « L'efficacité des politiques publiques mises en œuvre à Roubaix »

COPAS - 18.12.2019 Page 6 sur 29

2 - MONOGRAPHIF

2.1 - Quelques éléments de caractérisation du quartier Hauts-champs Longchamp (Hem, Roubaix, Lys-Lez-Lannoy, Lannoy)

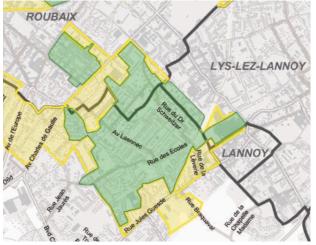
Cette partie propose quelques repères pour situer ce quartier prioritaire de la politique de la ville dans lequel est implanté le centre social des 3 villes, notamment en comparaison avec les autres quartiers de la métropole. Il ne s'agit pour autant pas ici de proposer un « nouveau » diagnostic.

UN QPV HISTORIQUE....

Les Hauts-Champs et le Longchamp constituent un quartier d'habitat social. Situés à Hem, ces deux ensembles ont été réalisés en plein champ, respectivement dans les années 1950 et les années 1970. Ils ont connu depuis l'origine les différents dispositifs de la politique de la ville : HVS, DSQ, DSU, Contrat de Ville, CUCS, ANRU...

Depuis 2014, la géographie prioritaire pour la ville de Hem recouvre 5 secteurs (Hauts-Champs - Longchamp - 3 Fermes - Lionderie - 3 Baudets (cité jardin)) et s'étend sur quatre communes (Hem, Roubaix, Lys-Lez-Lannoy, Lannoy)

Quartier prioritaire Intercommunal Hauts-champs Longchamp - Lionderie - 3 Baudets



Rose: zonage ZFU territoire entrepreneurs

• Bleu: quartiers prioritaires

Hachuré: quartiers d'intérêt régional du NPNRU

jaune : zonage ZFU territoire entrepreneurs

vert : quartiers prioritaires

COPAS - 18.12.2019 Page 7 sur 29

CARACTERISTIQUES DEMOGRAPHIQUES:



pulation du QP dans la commune sur population du QP pulation du QP dans la commune sur population de la co

Avec 8 042 habitants, ce QPV intercommunal représente notamment 29,5% de la population de la ville de Hem.

Il ne se distingue pas nécessairement par sa jeunesse (la part des moins de moins de 25 ans est de 39,7% contre 40,3% pour la ville et 36,4% pour la MEL

Par contre le taux de familles monoparentales se distingue. Avec 22,8%, il est de 3 points supérieur à la ville (19,2%) et de 7,7 points supérieurs au taux métropolitain (15,1%)

CARACTERISTIQUES SOCIO-ECONOMIQUES: DES REVENUS ET DES INEGALITES QUI UN QUARTIER PAUVRE

Ménages fiscaux

	QP	Commune	EPCI 2015	EPCI 2017
Part des ménages imposés (%)	22,2	54,8	54,9	55,0
Part des ménages dont l'origine principale du revenu déclaré repose sur des indemnités de chômage (%)	9,6	nd	nd	nd

Source : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal (FiLoSoFi) 2014

Seul 1/5ème de la population du quartier est imposée (22,2% de ménages), soit deux fois moins que ce que l'on enregistre au niveau de la commune ou de la métropole

Distribution des revenus fiscaux mensuels déclarés des ménages par unité de consommation (en euros)

	QP	Commune	EPCI 2015	EPCI 2017
Médiane	777	1 652	1 589	1 593
Premier quartile	342	938	924	928
Troisième quartile	1 279	2 465	2 329	2 335
Taux de bas revenus (%)	63,8	27,5	28,0	27,9
Rapport interdécile (D9/D1)	///	9,1	8,6	8,5

Source : Source : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal (FiLoSoFi) 2014

Avec un revenu mensuel médian de 777 €, le quartier des Hauts-Champs Longchamp se situe bien en deçà de la moyenne de la ville et de la MEL puisque les revenus des ménages résidant dans le QPV sont plus de deux fois inférieurs à ceux des ménages de la ville ou de la MEL

Distribution des revenus mensuels disponibles des ménages par unité de consommation (en euros, niveau de vie)

	QP	Commune	EPCI 2015	EPCI 2017
Médiane	1 091	1 666	1 609	1 612
Premier quartile	837	1 169	1 141	1 143
Troisième quartile	1 404	2 344	2 214	2 219
Taux de pauvreté (%)	42,9	17,7	18,9	18,8
Rapport interdécile (D9/D1)	2,6	3,9	3,7	3,7

Source : Source : Insee-DGFiP-Cnaf-Cnav-CCMSA, Fichier localisé social et fiscal (FiLoSoFi) 2014

Le taux de pauvreté enregistré est quant à lui plus de deux fois supérieur à celui de la ville ou de la MEL

LA SITUATION DU LOGEMENT

Les quartiers de la politique de la ville ont en commun de se caractériser par une part importante du logement social au sein du parc global de logement ainsi que par de grandes disparités infra-

COPAS - 18.12.2019 Page 8 sur 29 communales notamment avec de fortes représentations du logement social dans certains secteurs comme c'est le cas au Longchamp à Hem, Beaulieu à Wattrelos, Concorde à Lille... Certains sites souffrent d'enclavement, d'autres se caractérisent par une offre en logements inadaptée : qualité thermique insuffisante, typologies peu attractives, offre peu diversifiée (accession à la propriété, PLAI, PLUS, PLS, PLI...). De surcroît, les logements sociaux sont parfois dégradés et nécessitent un effort d'entretien

Après que le quartier Hauts-Champs Longchamp ait fait l'objet d'un PRU de première génération et a ainsi profité de nombreuses interventions en matière de maillage ainsi que sur l'habitat social, le quartier des trois baudets et Lionderie à Hem fait aujourd'hui partie des 4 sites déclarés d'intérêt régional du NPNRU 2014-2024. « Le quartier de la Lionderie constitue un site peu lisible du fait de l'absence de liaisons entre les cités jardins et les lotissements. Des espaces sont enclavés et dégradés notamment autour de l'immeuble collectif et du centre social »³.

Sur Hem, le quartier prioritaire regroupe (Hauts-Champs - Longchamp - 3 Fermes - Lionderie - 3 Baudets) regroupe 2 330 logements sociaux.

Le projet politique de la ville de Hem fait en particulier état d'une politique de peuplement actuellement impactée par quatre processus⁴ :

- le vieillissement de la population
- la faible rotation dans le parc de logements (en moyenne 100 logements attribués par an)
- l'adéquation entre la taille du logement et celle des ménages (sous occupation)
- le vieillissement du parc, précarité énergétique

Il est à noter par ailleurs qu'en 2010 que :

- 75% de la population du quartier hémois occupait le même logement depuis au moins 5 ans (LMCU = 63%)
- La proportion d'emménagés récents dans le parc locatif social HLM faible = 3%, inférieur à celle dans le parc des propriétaires = 4%
- L'ancienneté moyenne d'emménagement des locataires HLM de 17 ans (moyenne LMCU : 11 ans). Stabilité résidentielle et sous occupation
- le taux de rotation annuel dans le logement social du quartier est faible (7%)
- la sous occupation y est importante : dans les appartements (20% de l'ensemble des ménages sont en sous occupation) ; dans les maisons, le parc se compose de 92 % de logements de 4 pièces ou plus et 8% de petits logements, alors que 70% des ménages qui y résident sont composés de 1 à 3 personnes

COPAS - 18.12.2019 Page 9 sur 29

³ Contrat de ville de la MEL, p.46.

⁴ Projet politique de la ville 2015-2020, ville de Hem - https://www.ville-hem.fr/wp-content/uploads/2016/02/2014diapo politique de vla ville.pdf

ÉLEMENTS STATISTIQUES DE SYNTHESE

Caractéristiques socio-démographiques des ménages 2014

	Quartier Prioritaire Quartier Intercommunal Hautchamps Longchamp - Lionderie - 3 Baudets		
Part des ménages imposés	22.2 %		
Part des familles monoparentales parmi les ménages	21.5 %		
Part des ménages de 5 personnes et plus	14.3 %		
Part des ménages locataires	89.2 %		
Part des ménages dont l'origine principale du revenu déclaré repose sur des indemnités de chômage	9.6 %		
Taux de pauvreté (au seuil de 60%)	42.9 %		
Taux de bas revenus déclarés (au seuil de 60%)	63.8 %		
Source : Insee, Fichier localisé social et fiscal , 2014 Prochaine mise à jour prévue fin 2018			

Les éléments statistiques et ci-dessus et ceux mentionnés dans les différents diagnostics existants sur le QPV convergent avec l'observation des professionnels du terrain (cf. ci-après partie 2.2), faisant état d'un processus continu de dégradation lié à plusieurs difficultés qui se cumulent, en particulier l'importance du chômage, l'importante monoparentalité et la pauvreté économique grandissante

2.2 - A l'épreuve du terrain et des situations : des problématiques diverses et des demandes multiples en matière de logement... sur un territoire en tension

Les données statistiques, les indicateurs d'évaluation aussi sophistiqués soient-ils ne permettent généralement d'éclairer qu'une partie d'une question. L'observation et l'expérience des acteurs de terrain sont d'autres indicateurs nécessaires à la compréhension de la situation du quartier en matière de logement, des besoins de la population, etc. Les éléments ci-dessous reprennent synthétiquement les analyses les plus récurrentes exposées par les acteurs que nous avons rencontrés (entretiens semi-directifs).

LES PROBLEMATIQUES SELON LES ACTEURS

PRECARITE SOCIALE ET TENSION DU LOGEMENT

Le secteur intercommunal se caractérise depuis de nombreuses années par le fait qu'il accueille un public en **grande difficulté** sur un **secteur en tension au niveau du logement**

C'est particulièrement vrai sur Roubaix mais également dans une moindre mesure sur le secteur Hauts Champs Longchamp qui concentre des publics qui arrivent d'autres territoires, également de l'étranger (regroupement familial, visa, etc.) et qui cherchent logiquement à accéder au logement et trouvent parfois dans l'attente d'un logement social des solutions dans le parc social de fait (habitat dégradé privé)

« La typologie du logement sur ces secteurs tend à attirer d'autant plus cette population qui connaît par ailleurs au plan socio-économique des difficultés. De fait la demande de logement est forte⁵ »

COPAS - 18.12.2019 Page 10 sur 29

⁵ Les expressions entre guillemets et en italique sont des citations

Cette demande tend à générer par ailleurs de nombreuses demandes de relogement de la part de personnes qui souhaitent quitter leur logement et leur quartier du fait de la dégradation du climat social

A cela s'ajoute le besoin sur ces secteurs de prendre en compte des demandes de logement ou de relogement pour des personnes en grande précarité en au plan de la santé, des addictions ou de la santé mentale.

DES OPERATIONS DE DEMOLITION QUI GENERENT DES DEMANDES DE RELOGEMENT

Les acteurs rencontrés évoquent actuellement une problématique (plutôt sur la partie de Roubaix) liée aux démolitions dans le cadre de NPNRU. Programmées, ces démolitions sont à ce stade en attente et génèrent des phénomènes de squat et de trafic.

« Les travailleurs et intervenants sociaux font face à des logements qui se dégradent. Comme les démolitions sont prévues, il n'y a plus forcément d'entretien et les tours se dégradent... On a des squats et des énormes problèmes d'insalubrité (rats, cafards, effondrement de plafonds...), des ascenseurs qui ne fonctionnent plus... Les gens qui vivent encore dans ces logements sont donc dans l'insécurité et se questionnent sur leur devenir... ils demandent à partir, mais les contacts avec les bailleurs sont difficiles et limités »

Or ces demandes de relogement émanent le plus souvent de familles nombreuses en situation de cohabitation (hébergement d'enfants en ménages/couples) qui tendent à bloquer les dossiers de demande de mutation

« De fait, il ne s'agit plus dans le cadre du relogement de trouver un logement, mais deux »

• DES SITUATIONS DE COHABITATION QUI ATTEIGNENT LEURS LIMITES

Les entretiens convergent et font état de nombreuses situations de cohabitation qui atteignent leurs limites

« Au bout d'un moment, les situations d'hébergement dans la famille, ça ne peut plus tenir la route. Malgré les recherches de logement, au bout d'un moment, la famille ne peut plus héberger. Tant pour des raisons de vie en commun (poids de la promiscuité) que des conséquences budgétaires pour la famille ou les amis qui hébergent. Les situations temporaires qui durent tendent à devenir insupportables et peuvent aboutir à des départs du logement sans solutions »

• DES PROBLEMATIQUES D'IMPAYES LIES AUX REGULATIONS DE CHARGES EN FIN D'ANNEE

Les entretiens menés ont fait état de fréquentes et nombreuses difficultés de paiement de loyer lié à l'augmentation du poste énergie dans le budget des familles

Outre les difficultés budgétaires passagères et saisonnières, il a également été question lors des entretiens de personnes pas nécessairement précaires mais qui connaissaient « des accidents de vie et qui se retrouvaient rapidement en situation de dette » et qui ne « rentraient » pas nécessairement dans les critères d'éligibilité des différents dispositifs d'aide.

COPAS - 18.12.2019 Page 11 sur 29

« Au niveau du FSL on a des plafonds à 1800 euros... or a beaucoup de dossiers au-dessus de 2000 euros... donc on travaille à l'accompagnement budgétaire pour pouvoir enclencher un dossier FSL, ce qui est compliqué⁶ »

« On s'attend pour 2020 un nouveau flux d'expulsion »

INSECURITE ET FAIBLE TURN-OVER

Les phénomènes de délinquance en particulier lié au « deal » et à l'installation de trafiquants au sein des résidences et des halls impactent également directement le logement.

« C'est une problématique forte sur Hem et qui revient en ce moment avec des habitants qui subissent cette insécurité au quotidien et demandent à changer de logement... mais qui sont confrontées au faible turn-over dans le secteur »

DES SITUATIONS NOMBREUSES DE PERSONNES SUBITEMENT A LA RUE

De nombreux cas de personnes qui n'ont « plus de relais familiaux et se retrouvent subitement à la rue, sans logement, sans bail, sans rien... » ont été évoqués lors des entretiens. En particulier des situations de violence familiale ou conjugale qui demande des solutions de mise à l'abri et pour lesquelles les intervenants sociaux sont souvent démunis face au manque de places en hébergement d'urgence et à la saturation du 115

« On est confronté à l'heure actuelle à des situations de personnes qui du jour au lendemain n'ont plus de toit. On a eu cette semaine une personne qui dort dans sa voiture et une autre victime de violences sans la moindre solution de logement... On a fait des montages de prise en charges de nuitées... et on vient juste d'avoir une place au 115 à force de harcèlement »

En conclusion, et à dire d'acteurs il apparaît que le quartier intercommunal, connaît sans distinction des difficultés multiples d'accès et de maintien dans le logement

EXEMPLES DE SITUATIONS

« Besoin incessamment sous peu, **j'habite chez ma mère qui est décédée**, et la maison mise en vente.

Il y a urgence, car je dois partir, j'ai besoin d'avoir mon chez moi.

Depuis l'été j'ai entamé les démarches mais rien... je recherche dans le logement social, j'étais dans le privé mais c'est pas sérieux, et trop cher. J'ai eu le contact de Mme Hidoux au centre social et je suis allé la voir

« On a eu le cas d'un jeune de 30 ans mis à la rue suite à un conflit de famille. Le centre social ne sait pas forcément gérer cela. Le 115 est saturé, trouver une solution dans le logement demande des mois et les foyers n'accueillent pas en direct, donc ça complexifie Dans ces cas-là on travaille avec l'UT ou le club de prévention. Mais d'une manière générale le centre social n'est pas équipé/outillé pour gérer l'urgence.

COPAS - 18.12.2019 Page 12 sur 29

-

⁶ Dans le cadre du FSL, pour les impayés de loyer, la dette prise en compte ne peux excéder 12 mois de loyers résiduels (loyer - allocation de logement). Le montant de l'aide est plafonné en fonction de la situation familiale (Montant maximum : 1800 € pour une personne isolée ou un couple sans enfant)

Cet exemple est finalement assez symptomatique avec des situations personnelles extrêmement complexes dans un marché tendu. Cela impacte évidemment les personnes eux-mêmes qui risquent de se retrouver à la rue ainsi que les professionnels qui peuvent se sentir impuissants. Est-il possible quand on est intervenant social de dire à un jeune « je ne peux rien faire pour toi et je te laisse dormir dehors » ? Or ces situations ne sont plus exceptionnelles, notamment dans le logement qui est pourtant la base de tout, d'un projet de vie. Sans le logement, pas de projection, de projet personnel possible... »

« Je suis du quartier, je suis en maison ici depuis environ 15 ans... je connais le centre social, ceux qui y travaillent mais c'est la première fois que j'y allais pour un problème concernant on logement. Dans ma maison, l'isolation qui n'est pas bonne. Je consomme beaucoup, c'est une vraie passoire ma maison, il manque un radiateur dans le couloir, l'air passe partout... J'ai fait des démarches auprès du bailleur, mon voisin aussi et tous les voisons de la rue. On a écrit des

J'ai fait des démarches auprès du bailleur, mon voisin aussi et tous les voisons de la rue. On a écrit des courriers, mais rien n'est fait depuis 4 ans... Pourtant ce sont des belles maisons.

Moi j'ai tout refait dans cette maison, mais le bailleur de son côté ne fait rien. Si on vient dans mon logement, c'est nickel, c'est propre... mais à l'étage du côté des fenêtres, j'ai beau laver, les murs et les fenêtres se dégradent parce qu'il fait froid et qu'il y a de l'humidité. Mais le changement des fenêtres, c'est à eux de le faire, pas à moi

Je paye 90 € par mois de gaz et j'ai eu une régularisation de 500 € en fin d'année. Mais on ne pouvait pas la payer, mon mari a eu une baisse d'Assedic et je n'ai pas travaillé autant d'heures que d'habitude ces derniers mois »

2.3 - Le positionnement et l'offre d'accompagnement social au logement du centre social des 3 villes

Cette partie propose une « photographie » de l'action menée par le centre social en matière de logement et de mettre en exergue l'appréciation qu'en ont les partenaires et habitants que nous avons interrogés.

UN CENTRE SOCIAL ENGAGE DE LONGUE DATE DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU LOGEMENT

Situé au cœur des Hauts-champs Longchamp, le centre social des 3 villes s'est « naturellement » engagé sur le secteur du logement au moment de la loi de cohésion sociale et de l'ANRU 1 dont a bénéficié le quartier à partir de 2006.

Pour autant et dès l'origine le centre social ne s'y est pas engagé comme opérateur relogement en tant que tel, mais pour « accompagner les enjeux et problématiques des relatifs au budget des familles sans pour autant que l'assistante sociale référente logement soit positionnée sur de l'attribution, le peuplement, etc. ». A cette époque est également mis en place et testé un « groupe ressource logement » (instance permettant de favoriser l'accès au logement des personnes défavorisées initiée par le Service Logement et l'UTPAS de la commune de Hem) auquel participe la référente logement du centre social.

« C'est un espace dans lequel des professionnels du médico-social intervenant dans le champ du logement se retrouvent, échangent et font état des demandes et des situations pour qu'elles puissent être ensuite relayées auprès de la ville et des bailleurs pour des attributions (...)
Aujourd'hui ce groupe perdure pour relayer ces demandes des publics avec un suivi intelligent »

COPAS - 18.12.2019 Page 13 sur 29

Un territoire couvert par des operateurs

Le territoire d'intervention du Centre Social est commun avec celui de plusieurs acteurs œuvrant pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement, en particulier SOLIHA, le GRAAL, l'AFR, les UTPAS, le FJT Paul Constans, etc.

L'ACTION DU CENTRE SOCIAL EN MATIERE DE LOGEMENT : MISSION, ACTIONS, MODES D'ACCUEIL, BILAN

UNE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU LOGEMENT AU TITRE DU FSL

Objectifs de l'action : Favoriser l'accès et le maintien dans le logement

Description de l'action

- Accueillir, informer et orienter les personnes qui rencontrent une problématique liée au logement,
- Instruire les dossiers permettant de favoriser l'accès au logement social (demande de logement, fiches de candidature au relogement PDALPD, certificats de recevabilité, DALO, etc.),
- Participer aux instances logement pilotées par les communes,
- Travailler en lien avec les bailleurs sociaux,
- En fonction des parcours, faire des demandes d'hébergement,
- Aider les personnes à faire leurs recherches de logement dans le parc privé,
- Proche de vous, prêt pour vous

 LE LOGEMENT:

 ÊTRE ACCOMPAGNÉ, C'EST POSSIBLE!

 Vous habitez Hem. Roubaix, Lys-Lez-Lannoy ou Lannoy?

 Vous avez un problème lie au logement?

 Vous avez un problème le au logement?

 Vous avez un problème le au logement?

 Au Centre Social 3 Villes, nous pouvons vous aider l'Renseignez-vous |

 HIDOUX ELODIE

 LÉTENTE LOGEMENT

 06 60 24 99 76

 03 20 75 49 62

 Pemariences sans RDV ou Centre Social 1 4th a 17th tous les inacha de 7th a 12th tous les inacha de 7th a 12th tous les inacha de 7th a 12th tous les inacha de 14th a 17th Les autres logas are RDV ou Centre Social ou a domicile
- Assister les familles lors des visites de logements, états des lieux et signatures de bail,
- Informer individuellement sur les droits et devoirs des locataires,
- Instruire les demandes d'aide à l'installation,
- Procéder avec les personnes aux ouvertures de compteurs,
- Favoriser la maîtrise du budget (calcul du reste à vivre réel, proposition de la mise en place de la mensualisation, etc.),
- Assurer un rôle de médiation entre les bailleurs et les locataires lors des situations de conflit,
- Faire des visites à domicile,
- Instruire des demandes d'aides au maintien pour résorber les impayés de loyer, énergie et eau (demandes FSL, APFP, aides financières au CCAS ou au secours catholique...),
- Assister aux réunions d'information en lien avec le logement, ou les thématiques rencontrées pendant l'exercice de mes missions,
- Développer le travail en réseau et en partenariat pour favoriser une prise en charge globale des personnes (parentalité, violences conjugales, insertion socio-professionnelle...),
- Assister aux commissions techniques territoriales du FSL.

Modes d'accueil des publics

Deux modes d'accueil des habitants sont proposés par le centre social :

- sur rendez-vous au centre social ou à domicile,
- lors des permanences sans rendez-vous les mardis après-midi et les vendredis matin.

COPAS - 18.12.2019 Page 14 sur 29

Les habitants peuvent ainsi se présenter spontanément pour un entretien ou être orientés par les autres professionnels du centre social ou par les partenaires du territoire en particulier le CCAS, les services logement des villes, les bailleurs, l'UTPAS, ou d'autres centres sociaux, etc.

Lors des entretiens, les besoins repérés permettent de définir les objectifs de travail et d'orienter vers les partenaires adaptés afin de répondre au mieux à la situation.

UNE FICHE DE POSTE CLAIRE

La fiche de poste est explicite et détaillée et précise que l'occupation du poste requiert un **Diplôme de travailleur social** (assistante sociale, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur spécialisé) et est conditionné à :

- L'agrément accordé par la DDTM (renouvelable tous les 5 ans)
- L'octroi d'une subvention de la MEL au titre du FSL pour 85 mesures d'accompagnement logement (32 mesures recherche de logements, 22 mesures installation dans le logement et 31 mesures pour la maitrise des loyers et des charges)

Il est important de souligner la distinction opérée entre les missions du poste, qui s'inscrit clairement dans le projet global du Centre Social des 3 Villes (être un lieu toujours ouvert à tous ; accompagner le développement global des personnes ; dynamiser la vie sociale ; favoriser l'épanouissement de l'entité familiale) ET ce que recouvre le service :

« Favoriser l'accès ou le maintien dans le logement des personnes compte tenu du règlement intérieur du FSL. Pour l'accueil des personnes concernées, il est prévu 2 permanences par semaine. Le reste du temps, l'accueil se fait sur rendez-vous »

Les activités et tâches sont ensuite clairement énumérées et détaillées par type d'activités

Activité 1 : La recherche de logements	 Faire avec les personnes : Des demandes de logement social Des fiches de candidature au relogement PDALPD pour les personnes concernées Des demandes de certificat de recevabilité Recherches de logements adaptés à leur situation Des diagnostics SIAO Des demandes d'hébergements auprès des associations bailleurs Des dossiers BDF Des visites de logements compte tenu de leur situation 	 En parallèle : Se mettre en lien avec les structures référentes Faire appel au réseau de bailleurs publics ou privés Assister à des instances pouvant favoriser l'accès au logement des personnes Assurer un rôle de médiation Permettre aux personnes d'avoir un projet viable
Activité 2 : L'accès au logement	 Faire avec les personnes : Des demandes d'aide financières Des dossiers BDF Des visites de logements compte tenu de la situation Les ouvertures de compteur Les mises en place des mensualisations 	 Mais aussi : Assister les personnes lors de la signature du contrat et de l'état des lieux Faciliter la compréhension du paiement des charges locatives

COPAS - 18.12.2019 Page 15 sur 29

	- Le calcul du reste à vivre réel	 Aider à la compréhension des démarches administratives en lien avec le logement Assurer un rôle de médiation entre les institutions et les bénéficiaires Favoriser l'ameublement 	
Activité 3 : Le maintien dans le logement	 Favoriser l'augmentation des ressources (orientations pôle emploi) Permettre la mise en place des plans d'apurement qui prennent en compte les situations des personnes Instruire des demandes d'aides financières (FSL, CCAS) ou alimentaires Faire des visites de logements Favoriser le bien-être dans le logement (via l'A.R. A par exemple) Assister les personnes dans les procédures judiciaires Instruire des dossiers BDF 		
Activité 4 : La veille sociale	 Assister aux commissions FSL Assister aux réunions d'informations Prendre connaissance des évolutions du r Lire des revues sociales 	èglement intérieur du	

UN BILAN QUI ATTESTE D'UNE PERTINENCE DU « SERVICE » PROPOSE (2017/2018)

L'actuelle référente logement du centre social est en poste depuis janvier 2019. Assistante sociale de formation, elle dispose d'une expérience et d'une forte expertise dans le domaine du logement (précédemment en poste chez SOLIHA).

Les éléments de bilan ci-dessous, qui attestent de l'activité du service et de la diversité des situations prises en charge sont issus des rapports d'activité 2017 et 2018.

Rappelons ici que le Centre social des 3 villes est le seul centre de social de la Métropole comptant dans ses effectifs un référent logement financé par la MEL au titre de l'accompagnement logement. Ce poste avait précédemment été occupé par le même travailleur social depuis près de 20 ans.

Le bilan 2019 n'était pas finalisé lors de notre étude, sachant toutefois qu'en décembre 170 personnes avaient été reçues.

	2017	2018
Répartition de l'objectif de réalisation des 85 mesures d'accompagnement logement	 32 mesures Recherche Logement 22 mesures Installation Logement 31,03 mesures Maîtrise des Loyers et de Charges 	 32 mesures Recherche Logement 22 mesures Installation Logement 31,03 mesures Maîtrise des Loyers et de Charges

COPAS - 18.12.2019 Page 16 sur 29

Résultats / répartition des mesures	 39,2 mesures Recherche Logement contre 44 en 2016 22,7 mesures Installation Logement (38,3 en 2016) 32,7 mesures Maîtrise des Loyers et des Charges (38 en 2016) 	 32 mesures Recherche Logement (39.2en 2017), 11 mesures Installation Logement (22 en 2017), 27 mesures Maîtrise des Loyers et des Charges (32.7 en 2017). (Départ de la référente logement en octobre 2018 et remplacement en janvier
Lieu de résidence des personnes accompagnées par le centre social	 53% sur la commune de Roubaix 33% sur la commune de Hem 9% sur Lys-lez-Lannoy Et à 5% à Wattrelos, Tourcoing, ou Lannoy 	 50% sur la commune de Roubaix, 25% sur la commune de Hem, 19% sur Lys-lez-Lannoy, Et à 6% sur d'autres communes.

 Les rapports détaillent les différentes démarches réalisées pour favoriser l'accès au logement des personnes accompagnées

2017	2018
 18 fiches de candidatures au relogement PDALPD ont été instruites. 2 ont été rejetées faute de demande de logement social active. 5 dossiers DALO ont été constitués. 2 ont été reconnus prioritaires, 1 a été rejeté et 2 ont été orientés vers le dispositif « demande de mutation bloquée ». 4 fiches de repérage de demande de mutation bloquée ont été envoyées à la MEL. Aucune de ces demandes n'a été jugée non recevable. 17 situations ont été présentées au groupe ressource de la commune de Hem 4 personnes ont été orientées vers les services logements des communes de Roubaix et Lys-lez-Lannoy. Des recherches de logements dans le parc privé ont été effectuées avec les personnes sur les sites internet Les demandes de certificats de recevabilités ou de dérogation au FSL ont été faites systématiquement au démarrage de chaque mesure recherche pour faciliter l'accès au logement dans le parc privé. Dans le cadre du travail en réseau : 2 demandes de logements ont été faites à SOLIHA, 8 à ARELI, 13 dossiers ont été présentés à LMH et 22 à PARTENORD. Deux mises en relation ont été faites avec BRUNEHAUT, et une avec la maison de famille Pierre CARON. 	Dans le cadre des mesures recherches logement, nous avons instruit : - 13 demandes de logement, - 19 fiches de candidatures au relogement PDALPD, - 3 dossiers DALO, - 27 certificats de recevabilité FSL, - 2 demandes d'hébergement.

Outre le recensement des moyens, les rapports apportent également des informations précises sur les **effets / impact** des démarches réalisées en matière d'accès au logement des personnes accompagnées

Ainsi l'on peut lire par exemple qu'en 2017

- 14 foyers relevant des mesures de 2017 ont accédé à un logement, dont 6 dans le parc social.
- Par le biais du groupe ressource de la commune de Hem, 13 propositions de logements sociaux ont été faites en 2017 pour les situations présentées par le Centre Social 3 Villes en 2016 et 2017. Dix de ces personnes ont été relogées.
- 3 personnes ont pu être relogées dans les résidences ARELI.

COPAS - 18.12.2019 Page 17 sur 29

- 2 familles ont eu des propositions de logement par l'association BRUNEHAUT. Une seule est allée au bout de la démarche.
- Une famille a intégré la Maison de famille Pierre CARON à Tourcoing.
- Les rapports détaillent de la même manière les différentes actions de maintien des personnes dans leur logement

2017

- 10 demandes d'aide au maintien ont été adressées au FSL
- 15 Plans d'apurement ont été mis en place pour les personnes qui ne pouvaient bénéficier du FSL, ni des aides financières du CCAS, ou de la CAF du Nord.
- 2 demandes APFP ont été instruites. Les 2 familles concernées ont obtenu des subventions totales pour un montant total de 2745 euros.
- 8 personnes ont été orientées vers les CCAS pour des demandes d'aides financières (5 personnes), et de chèques eau (3 personnes). Une personne sur les 3 qui ont fait des demandes de chèques eau a eu un refus.
- Les coordonnées de 4 personnes m'ont été communiquées lors du Plan Stratégique Local (PSL) dans le but de favoriser leur maintien dans leur logement. Il s'agit d'une instance initiée par la Mairie annexe des quartiers Sud dans le but de favoriser le maintien des personnes dans leur logement.
- 7 dossiers de déclaration de situation de surendettement ont été instruit. 6 ont été orienté vers un effacement de dette et un a été clôturé pour nontransmission des justificatifs nécessaire à la compréhension du dossier.
- Le calcul du reste à vivre réel a été fait pour chaque foyer qui bénéficiait d'une mesure Installation.
- Il a été fait appel une fois au secours catholique pour le paiement d'une facture d'énergie.
- 3 foyers ont bénéficié de l'action d'auto-réhabilitation accompagnée (A.R.A) proposée par Monsieur BIN, salarié du Centre Social 3 Villes.
- Le service logement du Centre Social ne déplore aucune expulsion locative en 2017.
- Cependant, l'adhésion partielle de 2 familles a conduit aux coupures d'énergie sur la même période.

2018

Lors des accompagnements à la maitrise du loyer et des charges, nous avons effectué un soutien dans la gestion administrative et budgétaire pour l'ensemble des personnes.

- Nous avons instruit 13 dossiers FSL d'aide au maintien pour le loyer,
- 7 dossiers FSL pour les factures, ainsi que 2 dossiers APFP à la CAF.
- Nous avons négocié 11 plans d'apurement avec les bailleurs et les créanciers.
- Nous avons constitué 3 dossiers de surendettement.

Tous ces éléments ont permis à la plupart des ménages de stabiliser leur situation financière.

COPAS - 18.12.2019 Page 18 sur 29

Bilan des actions menées pour faciliter l'installation dans le logement

2017

- 22 demandes d'aide à l'installation ont été instruites. 3
 ont été rejetée soit parce que le montant des
 ressources n'était pas adapté à celui du loyer, ou parce
 que le montant des ressources ne permettait plus
 l'obtention d'une aide du FSL au moment de la
 décision
- Les démarches liées à l'accès à un logement ont été réalisées (ouvertures de compteurs, mises en place des mensualisations, ...)
- Des visites à domicile ont été systématiquement effectuées à l'accès au logement et en fin de mesure en fonction des situations.
- Une demande d'aide à l'ameublement a été adressée à l'association Amitié Partage à Roubaix.

2018

Dans le cadre des mesures installation, nous avons instruit 5 dossiers FSL d'accès au logement. Nous avons assisté les habitants lors de 5 états des lieux et signatures de bail et instruit 11 dossiers pour l'allocation logement. Nous avons orienté les habitants vers des associations pour obtenir des meubles à moindre prix.

Il est également intéressant de noter et de valoriser le fait que les rapports apportent également des informations relatives aux « autres actions » menées auprès des personnes accompagnées dans le logement. Elles indiquent clairement que le « service » apporté en matière de logement constitue aussi un levier, une porte d'entrée pour accompagner plus globalement les habitants, leur permettre d'accéder ou de recouvrir leurs droits et de regagner du pouvoir d'agir sur leur vie et leur environnement (DPA), en cohérence avec la finalité et les valeurs d'un centre social.

- AIDE A LA GESTION BUDGETAIRE: Certaines familles accompagnées en 2017 ont vu leurs prestations familiales être suspendu au 3/4 ou en totalité à la suite des suspicions de fraude ou de fraude avérée, ou même de problème de régularisation. Dans l'impossibilité de faire appel pour ces situations aux CCAS, les orientations vers les associations caritatives ont été à ces moments, les seuls recours.
- PARENTALITE: différentes orientations ont été faites en fonction des situations rencontrées pour aider certains parents à améliorer la relation avec leur enfant ou l'éducation de celui-ci (orientations vers la médiatrice familiale du Centre Social 3 Villes; vers les UTPAS des communes de résidence ont aussi été faites) ou encore dans certains cas pour faire aboutir des demandes de fixation de lieu de résidence et de pension alimentaire (orientation vers des avocats), etc. par l'inactivité des membres du foyer.
- LIEN SOCIAL et LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT: proposition à des personnes isolées bénéficiant de l'accompagnement logement de participer à des actions du secteur adulte du Centre social 3 Villes (culture, cuisine, sorties familiales...).

APPRECIATION DE LA SINGULARITE ET DE LA « PLUS-VALUE » DE LA MISSION LOGEMENT DU CENTRE SOCIAL DES 3 VILLES SELON LES ACTEURS

Si au regard des éléments formels et des bilans, l'on observe donc explicitement que l'accompagnement logement du centre social répond à un besoin (effectivité), il s'agit désormais de faire état de l'appréciation plus qualitative qui lui est attribuée. Les entretiens menés avec les professionnels du centre social (directeur et référente logement), les partenaires (Ville, UTPAS, MEL, SOLIHA) et des habitants, permettent de dégager quelques constats sur la singularité de l'approche du centre social et sa valeur ajoutée.

COPAS - 18.12.2019 Page 19 sur 29

• UN ACTEUR REPERE, INSCRIT DANS LE RESEAU LOCAL

Engagé dans l'accompagnement logement depuis les premières opérations ANRU, le centre social est un acteur **repéré** en la matière.

« Le centre social a des liens très forts et de longue date avec les UTPAS, la ville et l'ensemble des acteurs qui agissent dans le logement »

Des actions et des accompagnements au logement d'habitants systématiquement menés en lien avec les partenaires de terrain selon les besoins repérés :

- Pour les aides financières : les CCAS et le Secours Catholique,
- Pour les aides alimentaires : les épiceries solidaires et Amitié Partage,
- Pour le logement : le GRAAL, Soliha, les Services Logement des villes, le Groupe Ressource de Hem, les structures d'hébergement, les bailleurs sociaux et privés, les agences immobilières à vocation sociale, ainsi que les services d'hygiène,
- Pour l'accès aux droits : CPAM, MPDH, les avocats et la Référente Famille,
- Pour la parentalité : les UTPAS, la Référente Famille, les animateurs jeunesse et les actions culturelles du Centre Social.
- ...

Une participation effective, régulière et jugée pertinente à des **instances d'examen de situations individuelles**

Les groupes sociaux éducatifs (département)

Les Groupes Socio-éducatifs (GSE) sont des instances permettent d'aborder, avec l'appui d'un cadre de référence institutionnel, règlementaire et déontologique, des situations individuelles nécessitant une coordination partenariale dans la prise en charges des personnes. Le GSE est un espace de coordination des intervenants, sociaux, médico-sociaux et éducatifs notamment concernant la prise en charge des situations complexes. Il permet de mieux organiser la réponse à l'usager en proposant une offre de service coordonnée et partenariale

« Le centre social participe au GSE. Quand on passe une situation (ex. une assignation pour une dette de loyer, enclenchée par le bailleur avec un risque d'expulsion) il se peut que la personne concernée n'ait pas répondu aux courriers de l'UT, quand le centre social, qui connaissait la personne, a pu reprendre la situation d'expulsion et donc ne pas laisser la famille sans réponse. A cela s'ajoute l'importance de la vision globale du centre social sur le quartier qui permet de monter des actions collectives logement pour lesquelles on les sollicite »

Le Groupe Ressource logement de Hem

Les « groupes ressources » sont des « cellules » qui dans le cadre de la politique de la ville regroupent des professionnels ayant une compétence spécifique en matière de logement, de GUP, de réussite éducative, d'insertion, de santé, etc. Qui ont pour objet l'échange sur la mise en place et le suivi de « parcours ».

« Le groupe ressource social logement dont l'origine est l'ANRU 1 propose aux professionnels du médico-social qui œuvrent dans le champ du logement d'écouter des demandes pour pouvoir les relayer auprès de la ville et des bailleurs pour des attributions. Au final ce groupe perdure parce

COPAS - 18.12.2019 Page 20 sur 29

qu'il permet de relayer des demandes de publics avec un suivi intelligent, un regard global sur les situations et qui permet de travailler sur la levée des freins au logement »

In fine, le centre social à travers sa référente logement s'inscrit dans un travail partenarial de proximité qui facilite la mutualisation des compétences de différents intervenants sociaux pour une prise en charge globale de la personne accompagnée.

UNE COMPETENCE SPECIFIQUE ET UN STATUT COHERENT

De manière unanime, il ressort des entretiens l'importance que le poste de référent logement du centre social soit occupé par une personne qui :

- Maîtrise la spécificité, des rouages et des dispositifs du logement, celui-ci étant particulièrement complexe et dans lequel il est impossible de s'improviser. L'expérience et les compétences de la référente logement actuelle (comme sa prédécesseuse) sont reconnues
- Soit un travailleur social diplômé, formé à la relation d'aide, à l'écoute, la médiation, etc. et disposant d'une connaissance technique des différents dispositifs d'aide sociale mobilisables. A cela s'ajoute l'importance d'être soumis au secret professionnel, lui permettant ainsi de participer à des instances partenariales regroupant d'autres travailleurs sociaux sur le territoire (GSE, groupe ressource logement, etc.)

« Il est essentiel pour cette mission de compter sur une personne qualifiée et compétente... ce niveau de qualité et d'exigence est essentiel dans le logement. Si l'on veut retisser du lien entre habitants et les institutions, on ne peut pas s'appuyer sur de l'emploi précaire ».

UNE POSTURE ADAPTEE : PROXIMITE, RELATIONNEL ET REPRESENTATION « NON INSTITUTIONNELLE »

Des entretiens convergent une appréciation commune sur la singularité et la valeur ajoutée du centre social qui se décline en trois points clés :

- La présence au cœur du quartier d'un **interlocuteur de proximité directement accessible** quand différents services publics tendent à s'éloigner des lieux de vie des habitants
 - « Partout on constate que les services publics désertent certaines zones urbaines. Les bureaux des bailleurs sociaux sur le territoire ont été déplacés, à Villeneuve d'Ascq par exemple. Les gens disposent d'un numéro vert mais ont du mal à avoir des liens directs avec le bailleur »
 - « Tout le monde déserte la proximité »
 - « J'ai essayé de faire des démarches de moi-même mais ça ne fonctionnait pas. J'ai attendu d'avoir mon numéro unique puis je me suis représenté directement chez le bailleur mais ils n'ont pas cherché à en savoir plus sur ma demande, ils ont pris mon numéro unique J'ai pris conscience de moi-même que ça bloquait et que ça n'avancerait pas et que j'avais besoin d'une relation directe grâce à l'assistante sociale »

COPAS - 18.12.2019 Page 21 sur 29

Une approche différente des publics et une posture déterminante

Outre les compétences et l'expertise spécifiques, l'approche plus **globale** (éducation, santé, parentalité...) demeure essentielle, notamment pour les publics en grande difficulté. Cette singularité qui renvoie à l'objet et aux valeurs de tout centre social faciliterait d'autres formes d'expression des personnes sur leur situation.

« Je suis en confiance avec Mme Hidoux, elle connaît bien ma situation et les démarches sont concrètes. Hier, elle a rappelé directement le bailleur qui finalement a dit qu'il n'y avait plus de logement à Tourcoing et on a été tout de suite mis en relation sur le secteur de Wasquehal. C'est concret, et j'espère que maintenant ça aboutira vite »

Une image qui se distingue de celles des « institutions »

L'idée que dans les représentations le centre social se dissocie de l'image institutionnelle des administrations est globalement partagée. Elle résulte en particulier de l'implantation du centre au cœur du quartier, de son ancrage territorial ancien, de l'accueil, etc. et parce que le public fréquente le centre social pour d'autres raisons que celles qui consistent à solliciter une aide, un service... ce qui facilite le lien.

« Même si l'on touche sur les mêmes compétences, les gens ne viennent pas pousser la porte du centre social de la même façon qu'à l'UT. Le centre social ou la permanence logement du centre social ne sont pas nécessairement perçus comme « un service social ». La représentation spontanée n'est pas la même. Malgré l'intervention généraliste d'une UT et son accueil inconditionnel, nous restons encore perçus pour certains avec une connotation « protection de l'enfance »

« Le centre social a cette image et ce positionnement de facilitateur, d'avoir un relationnel plus simple, plus facile auprès des usagers qu'ils rencontrent aussi autour d'évènements festifs, d'activités collectives... »

De fait les complémentarités avec les partenaires peuvent parfois s'appuyer sur cette représentation non institutionnelle du centre social

« On peut avoir des situations en binôme, ça arrive encore aujourd'hui, parce que parfois c'est plus simple pour des habitants de parler endettement et difficulté de paiement avec le centre social, ce qui nous permet d'intervenir plus spécifiquement sur d'autres volets (enfance, santé/addiction, éducatif). On est de fait très complémentaires »

UNE RÉELLE CAPACITE A (RE)CREER UN LIEN ENTRE HABITANTS ET INSTITUTIONS

Dans la lignée de ce que nous évoquons ci-dessous et dans un contexte général marqué par une tendance à la perte de confiance, voire à la « défiance » entre habitants et institutions, le centre social demeure un acteur clé de la (re)mise en lien.

Il s'agit, au-delà de la question du logement, d'un enjeu plus larde, « d'une nécessité d'ordre démocratique »

« On a à faire face à des populations en rupture avec les institutions, avec le droit commun. Il est très important que l'on soit un trait d'union, pour faire le lien avec les institutions... »

« Aujourd'hui le rôle particulier que joue le centre social en matière de logement est à conserver sur le territoire, c'est une compétence logement supplémentaire et complémentaires dans le quartier notamment pour accueillir des publics qui ne viendraient pas nous voir ou la mairie (...) ils ont cette capacité plus grande de toucher des publics plus invisibles »

COPAS - 18.12.2019 Page 22 sur 29

« Dans la continuité de l'action menée par la première assistante sociale logement pendant 20 ans, cet engagement du centre social est connu et reconnu de la population mais aussi des partenaires et des bailleurs. Nous accompagnons et nous orientons donc vers le droit commun et les instituions car les populations qu'on accompagne ont besoin d'un rapport institutionnel »

« Au titre de notre financement FSL, on peut me définir comme un « opérateur » mais en pratique je suis une référente logement, une professionnelle avec une compétence particulière qui reste une porte d'entrée pour aborder et accompagner plus globalement les personnes »

« Quand j'ai fait les démarches moi-même pour expliquer ma situation et pourquoi je ne pouvais pas payer la facture de régulation, on ne m'a pas cru au téléphone. On ne peut pas les voir directement. Il faut le faire avec l'assistante sociale... Maintenant ma situation est régularisée après son coup de fil. Elle a passé son appel directement auprès d'eux »

UN ACCOMPAGNEMENT VERS...

La notion d'accompagnement telle qu'elle est pratiquée dans le cadre du logement est assez large et consiste *in fine* à « faire alliance » avec les personnes dans la perspective d'accéder ou de recouvrir à des droits.

Cela demande parfois d'accompagner physiquement les personnes dans les services et administrations concernées pour les soutenir quand il est question « d'ouvrir des portes » ou « d'accéder à des services qui paraissent inaccessibles ». Ou encore de représenter les habitants dans certaines commissions logement (après obtention de leur accord) en conservant l'objectif qu'« à un moment il faut aller vers la CAF, les bailleurs, etc. ».

« Une personne qui accompagne très bien Elle m'a rassuré et m'a permis de faire avancer des démarches qui n'aboutissaient pas C'est du concret »

• DES LIMITES D'ACTION ET DE... RECONNAISSANCE

Si la singularité de l'action et la posture particulière (approche globale et DPA) du centre social en font un acteur pertinent du logement en particulier en tant que « facilitateur et relais efficace » vers le droit commun, il n'en demeure pas moins que son action peut trouver certaines limites :

- Quand l'offre de logement / relogement des bailleurs sociaux connaît certaines limites et que le partenariat avec les bailleurs mériterait d'être d'avantage développé, notamment pour répondre à des situations parfois jugées « critiques » (pas de convention permettant par exemple de répondre à des demandes de locataires de bailleurs sociaux par exemple)
- Quand les capacités d'hébergement d'urgence sont saturées
- Quand le périmètre d'intervention au titre du FSL limite la possibilité de répondre à certaines problématiques pour lesquelles le centre social est sollicité (ex. handicap dans le parc privé)

COPAS - 18.12.2019 Page 23 sur 29

2.4 - A l'épreuve de la monographie, 5 conditions nécessaires pour que les centres sociaux soient des acteurs (singuliers) du logement

Cette dernière partie reprend synthétiquement les points clés de la monographie. La monographie n'ayant pas de vocation évaluative, il ne s'agit pas ici non plus de formuler des préconisations au sens strict du terme, mais de recenser certaines conditions qui nous semblent essentielles à réunir dans la perspective d'un engagement des centres sociaux comme acteurs singuliers du logement.

La partie ci-dessous propose en conclusion le recensement de **5 conditions** à réunir pour qu'un centre social puisse s'inscrire comme un acteur pertinent du logement qui contribue, de sa place, aux objectifs du « logement d'abord »⁷ tour en écartant l'option d'intégrer un « service logement » à part entière en son sein ou de se positionner comme « opérateur logement »

L'EXIGENCE D'UNE CONNAISSANCE DE LA COMPLEXITE DU SECTEUR DU LOGEMENT

Nous l'avons largement évoqué tout au long de cette monographie, l'engament pour l'accès et le maintien durable de tous dans un logement nécessite une connaissance fine des problématiques de publics (qui ne sont pas nécessairement ceux qui fréquentent les centres sociaux) et des multiples dispositifs mobilisables et souvent complexes.

Sans prétendre à l'exhaustivité, nous reprenons ici à titre d'illustration les différentes problématiques connues et les dispositifs mobilisables pour l'accès et le maintien dans le logement

Difficultés d'accès à un logement

Problématiques des publics Dispositifs mobilisables au profit des usagers Sans logement Demande unique de logement social Impossibilité d'accéder à un logement Accompagnement Logement FSL Hébergement en structure, Hébergement Certificat de recevabilité FSL d'urgence ou d'accueil temporaire Aide financière à l'installation FSL Garantie de En grande difficulté dans son logement lover FSL (insalubrité, bail résilié, surpeuplement MOUS Habitat (Maitrises d'œuvre urbaines et sociales, dispositif du PDALPD (plan départemental d'actions pour le extrême) logement des personnes défavorisées ; réparties entre le SOLIHA et Oslo pour l'arrondissement de Lille.

Les objectifs sont les suivants :

- favoriser les sorties réussies vers le logement des structures d'hébergement et de logement temporaire,
- proposer un accompagnement adapté à des personnes passant directement de la rue au logement,
- prévenir les risques d'expulsions des ménages en difficulté, et donc (re)loger des ménages qui bénéficient du droit au logement opposable (DALO)

COPAS - 18.12.2019 Page 24 sur 29

 $^{^7}$ CIRCULAIRE N° DGCS/DGALN/DHUP/USH/2010/247 du 19 juillet 2010 relative à l'accompagnement vers et dans le logement

Le « logement d'abord » constitue le fil directeur de la politique menée par le gouvernement dans le cadre de la nouvelle stratégie de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées : il s'agit de privilégier l'accès ou le maintien dans le logement, plutôt que l'hébergement.

La mise en place d'un dispositif renforcé d'accompagnement vers et dans le logement est apparue indispensable pour amplifier l'accès au logement public ou privé et contribuer à la fluidité des parcours dans le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion (AHI). C'est pourquoi l'État s'est engagé à hauteur de 12 millions d'euros en 2009, dans le cadre du plan de relance de l'économie.

Problématiques particulières nécessitant un logement adapté (notamment jeunes en difficultés pour se loger)
 CLLAJ (COMITE LOCAL POUR LE LOGEMENT AUTONOME DES JEUNES)
 LOCAPASS (L'avance loca-pass : prêt sans intérêt qui permet de financer le dépôt de garantie demandé au locataire ; ou garantie loca-pass : garantie de paiement du loyer et des charges en cas d'impayés du locataire)
 Aides au logement de la CAF
 Résidences habitat jeunes / Foyer de jeunes travailleurs

Difficultés de maintien dans un logement

Problématiques des publics	Dispositifs mobilisables au profit des usagers
- Impayés de loyer et / ou de charges liées au	- Aide aux impayés de fluides FSL
logement	- Aide aux impayés de loyer FSL
- Procédure expulsion (divers cas de figure)	- Garantie de loyer FSL
	 Accompagnement Logement FSL
	- Numéro vert – prévention des expulsions ADIL
	- Procédure de surendettement Banque de
	France
	- Tarifs sociaux de l'énergie
	- Enquête sociale expulsion
	- DALO
	- Commission de Recours Ultime
	- Demande unique de logement social
	- SIAO
	- MOUS

Cette technicité et ce niveau de compétence spécifique n'est pas aujourd'hui effective dans les centres sociaux. S'y engager à ce niveau équivaudrait de se positionner comme un service/opérateur du logement à part entière et d'être habilité en tant que tel.

Pour autant, et dans la perspective d'assurer *a minima* une fonction de « relais » spécifique en matière de logement, il demeure nécessaire de disposer d'une connaissance d'ensemble et fine des problématiques et des dispositifs mobilisables ainsi que de leurs critères d'éligibilité

L'EXIGENCE D'UN POSITIONNEMENT CLAIR QUI ARTICULE LOGEMENT, ANIMATION GLOBALE ET POUVOIR D'AGIR

Rappelons ici qu'en tant qu'acteur de l'éducation populaire la vocation d'un centre social consiste d'abord à contribuer à développer et à faire vivre un projet de développement social sur un territoire donné. En ce sens, l'agrément d'animation globale que lui octroie la CAF repose sur 4 grandes missions :

Un équipement de quartier à	Ouvert à l'ensemble de la population habitant à proximité, il
vocation sociale globale	offre accueil, activités et services à finalité sociale. Il assure une
	fonction d'animation à la fois globale et locale. La fonction

COPAS - 18.12.2019 Page 25 sur 29

	d'animation du centre social exclut la seule juxtaposition d'activités et de services. Le projet social implique la participation des habitants et la concertation avec les partenaires.
Un équipement à vocation familiale et pluri-générationnelle	Lieu de rencontres et d'échanges entre les générations, il favorise le développement des liens familiaux et sociaux et contribue à dynamiser le tissu social.
Un lieu d'animation de la vie sociale	Il doit susciter la participation des usagers et des habitants à la définition des besoins, à l'animation locale, aux prises de décisions les concernant. Il a vocation à promouvoir la vie associative.
Un lieu d'interventions sociales concertées et novatrices.	Compte tenu de son caractère généraliste, le centre social initie une action sociale concertée et négociée avec les différents acteurs locaux. Le centre social a pour vocation de contribuer au partenariat local et de susciter son développement

A ce titre et concernant le logement, il est dès lors nécessaire que ces activités et services spécifiques du centre social :

- Répondent à des besoins explicitement recensés dans le diagnostic à partir duquel est coconstruit le projet du centre avec les habitants et partenaires
- Que l'axe logement soit dès lors mentionné dans le projet de la structure et éventuellement rapporté à des moyens spécifiques (hors ou en complément du financement de la mission d'animation globale)

A défaut, cette activité « logement » pourrait s'apparenter à un **service distinct** sans faire état d'une réelle **cohérence** avec le projet de la structure.

Il serait dès lors pertinent d'envisager dans ce cas précis ou le centre social qui décide de s'engager spécifiquement pour l'accès et le maintien durable de tous dans un logement qu'il établisse formellement comment cette action s'articule avec sa mission d'animation globale

« Si nous avons cette expertise logement, notre garde-fou reste l'animation globale...
On aborde globalement la personne, on ouvre d'autres champs du possible en partant d'une porte d'entrée qui est celle du logement. Et en étant limité à 85 mesures au titre du FSL, on ne devient pas pour autant un opérateur à part entière »

L'EXIGENCE DU STATUT ET D'UNE COMPETENCE SPECIFIQUE D'ACCOMPAGNEMENT AU LOGEMENT

Les centres sociaux ne sont statutairement ni des services sociaux ni des auxiliaires de service public, mais des acteurs de l'éducation populaire. Pour autant, par des effets de contexte, d'opportunité et/ou d'intérêt à accompagner des publics qui connaissent des difficultés au plan de la santé, de l'insertion sociale ou professionnelle ou du logement, ils ont parfois fait le choix de s'engager dans ces secteurs.

En ce qui concerne le logement, il apparaît nécessaire et non négociable au regard de la spécificité du secteur, de l'hétérogénéité des problématiques des publics, de la technicité attendue et de la configuration du réseau partenarial, que cet engagement repose sur le recrutement d'un travailleur social ayant une expertise dans le domaine. En effet, sans la garantie d'une éthique déontologique liée au secret professionnel, il serait difficile à d'autres intervenants de participer à des instances de type GSE ou autres cellules logement. En conséquence, la question du financement du poste constitue un enjeu (le recours à l'appel à projet annuel présentant un certain nombre de limites dans ce cas précis)

COPAS - 18.12.2019 Page 26 sur 29

Rappelons également que d'une manière générale, les centres sociaux embauchent peu de travailleurs sociaux, que la culture et l'histoire professionnelle du travail social, du développement social et de l'animation ne sont pas les mêmes et demandent dans ce cas de **penser/anticiper la conditions d'une bonne coopération interne**.

Enfin, il serait également pertinent, pour les centres sociaux qui comptent dans leurs effectifs des **référents RSA de les qualifier et de les former d'avantage** aux problématiques liées au logement et aux dispositifs qui s'y raccrochent pour leur permettre de mieux informer et orienter les publics

LA NECESSAIRE INSCRIPTION DANS UN RESEAU PARTENARIAL

Nous l'avons vu dans cette monographie avec l'exemple du centre social des 3 villes, le partenariat est dans le secteur du logement d'autant plus important que les problématiques des personnes sont multiples et renvoient dans certains cas à des contextes d'urgence.

De fait, s'engager pour l'accès et le maintien durable de tous dans un logement nécessite suppose d'occuper une place dans le réseau partenarial local.

A ce titre, il serait opportun d'envisager des cadres conventionnels (ou chartes) permettant de situer formellement les complémentarités de rôles des différents acteurs et leur es limites d'intervention respectives et de formaliser des engagements clairs quant à la possibilité et aux modalités de solliciter directement certains acteurs (bailleurs notamment)

Dans le même ordre d'idée et pour garantir le partenariat autour de l'examen de situations individuelles, les **villes pourraient garantir la mise en place d'instances de travail déontologiquement** par un certain nombre de règles (composition et statut des personnes siégeant dans ces « cellules », mode d'animation, cadre déontologique, règles de transmission des informations, etc.)

« Si les villes sont en capacité de garantir des espaces d'expression bien bordés (avec les CCAS, les services logements, etc.) et de coopération entre travailleurs sociaux, il devient possible et très pertinent de comprendre et d'analyser qualitativement les enjeux, les besoins... Parce qu'en travaillant avec des professionnels qui sont au plus près, qui vont à domicile et qui ont une lecture fine des besoins, qui sont des capteurs d'extrême proximité avec des professionnels qui vivent le terrain au quotidien ... cela permet « plus haut » de réorienter un contrat de ville, une stratégie de peuplement, d'interpeler et de valider des réorientations aux élus. Une façon de passer du micro, au capteur aux orientations ».

L'OPPORTUNITE D'UNE LABELLISATION COMME ACTEUR DE LA CHAINE « DE LA RUE AU LOGEMENT »

Nous l'avons indiqué, dans le paragraphe précédent, il serait pertinent à un moment clé ou « *le service public de la rue au logement* » est en cours de constitution de **reconnaître institutionnellement cette fonction particulière** dans l'accompagnement au logement qui pourrait être dévolue à un centre social (si les précédentes conditions sont réunies).

Il s'agirait dès lors de « labelliser » concrètement les attendus de cette fonction spécifique, à la fois généraliste tout en reposant sur une expertise et des compétences spécifiques.

A titre d'exemple, ce document pourrait concrètement faire état d'une part d'exigences, d'attendus et de l'autre de mentionner les attributions du centre social pour pouvoir assurer cette fonction dans des conditions optimales

COPAS - 18.12.2019 Page 27 sur 29

Conditions

- Connaître l'étendue des problématiques des publics et des dispositifs mobilisables
- Maîtriser et avoir accès aux dispositifs clés pour une première orientation (« la bonne première orientation est stratégique, à défaut les publics s'épuisent, passent de bureaux en bureaux, ce qui renforce la défiance »)
- Connaître l'offre d'habitat (de l'hébergement jusqu'au logement d'insertion)
- Mettre en place, en complément des accompagnements individuels, des actions collectives de prévention et de sensibilisation (programme d'action) pour sensibiliser la population sur la prévention
- Capacité à évaluer l'action menée au titre du logement qualitativement (au-delà du dénombrement des mesures) dans une perspective d'appréciation des « couts sociaux évités » autant pour les publics ; que pour les partenaires/operateurs que pour la collectivité.
- ' ...

Attributions

- Reconnaissance de la pertinence de la fonction de terrain / d'orientation et de sa complémentarité avec l'intervention des autres acteurs du logement
- Reconnaissance de cette fonction de première orientation de qualité que ce soit dans l'urgence ou la durée (de manière globale et à travers le prisme d'un dispositif particulier
- Reconnaissance du rôle de facilitateur, de relais, d'acteur clé dans le pré-diagnostic des besoins
- Être inscrit dans le réseau et disposer des contacts qualifiés des « bons interlocuteurs »
- Faciliter quand cela est pertinent la mise en place de co-suivis et/ou co-évaluations de parcours
- Accès aux plateformes, aux données et informations précises (nombre de logements vacants, de nuitées, lieux de permanences, etc.) et outils spécifiques logement; connexion directe et accès au SI SIAO
- . . .

2.5 - Résumé

Les centres sociaux sont aujourd'hui des acteurs qui, de fait de leur proximité, font face simultanément à une demande sociale qui se diversifie et s'intensifie et à des sollicitations de partenaires et d'institutions à s'engager sur des terrains qui ne sont pas nécessairement originellement toujours les leurs.

En matière de logement, l'étude régionale par questionnaire que nous avons menée nous indique clairement que les centres sociaux restent en majorité « à distance » de ce secteur qui se caractérise par une réelle complexité (diversité des problématiques des publics, des dispositifs, des critères d'attribution, des partenaires institutionnels, des opérateurs, etc.)

La monographie nous a montré quant à elle que le centre social des 3 villes à Hem y est engagé depuis la première opération de Rénovation urbaine sur le quartier Hauts Champs / Longchamp et demeure encore aujourd'hui le seul centre social bénéficiant d'un financement de la MEL au titre du FSL. Depuis 2005, un référent logement (travailleur social) accueille les publics du quartier et plus largement du versant Nord Est de la métropole pour les accompagner et répondre à leurs besoins que ce soit en termes d'accès ou de maintien dans le logement. Acteur reconnu, engagé dans différentes instances partenariales, il joue aujourd'hui un rôle clé pour accompagner les personnes à recouvrir leurs droits et en particulier pour les (re)mettre en lien avec des institutions pour lesquelles elles éprouvent une réelle défiance.

COPAS - 18.12.2019 Page 28 sur 29

Les mesures FSL dévolues au centre social sont réalisées, les partenaires comme les publics reconnaissent la valeur ajoutée du centre social comme acteur du logement, etc. De ces constats liés à la particularité d'un territoire et d'une histoire, est-il possible de généraliser et d'envisager une « duplication » de cette expérience à une échelle plus large ?

La conclusion de l'étude nous amène à être prudent en la matière et de dresser, en s'appuyant sur les résultats de l'étude par questionnaire et cette monographie et de recenser différentes conditions nécessaires.

Ces conditions ne sauraient se limiter à des enjeux techniques, méthodologiques ou financières. Elles renvoient comme nous l'avons indiqué à des questions de fond.

Celle de ne pas spécialiser à outrance les centres sociaux dans un domaine au risque de progressivement se transformer en auxiliaires de logement et d'être perçus à terme comme une institution de plus. Car leur force et leur valeur ajoutée aujourd'hui se situe dans la proximité, dans la capacité à accueillir une première demande et de pouvoir y répondre de manière efficace en proposant par ailleurs d'autres perspectives.

En ce sens, le centre social n'est ni un « opérateur du logement », ni un « service logement de quartier » mais demeure un lieu de développement social qui choisit dans son projet et avec les habitants de faire du logement une porte d'entrée, un levier supplémentaire dans la réalisation de sa mission d'éducation populaire et de développement du pouvoir d'agir

Celle de reconnaître cette « compétence » particulière, qui n'est pas forcément aujourd'hui nommée et qui croise cette capacité à faciliter l'accès, à être en matière de logement, à la fois généraliste et expert dans un secteur complexe. C'est en ce sens qu'il est important que le poste de référent logement soit occupé par un travailleur social qui a des connaissances et savoir-faire particuliers dans le champ du logement.

C'est à ces conditions que le centre social pourra trouver sa place dans le réseau partenarial du logement, de jouer sa partition en complémentarité avec les autres acteurs, de coopérer efficacement et apporter sa contribution dans l'engagement pour l'accès et le maintien durable de tous dans un logement et d'être « labellisé » en tant que tel.

COPAS - 18.12.2019 Page 29 sur 29