

**Les réfugiés politiques**  
**et leur accès à la**  
**citoyenneté**  
**via un travail social lié**  
**au bail glissant**

rapport d'activité 2006

# SOMMAIRE

<b>LE RAPPORT DU PRESIDENT</b>	<b>p. 4</b>
--------------------------------	-------------

## LA GESTION LOCATIVE

<b>1. La recherche de logements dans le parc privé</b>	<b>p. 6</b>
--	-------------

- *les chiffres*
- *nos critères pour louer dans le parc privé*
- *le véritable coût du logement dans le parc privé*
- *quel avenir pour la location de logements en bail glissant dans le parc privé ?*

<b>2. Une gestion administrative sur mesure</b>	<b>p. 9</b>
---	-------------

- *le suivi financier des familles*
- *l'accès au logement*
- *le glissement de bail*
- *la sortie du dispositif*

## LA PEDAGOGIE TRANSMISE PAR L'EQUIPE PLURI DISCIPLINAIRE

<b>1. L'altérité : au plus près de nos valeurs</b>	<b>p.11</b>
<b>2. La posture professionnelle : un référentiel commun où chacun peut puiser</b>	<b>p.13</b>
<b>3. La formation supervision : une approche thérapeutique résolutive</b>	<b>p.15</b>
<b>4. L'accompagnement social : l'implication des familles dans une démarche socialement responsable</b>	<b>p.20</b>
<b>5. Les réunions : une démarche de concertation et d'écoute</b>	<b>p.27</b>
<b>6. Les outils de l'accompagnement : processus d'investissement rigoureux</b>	<b>p.30</b>
<b>7. Le partenariat : une priorité donnée au lien social pour une citoyenneté à (re) conquérir</b>	<b>p.34</b>
<b>8. L'autonomie citoyenne : un concept issu du bail glissant</b>	<b>p.38</b>

## LES STATISTIQUES

### 1. Statistiques concernant les familles reçues dans le dispositif de 2005 à 2006 *p.42*

- *Evolution du nombre de familles orientées par les partenaires*
- *Evolution de la composition familiale*
- *Evolution du type de ressources*
- *Evolution de la durée moyenne d'attente*

### 2. Statistiques concernant les familles hébergées de 2005 à 2006 *p.46*

- *Evolution du nombre de familles hébergées*
- *Durée moyenne de prise en charge jusqu'au bail glissant*
- *Type et parc de logements loués*
- *Nombre de familles devenues locataires*
- *Evolution du taux d'effort*
- *Taille moyenne des logements*

## LE RAPPORT DU PRESIDENT

En fin de notre rapport 2005 « nous formions le vœu que notre pays conserve (...) son aura de terre d'accueil et d'humanisme qui l'a rendu si grand. »

### Le secteur Bail Glissant

Cette année 2006 a, dans les déclarations et les financements, participé d'une politique différente :

Après une première convention de sept mois, nous avons été financés pour les cinq mois restants le 1<sup>er</sup> août 2006 et n'avons eu au 31 décembre 2006 aucune convention pour le financement 2007 ; en sus aucune délégation de crédit n'est notifiée aux DRASS.

Cette accentuation de la précarité des structures met à mal notre responsabilité de gestionnaire de personnel et des populations accueillies aux fins d'insertion durable.

Cette absence de lisibilité « concrète » de la volonté gouvernementale couplée à des discours peu tolérants et souvent mal différenciés par rapport aux diverses « catégories » d'étrangers, nous a d'une part renforcé dans notre engagement et dans la qualité des prestations pour lesquelles l'Etat nous a délégué cette mission, mais nous a d'autre part tout autant incité à une gestion prudente.

La flambée de l'immobilier a provoqué la raréfaction de l'offre de logements privés compatibles avec les possibilités financières des ménages et donc un ralentissement de l'activité d'ELIA au cours du second semestre.

Ces deux raisons expliquent l'essentiel du résultat excédentaire de notre structure ; ceci compensant le déficit enregistré l'année précédente.

Le fait que de nombreux fonctionnaires pensent que l'insertion durable qu'Elia propose, à travers le relogement définitif et l'accompagnement social, soit indispensable et donne des résultats satisfaisants, nous a encouragé à persévérer dans ce climat difficile.

Notre convention initiale a pu évoluer et s'ouvrir à tous types de logements, afin de tenir compte de l'évolution constatée de la structure des ménages.

Autre signe fort d'encouragement, la volonté de l'OPAC des Bouches du Rhône, de participer au dispositif en conventionnant 25 logements fin 2006.

Si l'ensemble de nos partenaires renouvellent les conventions, je répète que nous n'avons aucune certitude quant à la continuation de notre activité ; nous avons donc renouvelé notre demande de financement au Fonds Européen pour les Réfugiés puisque nous avons obtenu « l'accord technique » en 2006 et donc réduit d'autant, la part de la DDASS dans le financement 2007 d'ELIA.

Il nous faudra, dans la perspective possible de continuation de ces orientations, réaliser des économies de gestion autre que sur les prestations directes pour les usagers notamment par la participation à un groupement d'employeurs qui permettra la mutualisation en « interne » de certaines dépenses externalisées à ce jour.

Il nous faut, aussi, réfléchir au développement de nouvelles activités en lien avec notre champ « d'insertion durable » en permettant le développement de nos valeurs et notamment celles autour de l'altérité.

### **Le secteur « Formation »**

Cette activité « balbutiante » a réalisé deux actions en lien avec nos axes associatifs :

- la première a consisté en une formation de quatre jours d'un groupe de travailleurs sociaux à la mise en œuvre du concept « d'insertion durable ».
- la seconde, dans le diagnostic de compétences techniques et d'organisation d'un « service logement » à l'intérieur d'une association.

La pratique et les contacts réguliers avec les bailleurs sociaux nous incitent à réfléchir sur l'accompagnement social d'un certain nombre de ménages locataires dont les comportements et attitudes, identifiées par les bailleurs, ne ressortent pas de mesures habituelles.

### **Le secteur « Senior »**

Les projets déposés en 2005 ont vu l'Etat accorder sa part de financement et le Conseil Général ne pas pouvoir financer malgré l'intérêt exprimé pour ces deux projets qui tendent au maintien à domicile de la personne âgée :

- soit par un échange inter-générationnel de prestations,
- soit par une meilleure socialisation de personnes âgées isolées.

Nous solliciterons, à nouveau, les financements du Conseil Général pour une mise en œuvre en 2007.

Mais malgré ces incertitudes sur l'avenir du service « bail glissant », le personnel fait preuve d'un engagement sincère et maintient le niveau éthique initié depuis l'origine : cette implication nous incite à être sans cesse réactifs par rapport aux incertitudes actuelles.

Dans ces conditions, notre association est amenée à être vigilante quant à l'évolution des politiques au cours de l'année 2007 qui verra très certainement des décisions importantes dont les conséquences sur les financements 2008 devraient être sensibles.

Nous sommes donc, à notre tour insécurisés et précarisés, contraints de réagir à chaque orientation, restriction, changement de cap. Cet état de fait paraît préjudiciable à la mise en œuvre des politiques publiques que le secteur associatif a toujours effectué et pour lesquelles il est force de propositions et d'imagination.

**Christian BENARD**  
**Président**

## LA GESTION LOCATIVE

### 1. la recherche des logements dans le parc privé : *le contraire d'une sinécure !*

Depuis la création d'ELIA, la recherche de logements dans le parc privé se poursuit selon les mêmes objectifs :

- **Travailler avec les bailleurs privés avec qui nous sommes déjà en lien et en trouver de nouveaux qui acceptent le principe du bail glissant.**
- **Permettre à des familles venant de CADA ou de CHRS d'accéder à un logement durable.**

L'argumentaire consiste à présenter l'association ELIA, le public avec lequel nous travaillons, l'accompagnement social personnalisé et le principe du bail glissant.

L'objectif est de rassurer le bailleur afin qu'il accepte de louer à ELIA les logements escomptés. Les points forts mettent en avant le travail de responsabilisation et d'engagement des familles :

- **le contrat passé entre les familles et ELIA**, qui permet aux familles d'être d'emblée partie prenante de la démarche d'accès au logement, préalable vers la responsabilisation et l'autonomie.
- **l'engagement financier volontaire de la famille** qui, au cours de la première année a les plus forts remboursements à effectuer (notamment les frais inhérents à l'entrée dans le logement, et le remboursement du prêt mobilier).
- **les travaux de remise en état ou de restauration**, effectués par ELIA qui assure la sécurité et la sûreté des logements ; elle intervient rapidement dans les cas d'urgence : fuite d'eau, problèmes de serrures,... Les travaux qu'elle effectue avant l'entrée du ménage dans les lieux permettent à ce dernier de prendre possession d'un logement accueillant, d'être soutenu dans l'aménagement, le transport, le montage des meubles, tous les aspects matériels qui favorisent l'investissement de la famille dans le logement.

Mais aujourd'hui, la difficulté ne se trouve pas dans la présentation de notre action : les résultats probants des glissements de baux réalisés parlent d'eux-mêmes, et les agences avec lesquelles nous travaillons sont réceptives à de nouvelles demandes. Nous nous trouvons face à une évolution du marché privé qui éjecte petit à petit les ménages aux revenus modestes.

Cette année 2006 a vu s'amplifier la tendance notée au cours de l'exercice précédent, à savoir :

- La souscription par les propriétaires à l'assurance « *Garantie Impayés de loyer*»,
- Une progression des montants des loyers, qui même s'ils se stabilisent en fin d'exercice, dépassent les plafonds au-delà desquels les familles ne peuvent aller. L'accès au logement privé est devenu quasiment impossible pour les familles ayant de faibles ressources. (taux d'effort atteint + 49%)

De ce fait, les bailleurs avec qui nous travaillons et qui nous font confiance ont de moins en moins de biens à nous proposer, au regard de l'appauvrissement des personnes accompagnées.

### QUELQUES CHIFFRES :

	2006	2005	2004
Nouvelles agences avec qui on travaille	5	9	11
Nombre d'annonces consultées par mois*	24	60	
Nombre logements visités par mois	3	9	
Nombre de T2/3 loués	5	9	20
Nombre de T3/4 loués	3	8	4
Montant moyen T3 Hors Charges	555	563	519
<b>T3 Charges Comprises</b>	<b>592</b>	<b>609</b>	<b>567</b>
Montant moyen T4 Hors Charges	686	646	685
<b>T4 Charges Comprises</b>	<b>739</b>	<b>733</b>	<b>810</b>
Nombre logements résiliés sur nombre loués	1	3	6

\*annonces consultées correspondant à nos critères

### LES CRITERES D'ELIA POUR LA LOCATION DE LOGEMENTS DANS LE PARC PRIVE

La première chose à garder à l'esprit au moment de la recherche est que le logement qui sera loué deviendra un logement durable pour la famille qui y sera logée. Cela implique un certain nombre « d'évidences » :

- la recherche n'est pas orientée sur du provisoire et demande entre autres, à veiller sur la qualité du logement proposé et à la qualité relationnelle avec le bailleur. C'est avec lui que la famille sera en relation après le glissement de bail.

- **le montant du loyer devra être adapté** aux ressources de la famille, car c'est elle qui assumera mensuellement le paiement du résiduel. En fonction des revenus des familles en attente, nous savons quelles sont les tranches de loyers vers lesquelles nous pouvons orienter nos recherches de logements.
- **penser au coût réel du logement une fois que sont ajoutés** : taxe des ordures ménagères, contrat d'entretien des appareils à gaz, ramonage des conduits. Ces ajouts représentent environ 25 € mensuels.
- **la taille des logements recherchés doit être appropriée** à la composition des familles qui sont en attente.
- il est indispensable de pouvoir accéder au logement **sans devoir passer par la case « Garantie Impayés de loyer »**

Ces « évidences » sont nos critères, et du fait qu'elles sont évidentes, cela réduit considérablement le champ des possibilités : notre marge de manœuvre est étroite !

## LE VERITABLE COUT DU LOGEMENT DANS LE PARC PRIVE

Le coût du logement dans le parc privé ne s'arrête pas au prix du loyer charges comprises. En réalité, des charges supplémentaires sont à prévoir, elles concernent des dépenses annuelles à provisionner :

- **La taxe des ordures ménagères**, entre 120 € et 150 € : c'est un impôt réclamé une fois par an, quelques bailleurs l'incluent mensuellement dans les charges locatives, mais la plupart en demandent le règlement en une fois.
- **Le contrat d'entretien** pour les appareils à combustion gaz : contrat obligatoire, à renouveler chaque année, pour un montant compris entre 80 € et 120 €.
- **Le ramonage** des conduits d'évacuation des appareils à combustion gaz : également obligatoire, il coûte entre 35 € et 50 €.

D'autre part, lors de l'accession à la location dans le logement privé, les frais d'entrée recouvrent :

- **la caution** : montant égal à au moins deux fois le montant du loyer sans les charges (une fois pour le logement dans le parc public)
- **les frais d'agence** : montant proche de l'équivalent d'un mois de loyer (pas de frais d'agence dans le parc public)

Pour aider les familles lors de l'accès au logement, nous sollicitons le Fonds Solidarité Logement (FSL). Le montant maximum possible à obtenir par le FSL est de 1830 € (famille jusqu'à trois enfants) ou 2130 € (quatre enfants et plus) quel que soit le type de logement pour lequel l'aide est sollicitée. Pour une famille qui accède au logement dans le parc privé, la plus grande partie du FSL va servir à payer la caution et les frais d'agence, ce qui limite les fonds qui peuvent être consacrés à l'aide à l'ameublement.

La somme de toutes ces réalités renforcent le fait que l'accès au logement privé relève du défi pour une famille aux revenus modestes.

Pour un T4 dont le loyer charges comprises est à 710 €, il faut prévoir d'y ajouter au moins 25 € mensuels pour les charges complémentaires, et il faut bien sûr ajouter l'électricité et le gaz, dans ce logement qui ne bénéficie pas du chauffage collectif, soit au minimum 75 € par mois. Total : 810€ par mois.

Une famille de trois enfants, soit 5 personnes, vivant d'un salaire (Smic), perçoit 1810 € de ressources mensuelles (salaire + allocations familiales + allocation logement). Avec ces ressources, elle peut difficilement accéder au logement privé ou s'y maintenir.

## QUEL AVENIR POUR LA LOCATION DE LOGEMENTS EN BAIL GLISSANT DANS LE PRIVE ?

La question, posée en fin d'exercice 2005, appelle aujourd'hui une réponse assez claire : entre augmentation des loyers –ou stagnation à des tarifs qui dépassent nos plafonds-, et assurance « garantie impayés de loyer », l'avenir reste incertain pour l'accès au logement privé pour les familles ayant des ressources faibles !

Cela est d'autant plus regrettable que l'action menée auprès de nombreuses agences les a convaincues du bien fondé du bail glissant (accompagnement, médiation, meilleure solvabilité du client...)

### 2. une gestion administrative sur mesure : une base de données efficiente et opérationnelle

Les moyens informatiques disponibles à notre gestion locative originale sont fondamentaux. En effet, les conditions du passage de l'hébergement au glissement de bail nécessitent une gestion régulière et scrupuleuse. Cette organisation interne s'appuie sur une expérience tant en matière d'accompagnement social que du point de vue de la solvabilité des familles à l'égard des bailleurs. Cette double contrainte a donné naissance à un outil, la base de données « Gestion ELIA » qui joue une fonction pivot entre les différents intervenants :

- *L'équipe socio éducative* en charge de l'accompagnement social global
- *L'équipe technique* en charge de la rénovation des logements
- *L'équipe administrative* en charge du suivi financier des familles et des logements

## L'EQUIPE ADMINISTRATIVE

L'équipe administrative et financière est constituée de trois personnes. L'année 2006, dans la collaboration entre ELIA et les bailleurs sociaux, a été une année où se sont affinées et consolidées les interventions de chacun. Le lien régulier avec les différents interlocuteurs des différentes résidences (régisseurs, responsables opération cité, chef d'antenne ou agent de recouvrement...), la compréhension respective des missions de chacun sont autant d'éléments qui permettent à ELIA en cette fin d'année de faire le constat d'un partenariat positif et dynamique qui ne demande qu'à devenir pérenne.

## **Le suivi financier des familles**

Parallèlement aux outils pédagogiques (contrat d'hébergement, Projet Personnalisé d'Accompagnement Social, Ordonnance sociale...), la base de données permet le suivi des dettes éventuelles ou à contrario, l'épargne consentie dans le cadre de l'accompagnement pour favoriser le glissement de bail. Il permet la création et l'impression de tous les documents nécessaires à l'instruction des démarches administratives auprès des services sociaux (attestations d'hébergement, fiche financière de la famille). Une fois saisis, les éléments informatifs sont accessibles sur la base.

L'installation avec ELIA, dans un logement dont elles peuvent devenir locataires en titre, est vécue, par les familles, à la fois comme l'opportunité d'un nouveau départ mais également comme la démonstration de leur sens des responsabilités et de leur capacité à gérer un budget familial au centre duquel se trouve, le paiement du loyer. Ces relations sont confortées par le rôle d'interface joué par l'équipe socio-éducative, soutenue dans sa démarche par l'équipe administrative qui assure le rôle de veille et d'alerte au cœur du processus d'accompagnement.

Cette réactivité nécessaire en cas de doute ou de difficulté est l'élément clé à la construction d'un partenariat basé sur la confiance réciproque avec les bailleurs et les services sociaux compétents. L'outil permet donc une étude précise et régulière du suivi budgétaire des familles et permet d'éviter les mauvaises surprises liées aux ruptures de droits ou au temps de traitement de ceux-ci au sein des administrations concernées (CAF, ASSEDIC, CPAM...).

## **L'accès au logement**

Concernant le suivi financier en lien avec l'accès au logement au moment de l'installation, l'équipe administrative assure le suivi, et en l'absence du travailleur social, l'encaissement et le paiement des résiduels des personnes hébergées. Les résiduels peuvent être ré-évalués au regard d'éléments administratifs (composition familiale, ressources, montant du loyer...etc.).

La demande de versement direct au bailleur de « l'Allocation Personnalisée au Logement » et le suivi régulier du versement des aides est contrôlée mensuellement par l'équipe administrative. Elle est saisie après vérification des écarts éventuels. Cette saisie régulière des résiduels ainsi que des droits APL soutient l'action socio-éducative car elle évite toutes perturbations de l'équilibre financier du ménage en anticipant sur les difficultés inattendues. La prise en compte rapide du problème par le travailleur social, la capacité de la famille à comprendre la nécessité de certains délais, le relais auprès du régisseur et la résolution du problème dans des délais respectables sont des détails du quotidien qui nourrissent la dynamique d'installation des familles, qui leur permettent de mesurer leur propre implication et celle des différents intervenants.

La sollicitation du FSL Accès permet d'acheter le mobilier essentiel à leur installation et de répartir sur le temps, le remboursement de celui-ci. De plus, après le glissement de bail, une garantie en cas d'impayés de loyer est également sollicitée.

Outre ces aspects administratifs, le temps de l’emménagement et de l’installation dans le logement est un moment important au cours duquel certains aspects techniques vont être réglés (porte sitex, ouverture des compteurs, changement des noms sur la boîte aux lettres ou la sonnette, double des clés...). Toutes ces obligations génèrent des coûts qui sont imputables à l’entrée dans le logement. L’évaluation de ces coûts nous permet d’évaluer le coût réel à l’entrée de la famille avant et après l’hébergement dont le coût de la rénovation du logement par ELIA.

### **Le glissement de bail**

Au moment du glissement de bail, consécration d’un co-cheminement vers le statut de locataire en titre, le dossier administratif est modifié pour s’adapter à la nouvelle situation contractuelle générée. Les éléments constitutifs au glissement de bail sont précis et la procédure sécurisée. Suite à l’accord formel du bailleur, une vérification des comptes de la famille est mise en œuvre afin de solder toutes dettes éventuelles. Nous procédons à l’accompagnement à la signature du glissement de bail ainsi qu’à :

- *La résiliation des contrats d’assurances* au nom d’ELIA pour le bail à glisser. en parallèle la famille assure le logement à son nom propre.
- *L’état des lieux sortant*
- *Le relevé des compteurs d’eau*
- La remise de *l’ensemble des jeux de clés*
- La constitution du dossier *FSL Accès pour Garantie impayés de loyer*

### **La sortie du dispositif ELIA**

A la sortie du dispositif, les familles sont autonomes dans la gestion du budget familial, notamment en matière de contrôle des charges fixes du foyer. Nous maintenons cependant une vigilance car il n’est pas rare qu’à l’occasion d’une régularisation annuelle des charges provisionnées, il apparaisse des sommes dues au bailleur. Nous poursuivons donc dans les six mois qui suivent le glissement de bail, notre fonction de médiation afin de favoriser un lissage au plus près du réel en matière de consommation d’eau froide notamment.

## **LA PEDAGOGIE TRANSMISE PAR L’EQUIPE PLURI DISCIPLINAIRE**

### **1. Au plus près de nos valeurs...**

A l’origine du projet, les valeurs... Celles qui parlent en nous, celles qui résonnent si fort à l’intérieur que l’on se sent vivre, celles qui donnent légitimité à notre existence quand l’individualisme ne fait pas trop des siennes. On touche ici à l’identité, aux identités...

Il y a maintenant une vingtaine d’années, Georges Brassens disait du bout des lèvres, tant le vieil ours était timide en interview, à peu près cela : « *c’est l’humanité dégagée qui fait la valeur d’un Homme* ». A ELIA nous croyons beaucoup à ces quelques mots.

- **L'humanité**, celle qui place l'être humain au cœur, avec comme éthique le respect des droits fondamentaux, l'accès au savoir afin d'être libre de ses choix...L'humanité comme projet, comme un pont entre l'humanisme de Montaigne, le militantisme de Voltaire et la raison d'être de l'Education Populaire. C'est la base de tout et donc du travail social. L'humanité, c'est avant tout l'amour de l'Autre. L'Autre avec un grand A.
- **L'altérité**, qui signifie reconnaissance de l'autre dans sa différence et constitue à ce titre une valeur essentielle de la laïcité. Elle implique une relation accueillante, s'associant au métissage des cultures, éloignée de la notion de tolérance pour qui *ma liberté s'arrête où commence celle des autres*<sup>1</sup>. Au contraire, avec l'altérité, *ma liberté s'étend au travers de celle des autres*. L'altérité est un témoignage de compréhension de la particularité de chacun. Elle est la valeur qui place l'homme et la femme tels qu'ils sont comme premiers sujets de droit, et c'est en son nom que la lutte contre les discriminations s'effectue. C'est pourquoi l'altérité a une place de choix dans la dénomination de l'association. Ce choix est un acte politique, qui plus est dans le contexte actuel où tous les amalgames en matière d'immigration sont permis, pour ne pas dire voulus.

Mais l'altérité ne se limite pas à l'Etranger, à cet autre venu d'ailleurs. Les figures de l'altérité sont multiples et complexes, mais ont un dénominateur commun : leur écart par rapport à La Norme dominante, ce qui fait que certains ne sont pas (pleinement) dans la société mais à ses marges, qu'ils sont « out » au lieu d'être « in ». On trouve parmi eux, en pêle-mêle : la personne alcoolique, la personne malade (atteint du SIDA...), le sans-papiers, le sans logis, l'illettré, l'ex-squatteur, le pauvre, le délinquant, la femme violée, celle qui s'est prostituée pour nourrir ses enfants, le réfugié politique ex-ingénieur devenu « homme de ménage » en France, subissant ainsi de plein fouet son déclassement... Ces visages, nous les rencontrons à ELIA. Souvent même, ils se cumulent. Pourquoi travailler avec eux ? Pourquoi ce choix ?

Tout d'abord car l'Altérité est une de nos valeurs. Nous croyons en l'Autre : ce qu'il est et peut devenir, ce qu'il peut apporter, peu importe ce qu'il est ou a été.

De plus, cet autre que soi, qui n'est pas si éloigné du « nous » tant le passage de la normalité à la marginalité peut être rapide de nos jours<sup>2</sup>, a droit à sa place, a droit à ses droits. Je fais ici référence aux principes d'égalité et d'équité.

- **La justice**, celle basée sur le droit et sa jurisprudence, et la justice sociale, celle qui devrait être mais n'est pas encore<sup>3</sup>, et qui pourtant crève les yeux. Là encore, le choix de travailler dans le champ de l'insertion par le biais du logement n'est pas anodin : la fonction identitaire du logement que les premiers hommes arrivés sur terre avaient déjà compris (sinon instinctivement sentis) n'étant plus à démontrer, quelle place donne-t-on à ceux qui n'en ont pas ? Quelle place physique et surtout quelle place sociale ? Comment peut-on être posé et être citoyen quand on n'a pas sa place, quand on n'a pas de toit dans la Cité ?

<sup>1</sup> De plus, la tolérance implique des limites, des bornes, ce qui a permis à certains hommes politiques de parler de « seuil de tolérance » en matière d'immigration.

<sup>2</sup> Ce qui peut être à l'origine de la répulsion, du rejet : cet autre que moi pourrait être moi ou je pourrais être lui. On peut très rapidement perdre son emploi, se faire rejeter par sa famille et se retrouver à la rue, comme ce jeune homme que je croise tous les matins au Vieux Port. Cela peut être trop dur à regarder et à accepter. Attraction et répulsion sont les deux facettes de notre rapport à l'altérité.

<sup>3</sup> Nous attendons à ce titre la décision qui va être rendue concernant le projet de loi instituant le droit opposable au logement.

ELIA constate un décalage entre le principe d'égalité qui reconnaît à l'Autre ses droits et la réalité de son insertion dans la société. Par souci de justice sociale et de solidarité, ELIA a décidé en 2003 de tout mettre en œuvre pour tenter d'assurer le passage de l'égalité juridique à l'équité en terme d'insertion. Le droit commun. Car la finalité d'ELIA est bien là : avoir, trouver sa place dans la Cité, y être citoyen. Ne plus dépendre, être autonome. Participer. Apporter à l'Autre.

Comment se déclinent nos valeurs au travers de notre posture ?

## 2. La posture professionnelle : un référentiel commun où chacun peut puiser

### *L'altérité : de l'inné à l'adoption d'une posture visant à réduire l'ethnocentrisme*

#### Ethnocentrisme :

« c'est cette attitude, universellement répandue, qui consiste à faire de son propre groupe<sup>4</sup> le prototype de l'humanité, à considérer les manières de vivre, de sentir et de penser, les coutumes, les mœurs et les croyances de la société à laquelle on appartient comme les seules bonnes, les seules vraies, et à la limite, les seules vraiment humaines ; à leur conférer un caractère absolu et à les ériger en normes universelles ; et à mépriser comme barbare et sauvage, en jugeant contre la nature tout ce qui est contre sa coutume, tout ce qui est étranger. (...).

L'humanité vraie cesse aux frontières de chaque société. (...); [mais] ce que l'on désigne par ethnocentrisme c'est moins, en effet, la vanité délibérée à l'égard de son propre groupe et l'hostilité à l'égard des autres, que l'incompréhension des autres et l'extrême difficulté à admettre ces autres différents sur un pied d'égalité.(...) ». *Vocabulaire historique et critique des relations inter-ethniques, Pluriel-recherches, vol. 1, 1993.*

A ELIA, nous travaillons avec et auprès d'un public majoritairement constitué de réfugiés politiques de provenances aussi diverses que les pays de l'Est, le Rwanda, le Congo, l'Algérie, la Tchétchénie ou encore la Mongolie (...); on peut dire que l'Autre, en tant qu'égal mais différent, un autre soi-même non identique<sup>5</sup>, est omniprésent. Si adopter cette position universaliste n'est déjà pas une mince affaire, la mettre en application dans le champ de l'insertion ne va pas de soi. La tentation assimilationniste n'est jamais très loin.

En effet, comment insérer dans notre pays, avec ses codes, ses normes, ses tendances universalistes autoproclamées, cet autre soi-même non identique, en lui reconnaissant le droit d'être différent ?

Posture non aisée, qui demande une gymnastique intellectuelle presque constante, tant nous sommes imprégnés de nos propres codes, schémas mentaux et autres représentations, avatars de l'époque coloniale, entre autres. Car si chaque membre de l'équipe porte en lui, de par ses convictions humaines et politiques, un sincère respect et intérêt envers l'Autre, une prédisposition à l'interculturalité, cela ne suffit pas. Nos codes sont trop présents. Encore plus quand il faut agir vite, quand l'urgence se fait sentir... la fatigue également. Il faut donc se doter d'outils nous permettant de limiter cela.

<sup>4</sup> Entendre ici groupe social, c'est-à-dire les Français par exemple, les agriculteurs, les jeunes....

<sup>5</sup> Voir notamment Schnapper Dominique, *La relation à l'autre, au cœur de la pensée sociologique*, Gallimard, 1998.

A ce titre, le premier travail est à faire sur soi-même, seul et/ou en groupe : analyser, prendre conscience de ses codes culturels et tenter de comprendre ceux des familles auprès desquelles nous assurons le suivi. Cette démarche a lieu notamment lors des réunions « **analyse des pratiques** » et lors des **formations supervisions**. Lors de celles-ci, nous apprenons à « écouter sérieusement », en tentant d'entendre ce que nos interlocuteurs disent en limitant le filtre de nos interprétations liées à nos codes sociaux. C'est, selon la formule de Steve De Shazer « une formation à la naïveté ». Enfin, ayant bien conscience que l'analyse de ses représentations nécessite une intervention spécifique par des professionnels de la question<sup>6</sup>, nous sommes attentifs aux formations qui ont lieu sur ce point. A ce titre, dans quelques jours, nous allons participer à une formation ayant trait à l'ethnisation<sup>7</sup> et la violence à l'école : ses causes et ses incidences sur les enfants, les enseignants et les parents. Et surtout, comment en sortir.

Nous faisons de notre mieux, mais nous sommes conscients que l'on ne chasse pas des années de représentations d'un revers de la main<sup>8</sup>.

### *Accompagner vers l'autonomie et la citoyenneté : la juste place en question*

Les familles arrivant à ELIA ont le plus souvent effectué un parcours du combattant avant d'entrer dans le dispositif<sup>9</sup>, ce qui les place dans une position de précarité sociale et affective importante, justifiant l'accompagnement. Au sortir du dispositif, à savoir entre six mois et deux ans d'hébergement, ces mêmes familles sont locataires en titre, prêtes et capables de le rester, et, plus encore, sont mieux armées pour trouver leur place dans la Cité.

Pour ce faire, notre posture première est de croire en l'autre et de le lui montrer, peu importe qui il est ou ce qu'il a fait (délinquance, problèmes d'alcool, difficultés psychologiques post-traumatiques liées à la guerre...). Ce qui est important, c'est ce qu'il veut faire maintenant avec son potentiel. Parce que nous croyons en l'Homme, nous nous devons d'avoir ce regard où transparaissent espoir et conviction, où l'on peut voir que tout est possible. Inclinaison à la positivité et dynamisme : un credo.

---

<sup>6</sup> Nous faisons ici notamment référence aux spécialistes des migrations et des relations inter-ethniques ou encore de l'histoire de l'immigration.

<sup>7</sup> Le processus est celui qui conduit à l'identification et à la désignation particulières d'un groupe socio-culturel. On identifie sociologiquement ou politiquement un processus d'ethnisation des rapports sociaux lorsque l'imputation ou la revendication d'appartenances ethniques deviennent des référents déterminants de l'action et dans l'interaction, par opposition aux situations dans lesquelles ces imputations et identifications ne constituent qu'un des référents parmi d'autres du rôle, du statut, et, en dernière instance, de la position hiérarchique dans les classements sociaux. [Un exemple parmi tant d'autres, que l'on peut entendre très fréquemment dans les médias : « deux élèves musulmans ont agressé leur professeur de biologie au lycée X hier... ». Dans ce cas est mis l'accent sur un des aspects de leur personnalité, de leur identité, au détriment de biens d'autres : la religion musulmane \(d'ailleurs, a-t-on vérifié qu'ils la pratiquent, qu'ils revendiquent y appartenir ? Et dans l'affirmative, que signifie-t-elle pour eux ?\) alors qu'ils sont aussi peut être français dans leur tête, bretons ou marseillais de cœur, férus de cuisine chinoise, passionnés de littérature, entretenant une relation particulièrement complice avec les animaux...pourquoi, alors, mettre l'accent sur cet aspect là plutôt qu'un autre? Parce que les journalistes –qui ne font en grande partie que répondre à la demande du discours dominant et à la conjoncture de leur profession- y voient une relation de cause à effet avec l'agression, illustrant à merveille les peurs autochtones face à cette religion venue d'ailleurs qui rend ses membres inintégrables. Nous sommes attentifs à ce processus car ces assignations identitaires sont graves parce qu'enfermantes, emprisonnantes, et, dans leur grande majorité, manquent de pertinence quant à la problématique et à l'analyse des faits. Elles ethnisent les rapports sociaux, donc accentuent et/ou créent une démarcation symbolique entre les gens qui se reporte sur le réel, nuisant ainsi à la cohésion sociale et à la construction du vivre ensemble à laquelle tant de personnes aspirent.](#)

<sup>8</sup> Bien évidemment, ces pratiques s'imposent également aux autres figures de l'Autre que nous avons évoquées plus haut : la personne alcoolique, le « pauvre », le délinquant, l'ex sans logis...

<sup>9</sup> du départ du pays d'origine en passant par l'attente des papiers en CADA jusqu'à la proposition d'un logement par ELIA.

Croire en l'autre, cela implique que c'est en lui que se trouvent les ressources pour arriver à ses fins et non pas l'inverse. Nous, nous avons certaines clés qui permettent d'armer la famille pour sa future vie de locataire et de citoyen. Des clés mais pas le potentiel. Nous sommes un soutien, nous accompagnons : nous n'emmenons pas une famille là où elle ne veut pas aller, ce n'est pas notre rôle. Nous sommes là, auprès des familles, à la CAF ou pour remplir la déclaration de revenus pour qu'elles soient à même de le faire plus tard seules, car c'est l'autonomie qui est en jeu. « Faire avec » mais pas « pour » ou « à la place de », sinon cela n'a pas de sens. Ou plutôt si : rendre les personnes irresponsables, assistées. Il faut au contraire que les familles se saisissent des choses, qu'elles s'en emparent. Car c'est leur vie, leur histoire, et ce sont elles qui en sont acteurs, pas nous. C'est de leur responsabilité et c'est de la nôtre de le leur dire.

C'est pourquoi, nous essayons le plus possible de travailler sur la demande, leur demande. La demande, ce n'est pas de quoi les familles ont besoin mais plutôt en quoi elles ont besoin de nous pour répondre à ce besoin. Nous travaillons ce point en prenant garde à la contrainte sociale : veulent-elles vraiment ce qu'elles disent vouloir ou répondent-elles à une demande que la société attend d'elles, travailleurs sociaux y compris ?

Car c'est un logement qui est au bout et aujourd'hui, beaucoup sont prêtes à faire tout ce qu'on leur dit pour cela.

**Accompagner** : verbe transitif. Idée d'être avec quelqu'un, d'être présent. Idée d'aller vers, de soutenir. Oui, mais comment ? Dans cet « aller vers », une posture professionnelle imprégnée de bienveillance nous paraît juste : « veiller au bien de » conformément aux objectifs que les familles se sont fixées. La bienveillance professionnelle et non pas le paternalisme, même si, parfois, pour des raisons qui sont liées à leur histoire, certaines le demandent. La relation de soutien ne serait alors pas juste, trop déséquilibrée, ce qui va à l'encontre de notre vision de la relation à l'autre.

Une posture basée sur **l'engagement** également : ceci est au cœur du projet de l'association. Un engagement de toute l'équipe, qui gravite autour de la famille pour lui assurer son soutien le meilleur. Mais également un engagement de la famille, qui, dès la signature du contrat d'hébergement, rentre dans cette démarche.

### **3. « La formation supervision : « l'Approche Centrée sur les Solutions » une approche thérapeutique résolutive**

Se pencher sur une approche plus qu'une autre, l'adopter même, n'est jamais anodin. En effet, il y a eu choix. Car elle est en adéquation avec les valeurs et la posture que nous venons d'évoquer : voir en l'Autre, non pas forcément un autre soi identique, mais un autre soi différent qui est son égal, un autre qui gagne à être connu. Un autre responsable, parce qu'il écrit son histoire...un autre, qui, parce qu'il l'aura décidé, nous demandera soutien. Un soutien non pas paternaliste, mais professionnel et enclin à la positivité.

Nous avons choisi cette approche car elle nous semble juste, et qui plus est, efficace. L'approche centrée sur la solution est un modèle d'intervention qui s'adresse à toutes les personnes qui pratiquent la relation d'aide et d'accompagnement. Le modèle trouve son origine aux Etats-Unis où il a été développé par Steve de Shazer, Insoo Kim Berg et Scott Miller. L'attention qui lui est portée s'est accrue de manière notable en France ces dernières années. Cette approche qui s'appuie sur un ensemble de techniques repose avant tout sur des présupposés.

**Le premier est de miser sur les ressources des individus.** En effet, la préoccupation première est de souligner et de soutenir les ressources des personnes qui demandent de l'aide. Les entretiens doivent alors être structurés de manière à ce que l'intervenant soit centré sur la personne et sur ses compétences ; le processus mis en œuvre visant à augmenter la croyance en la possibilité de changement chez les personnes en difficulté ou en questionnement. Le modèle est en effet construit sur le présupposé que le changement est lié à l'augmentation de l'espoir de changement de l'individu.

**Le second est d'opter d'emblée pour une posture résolutive.** Les théories dominantes en psychothérapie suggèrent que la résolution d'un problème soit assujettie à la compréhension de ce problème. L'approche est ici différente : elle tend à montrer que le lien entre la définition du problème et la solution n'est pas le seul chemin possible et que l'intervenant peut aider la personne sans utiliser le passage par l'explication et l'analyse de ce qui fait souci. L'idée est que les difficultés que rencontrent les gens sont le plus souvent généralistes (trouver un emploi, un problème de santé, élever ses enfants...), difficultés qui peuvent traverser chaque individu. Or, la façon de les traiter est singulière, car spécifique à la personne qui doit trouver des solutions qui lui correspondent, par rapport à ses ressources, à son potentiel.

Cela ne signifie pas qu'il ne faut pas écouter le problème, les gens se raconter, mais être attentif à l'importance des difficultés énoncées et par là même être attentif au changement que créerait leur disparition :

*Et si le problème disparaît, que se passe-t-il ? Où en êtes-vous ?*

**Le troisième postulat de cette approche, qui nous tient particulièrement à cœur à ELIA, est que l'intervenant n'est ni l'expert en problèmes, ni l'expert en solutions.** Par le caractère non vertical de la relation qui en découle, l'intérêt de cette approche est d'instaurer un autre rapport de pouvoir avec les gens, c'est-à-dire le leur rendre en quelque sorte. La position de « non expertise ou not knowing » de l'intervenant pourrait même être l'un des éléments favorables au développement des ressources propres des personnes en difficulté.

Toute l'attention se porte sur les compétences de la personne accompagnée, sur ses capacités à être son propre expert et à trouver elle-même les solutions qui lui conviennent.

L'honnêteté intellectuelle nous invite cependant à tempérer cet aspect de la relation accompagnateur-accompagné qui va dans le sens d'un autre rapport de pouvoir. En effet, dans la pratique, l'association est le locataire et l'accompagné « l'hébergé », avec, en toile de fond, un glissement de bail étroitement lié à l'évaluation de l'équipe d'ELIA.

Cet enjeu, dans le contexte du logement actuel, n'est pas sans conséquence sur la relation qui se joue entre l'accompagnateur et l'accompagné. Néanmoins, les clés du glissement de bail sont d'emblée entre les mains de l'accompagné, dans son potentiel, dans ses ressources, dans son envie de sourire à la vie, de donner de lui-même. Nous, nous sommes là pour soutenir cela, pour faire resurgir la vie quand le passé se fait trop lourd, à tel point qu'il ne permet plus de voir son propre potentiel. Là est notre place. Mais le vrai pouvoir, ce sont les gens qui l'ont au fond d'eux. Une métaphore : tentez donc de relever une personne couchée sur le sol et qui ne désire pas être relevée... pas facile... c'est lourd et épuisant ! Au quotidien, dans l'accompagnement, cela n'a pas de sens et c'est inefficace. Le vrai pouvoir, ce sont les gens qui l'ont, pas l'accompagnateur.

Cette manière de faire et de penser repose sur une attitude relationnelle bien définie, rejetant la position de l'intervenant expert, ce qui peut sembler à contre-courant des modèles dominants de la relation d'aide. L'expertise de l'intervenant consiste, en réalité, à garder la maîtrise technique et émotionnelle des entretiens ou des interventions sans la confondre avec une maîtrise du « savoir ce qui est bon pour l'autre ».

Si cette démarche nous a d'emblée « parlé » lors de la première formation, elle nous a également questionné sur notre place et notre pratique, ce qui est très constructif. Cependant, intégrer cette approche dans le travail quotidien ne s'improvise pas, cela nécessite, en quelque sorte, de « l'entraînement ». C'est pourquoi, lors des trois formations d'une journée que nous avons suivies, nous l'avons mise en œuvre sous forme de jeux de rôles. Ces mises en situation sont très efficaces pour saisir cette approche, pour ceux qui y participent directement comme pour ceux qui observent la scène et interviennent ensuite. Nous y travaillons en particulier l'Écoute de l'autre avec un grand E, en utilisant notamment les techniques telles que le génogramme, l'ancrage, les échelles d'état et d'évolution ...

Quelques mots sur ces outils :

- **un génogramme** est en quelque sorte un arbre généalogique que l'on construit avec la famille. Cela permet à la fois de mettre à plat des données familiales objectives mais également de prendre du recul par rapport à celles-ci : l'utilisation d'une représentation visuelle (sur le tableau) allant dans ce sens.

Lors des premières utilisations de cet outil, nous avons nous-mêmes été surpris de l'effet que cela produit sur les familles : la personne, se percevant dans un ensemble, prend de la distance par rapport à elle-même, ce qui invite à (se) poser des questions plus globales mais qui raisonnent comme un fil conducteur : « *qu'est-ce je veux au fond de moi ? Qu'est-ce qui est vraiment important à mes yeux ?* »

Dans les familles tourmentées par une histoire familiale complexe, avec ses zones d'ombre, cela permet souvent de mieux cerner la place de chacun et de faire émerger des problématiques sous-jacentes que l'on n'arrivait auparavant pas à formuler.

- **l'ancrage** est une technique qui a souvent pour but de débloquer un suivi dans lequel on a le sentiment de ne pas avancer. Durant l'entretien, on va tenter de créer une sorte d'électrochoc, quelque chose de symbolique et de percutant qui a pour finalité d'éclairer l'accompagné. Cet électrochoc permet une intégration dans son for intérieur, une intégration cognitive et émotionnelle. Il a également quelque chose de rassurant et il donne de l'énergie, du mouvement. Cet outil demande de la concentration, de la conviction dans le ton, de l'empathie... Récemment, nous nous y sommes essayés :

*Nous accompagnons Mr C. depuis un an et demi à présent, ce qui signifie que Mr C. a une problématique complexe, à rebondissements presque quotidiens ces dernières semaines. Ces derniers mois, nous avons opté pour un double accompagnement social : c'est-à-dire deux travailleurs sociaux. Un sur la problématique santé, l'autre sur l'aspect administratif. Au sein d'ELIA, chaque membre de l'équipe a été sollicité le concernant. Aujourd'hui, on est à se demander si cela n'est pas pire qu'au début. Il n'a pas payé le loyer depuis 3 mois et administrativement, ce n'est pas mirobolant.*

*Mr C. est quelqu'un avec qui il est agréable de converser car il s'intéresse à tout, est cultivé, il a des projets, il a en lui l'intelligence que l'on n'acquiert pas dans les livres, ni sur les bancs de l'école, comme il aime à le dire... Il a des principes, est courtois, il sait comment donner le change.*

*Mr C. est également alcoolique, dépressif, gravement malade, râleur et parfois de très mauvaise foi. Il a aussi connu la rue, le froid, la peur, la faim, « la haine de ce monde qui laisse des gens dehors, comme des chiens, et qui de surcroît, les exploite. Vampires. » Aîné de sa fratrie, il a, dès 11 ans, pris une autre voie que celle à laquelle il aspirait. Par devoir. Pas le choix. Gamin, il a également volé au secours de sa mère, battue par son père. Pour cela il s'est fait « fracasser » comme il le dit. Sacrifice.*

*Schématiquement, dans la vie il y donc deux Mr C. : celui des projets (...) et celui englué dans son passé douloureux, celui de la plainte, qui en veut à la terre entière, constamment. Le premier ancrage a été de lui exposer, d'un ton cadrant mêlant empathie et fermeté, ces deux facettes, en insistant surtout sur le fait que celle des projets et de la vie possible est annihilée par l'autre :*

*« Pourtant, c'est à la première que vous aspirez au fond de vous. Comment celle-ci pourrait-elle prendre l'ascendant ? En quoi est-ce constructif d'être constamment dans la plainte, même si on peut avoir de légitimes raisons ? Votre bonheur, ce à quoi vous aspirez, il n'y a que vous qui puissiez le mettre en place. Personne d'autre ne le fera à votre place. Vous avez 48 ans Mr C : vous savez que l'on peut exister autrement que dans la plainte ? Nous sommes attristés par votre posture, votre manière de regarder la vie. Vous savez que vous avez plus de ressources, de potentiels que bien des familles ici : qu'est-ce que vous attendez ? »*

*Mr s'était recroquevillé. Vous savez, comme ces petits oiseaux blessés que l'on recueille les jours d'hiver, transis par le froid... Figé, il écoutait. Les yeux écarquillés. Il dit qu'il sait, il a les larmes aux yeux.*

*« Tout part de votre posture Mr.C. Vous savez que nous faisons le maximum ici depuis plus d'un an et qu'on n'y arrive pas. On se donne du mal pourtant, je vous assure. On n'y arrive pas. Peut être que l'on ne sait pas faire avec vous, c'est possible. Mais j'ai vraiment le sentiment que c'est autre chose qui fait que l'on n'avance pas. Vous savez pourquoi Mr C. ? Je vais vous montrer une chose Mr C, peut être allez-vous trouver cela stupide mais j'essaie quand même ».*

*Je me lève, me place au centre de la pièce et m'allonge sur le dos, à même le sol. Je lui tends la main et lui demande de me relever mais je n'en ai pas envie alors il n'y parvient pas, même en forçant. Je suis trop lourd. « Vous voyez Mr C. : là, c'est vous quand vous êtes dans la plainte. On peut faire tous les efforts que l'on veut, on ne peut pas vous relever car votre posture ne le permet pas : vous ne voulez pas. Je lui demande de renouveler l'exercice mais cette fois-ci, j'ai envie qu'on m'aide à me relever : tout devient plus léger. Vous voyez Mr C., tout dépend de votre posture. ».*

*Pour affiner l'ancrage, nous lui avons laissé le choix : continuer l'accompagnement à condition de changer de posture ou tenter un accompagnement « distancié », c'est-à-dire qu'il gère tout, tout seul, car nous pensons qu'il en est capable s'il se reprend en main. Depuis, Mr C. a opté pour la seconde alternative... Nous avons mis en place des virements bancaires pour les trois mois à venir. Cela fait plus d'une semaine que je n'ai pas eu de ses nouvelles, alors qu'il me sollicitait tous les deux jours en moyenne auparavant.*

*Il vient de m'appeler à l'instant, avec la voix confiante de quelqu'un qui mord la vie : pour la première fois depuis que je le connais, il me parle de démarches administratives d'un ton positif. Il faut oublier le passé me dit-il, penser au présent : « j'ai plein de choses à faire, je vais me reconvertir. Rester à la maison à faire la vaisselle, ça va bien ! ». Je ne sais si cela va durer, ce qu'il va advenir de la situation, mais je pense que Mr C. s'est emparé de quelque chose, que cela l'a fait réagir. Souhaitons lui bonne route.*

- **l'échelle d'état**, graduée de 1 à 10, a pour but de mesurer l'état émotionnel à un instant T de la personne que l'on interroge. Cela permet de savoir où elle en est. Cela peut apparaître comme le b.a.b.a., mais entre ce que le travailleur social pense de l'état d'une personne et ce que celle-ci en dit, il peut y avoir une marge. Le décalage peut même être frappant, et fréquent qui plus est ! Cet outil a le mérite de remettre les choses à leur place : le travailleur sociale n'a pas à penser « à la place de » parce que ce n'est pas son rôle et donc souvent il n'est pas en phase avec la réalité. Cette échelle sert donc de support à la compréhension mais également à la construction :

*« - Sur une échelle de 1 à 10, vous vous situez où aujourd'hui ?*

*- mmm...6.*

*- 6 ! : et qu'est-ce qui fait que vous êtes à 6 ? Qu'est-ce que ça représente pour vous le 6 ?*

*- eh bien, j'ai un logement, je me sens en sécurité, je sais que je peux manger tous les jours, mes enfants vont à l'école.*

*- ah d'accord. Et qu'est-ce que ce serait 7 alors ?*

*-7 : c'est quand j'aurai un travail et que ma grande fille viendra en France et qu'elle soit réfugiée elle aussi.*

*- d'accord... »*

Comme on vient de le voir ci-dessus, l'échelle d'état invite à déborder sur une autre échelle :

- **l'échelle d'évolution**. Egalement graduée de 1 à 10, le 0 correspond à un moment difficile, à un début (l'arrivée à ELIA peut correspondre à un bon début dans une démarche d'accompagnement), et le 10 à un objectif qu'on se fixe mais qui est du domaine du possible, pas un idéal : avoir trouvé un travail, que ses enfants réussissent à l'école ; de manière plus globale, ce sont les conditions qui vont faire que l'on se sent à sa place dans la vie.

On peut travailler ici sur les ressources, voir ce qu'il y a entre le 0 et le 6, c'est-à-dire toutes les ressources qui ont permis d'arriver à 6. Ces ressources, il faut les mettre à jour, les valoriser et s'appuyer dessus pour aller à 7. On est alors sûr de la projection et les moyens pour y parvenir.

La formation supervision, par les outils qu'elle amène est d'un grand apport professionnel. Par ailleurs, ce travail de mise en situation qui vise à réduire la distance entre théorie et pratique est aujourd'hui de plus en plus présent dans notre fonctionnement, notamment au cours de nos réunions d'analyse de la pratique. La formation supervision vise à former un corpus référentiel pour toute l'équipe : de jour en jour, nous en percevons les bienfaits sur notre accompagnement.

#### **4. L'accompagnement social : l'implication des familles dans une démarche socialement responsable**

Si la parole des personnes avec lesquelles nous travaillons est entendue, soutenue, interrogée, relayée, alors nous mettons toutes les chances en œuvre pour que l'accompagnement que nous proposons ait du sens et porte des résultats.

Parler d'implication des familles est presque un non sens car c'est bien elles et elles seules qui sont au cœur de leurs choix, de leurs actes et, nous, qui proposons de nous impliquer à leurs côtés.

Pour cette raison, nous insistons sur cette conviction qui doit être profondément conscientisée et demande une certaine vigilance, une méthodologie d'accompagnement, un outillage éducatif conséquent (supports écrit, réunions d'analyse, formations, partenaires...).

Nous avons fait le choix d'une approche globale de l'accompagnement des personnes et de leurs projets de vie car nous pensons que dans un contexte sociétal où la tendance est au morcellement et au découpage (par publics ou par domaines d'actions), il est intéressant de proposer une intervention complète avec un référent unique qui tentera de tisser des liens entre les domaines de la vie quotidienne et donc les domaines d'interventions (insertion sociale, loisirs, emploi, formation, vie familiale, santé...).

Dans les paragraphes qui suivront nous aurons l'occasion d'en développer quelques exemples.

#### **LE LOGEMENT**

*« Le logement, ce cocon qui m'est cher et dans lequel je suis en sécurité. Cet endroit que je m'approprie et où je tente de me reconstruire. Ce lieu qui me ressemble et qui trimballe un peu de mon histoire et de mon pays. »*

C'est bien parce qu'à un moment donné de leur vie, les familles que nous recevons sont « en mal de logement » qu'elles sont amenées à s'adresser à nous.

C'est également, par le biais de « l'outil d'insertion : logement », que nous proposons une porte d'entrée vers une vie nouvelle à ces mêmes familles.

De par les parcours singuliers de ces personnes, le logement représente bien plus qu'une clef...

La symbolique du logement charge de son sens chaque instant de la rencontre : franchir une porte c'est aussi accepter de tourner une page, de finir une lutte, de poser ses valises, de vivre un nouveau départ...

On comprend désormais mieux l'importance d'un accompagnement soutenu au moment même où des questions matérielles essentielles semblent résolues.

On peut imaginer qu'une famille régularisée, ayant obtenu un statut de « réfugié politique » par exemple, pourrait « s'en sortir seule » dès lors qu'elle a ses papiers en poche et une clef d'appartement.

Or, nous avons appris, par expérience auprès de ce public, que cette question et le contexte français dans lequel elle se joue sont bien plus complexes qu'il n'y paraît :

...Comprendre les contours et les rouages (administratifs, financiers, légaux...) de son environnement, pour reprendre le contrôle de sa vie quand on a été, si longtemps, mis en attente...

Notre travail consiste:

- **A accompagner** : le deuil du logement imaginaire, la réappropriation d'une histoire, d'une identité, d'un espace (en lien avec les habitudes liées à la culture d'origine), le lâcher prise des habitudes prises lors d'un hébergement en foyer, le désir de trouver une place dans le logement, trouver une place dans ce nouvel environnement, retrouver une vie sociale : inviter, se libérer de l'idée du départ perpétuel (lié aux logements temporaires successifs).
- **A soutenir** également, lors de l'emménagement concret, lors des premières démarches administratives, de l'achat du mobilier. Tous ces aspects qui font que par la matérialisation des choses et par la présence d'un tiers, en l'occurrence le travailleur social, s'ancre le début d'une dynamique.

Autant de challenges qu'il faut relever avant d'avoir le sentiment confortable « d'être enfin arrivé ».

La question des droits et des devoirs, de l'apprentissage de la langue, du retour vers l'emploi, autant de pistes de travail qui font de l'arrivée dans un logement un réel support à l'insertion durable.

- **A être attentif** à la particularité du lien avec le logement : le logement à lui seul est un sujet de réflexion infini, tellement symbolique et vecteur de débats en lien avec l'être propre.  
Le sentiment de fuite et du non retour, de déracinement, de précarité soudaine, de non maîtrise de langue et de la culture sont autant d'éléments qui nous amènent à penser que la spécificité du lien au logement est réelle et que notre approche du sujet doit être attentive à celle-ci.  
Selon les familles, nous sommes confrontés à différentes réactions quant à la découverte et l'appropriation du logement. Dans la majorité des cas, le constat est plutôt très positif. La famille est enchantée d'avoir enfin trouvé un logement, elle s'y installe rapidement et l'envie de le personnaliser donne l'impression qu'elles ont toujours vécu dans ce celui-ci.

Souvent, c'est ensuite que surviennent les problèmes et le mal être. De par les difficultés à se faire comprendre et à comprendre, les relations de voisinage peuvent se tendre, le respect des règles de vie en collectivité relève parfois d'un réel apprentissage, la gestion de la consommation d'eau et d'énergie qui a un coût dans notre pays, la compréhension de ce qui est à leur charge et à la charge du bailleur.

En quelque sorte, tous ces « découvertes » de la vie quotidienne qui peuvent amener, si elles ne sont pas anticipées ou repérées, à des situations de frustration et de rejet.

Ajoutée à cela, ce que l'on nommera, une phase de dépression, qui se produit généralement dans les deux premiers mois qui suivent l'installation. Fini la paperasse, les cartons, les changements d'adresses, d'écoles, les choses se posent et se posent tellement que le sentiment effrayant de se demander « et maintenant ? » prend le dessus.

Quels projets ? Quel possible ? Le vide...La peur... Le sentiment de tourner en rond.

*Avant même de visiter l'appartement que nous lui proposons, Mme I. qui était allée auparavant en repérage dans le quartier, m'annonce avec un grand sourire : « je vous dis oui, je sais déjà que ce sera ici chez moi » !*

*Elle ne s'était pas trompée : « Aussitôt visité, aussitôt installée... aussitôt déprimée ».*

*Mme I. est originaire du Rwanda, réfugiée politique depuis 2003, elle a connu il y a quelques années maintenant, une vie paisible : un mari, deux filles, une situation aisée, un emploi... puis les massacres, la mort de ses proches, le déchirement, la peur, la vie cachée, la fuite, la clandestinité...la France et ses foyers.*

*Bilan : un ex mari réfugié américain avec qui elle n'a plus de contact, deux petites filles restées au pays chez sa mère d'origine Tootsie, la mort de son père Outou et de ses frères, ses sœurs réfugiées elles aussi en Suisse et en Belgique et une naissance celle d'un petit garçon né en France dont elle est sans nouvelle du père.*

*Alors oui : « Des papiers, un logement » un beau slogan. Celui dont elle a rêvé et tant espéré mais voilà, quelle vie après cela ?*

*Et puis tout est si compliqué : Le chauffage qui ne marche jamais, ce gardien qui ne répond jamais au téléphone, la fuite de la chaudière dont le clapotis résonne d'un bruit incessant, l'allocation logement qui n'est pas versée, ce voisin qui me dévisage et m'en veut d'avoir pris la place de son fils, ce bus en retard, ce quartier où aucun visage ne m'est familier... et moi seule avec tous ces papiers...qui n'y comprends rien, plus rien. Tout est lourd et compliqué quand on ne sait pas, quand on ne comprend pas.*

*« Ai-je le droit de me plaindre ?*

*Je sais que ma mère et mes filles souffrent encore davantage et que beaucoup des miens en ont payé de leur vie.*

*Je me sens coupable et suis fatiguée de l'être. »*

*Puis vient le déclic, la rencontre amoureuse qui amorce une nouvelle phase et qui permet peu à peu de comprendre, d'apprendre...de remettre du sens dans sa vie.*

Quelques lignes de partage de ce que peuvent vivre et ressentir les personnes que nous rencontrons. Juste quelques mots pour retranscrire le tourbillon dans lequel elles sont prises et duquel nous tentons de les aider à se défaire.

Urgence de transmettre un maximum, c'est une question de vie qui continue...autrement.

## L'EMPLOI - LA FORMATION

Entre rêve et réalité ...

Nous n'avons pas de baguette magique mais notre rôle est de trouver des pistes en termes d'emploi et/ou de formation pour chaque famille qui en exprime la demande.

Retrouver un emploi, un statut professionnel, une identité « d'actif » tel est généralement le leitmotiv de ces personnes qui ont bien souvent eu un niveau de formation supérieure dans leur pays.

Néanmoins, la réalité les rattrape : la maîtrise de la langue est souvent insuffisante, l'âge avancé pour envisager une reconversion, l'équivalence des diplômes complexe voire impossible, le marché de l'emploi de plus en plus exigeant en France.

Une forme de disqualification et un réel déclassement s'en suit qui sont à assumer avant de pouvoir rebondir sur un parcours professionnel réaliste et motivant. Quels possibles ?

Selon les situations, nous proposons différentes pistes et invitons les personnes à se poser un temps et à s'interroger à voix haute sur leurs aspirations et attentes, sur les possibles et impossibles, sur les sacrifices et les motivations qui les animent, sur leurs compétences, savoirs faire et savoir être.

Nous recourons également au partenariat : qu'il s'agisse d'employeurs directs avec lesquels nous avons été amenés à travailler et qui sont « sensibilisés » aux cas de figure des familles avec lesquelles nous intervenons, de partenaires de type associatif ou encore de dispositifs tels que le Plan Local d'Insertion par l'Emploi, Pôle 13, Mission Locale, et les agences d'intérim...

Nous passons du temps avec les familles dans des lieux ressources (Cité des métiers, Centre Régional d'Information de la Jeunesse, Bibliothèque, Centre d'information et d'orientation, ANPE...) et tentons de leur transmettre des bases de manipulation informatique, par exemple, pour leurs recherches.

Le temps, le « non découragement », la capacité de curiosité : autant d'atouts facilitateurs de la démarche Emploi/Formation.

Nous avons rencontré, à ELIA, quelques belles réussites suite à nos accompagnements : des emplois, des créations d'entreprises, des formations professionnelles qualifiantes et rémunérées mais aussi, ne nous leurrerons pas, des « petits boulots », des emplois pénibles et peu rémunérés, des contrats précaires, quelques abus.

Là aussi est notre rôle : informer des droits, des recours, des limites.

*Mme I. n'y croyait plus trop, en fait elle ne s'autorisait même plus à y penser : « retravailler », une idée vague et lointaine tant son quotidien l'en éloignait : entre la garde de son fils âgé d'un an et demi, le souci pour ses filles restées au Rwanda, un diplôme de secrétariat mais pas d'expérience depuis près de cinq ou six ans et puis qui, où, quoi, comment ?*

*« Tous ces problèmes, tous ces soucis, toute cette lourdeur ! »*

*Sortir des réflexes de «l'attente» et de «la plainte» pour reprendre le contrôle.*

*Moi qui l'accompagnais, j'avoue même avoir minimisé cet aspect de l'emploi ou, du moins, ne pas l'avoir mis au premier plan de ses préoccupations et donc des miennes.*

*Puis, vient le temps de la prise de recul, nous nous rencontrons, au bout d'environ trois mois de suivi, pour faire un point. Je tente d'utiliser l'outil enseigné en formation supervision : l'échelle...*

*...et, surprise d'une parole qui se libère : « Je veux retrouver un emploi, une identité professionnelle. C'est une priorité pour moi. »*

*Depuis... son enfant est en crèche, une évaluation de compétence, un projet de formation qui se profile avec un partenaire de Pôle 13 et même une réponse positive à sa demande de regroupement familial.*

*Mme I. deviendra locataire au 1<sup>er</sup> mars de cette année 2007, soit après sept mois d'accompagnement social.*

Entre ces quelques lignes trop rapides évidemment, des portes ouvertes, des portes fermées, des moments de doute et de désespoir, des heures de recherche puis des rencontres fructueuses, le pied à l'étrier, un sourire qui réapparaît car accompagner c'est entendre, avoir l'intention et solliciter les interlocuteurs les plus appropriés pour faire renaître l'espoir.

## **LES ENFANTS**

La plupart des familles sont peu loquaces sur leur vie dans leur pays d'origine, beaucoup préfèrent oublier ce qu'elles y ont vécu de douloureux, faisant par la même occasion l'impasse sur l'ensemble des souvenirs. Pour elles, le plus important aujourd'hui est que les enfants grandissent dans de bonnes conditions, à l'abri des alertes et des violences de toutes sortes. Les enfants sont à la fois le moteur et le frein pour les parents.

Ils sont le moteur car c'est souvent pour eux que les parents ont pris des risques pour passer les frontières, c'est encore pour eux qu'ils ont tout fait pour obtenir leur statut de réfugiés, et enfin pour passer toutes les étapes de l'attente qui aboutit aujourd'hui à l'accès au logement.

Mais les enfants sont aussi un frein : il faut trouver des modes de garde afin de se rendre disponibles pour un travail, et parfois, les mères ont le sentiment d'être bloquées dans leur insertion sociale à cause de l'âge du petit dernier, ou de ses problèmes de santé.

Les enfants peuvent aussi être un frein pour l'apprentissage de la langue, ils apprennent très vite le français et deviennent les traducteurs de la famille : les parents s'appuient alors sur eux, les mettent dans des responsabilités qui ne sont pas de leur âge, ils en arrivent parfois à moins s'investir dans l'apprentissage de la langue du pays d'accueil.

A partir du moment où la famille intègre le logement qui dans quelques mois va devenir son logement définitif, le travailleur social va repérer les forces et les faiblesses de la cellule familiale, la façon dont chacun a son rôle et sa place dans cette cellule. La famille se retrouve seule, parfois pour la première fois dans un logement autonome, elle a quitté le cocon d'un foyer d'accueil, à la fois sécurisant et enfermant. Elle découvre une nouvelle gestion du temps et de l'espace, une nouvelle organisation. Les enfants changent d'école, ils n'ont plus auprès d'eux les copains du foyer.

La marche vers l'autonomie passe par la prise en charge du quotidien, et entre autres par la découverte du système éducatif et de ses contraintes. Même si les enfants étaient jusqu'à présent scolarisés, il s'agit cette fois de leur inscription dans une école où ils resteront pendant plusieurs années, et non plus quelques mois au gré des hébergements successifs. Cela change le rapport avec la maîtresse, le directeur, l'équipe pédagogique. La prise de conscience de la nouvelle position est parfois lente mais toujours porteuse de richesses.

*Mr et Mme M. ont trois enfants, scolarisés dans trois lieux différents.*

*Même s'ils ne l'expriment pas avec des mots, cette configuration nouvelle est difficile à vivre pour eux. Ils étaient auparavant dans le même groupe scolaire et n'avaient été séparés que par des cloisons.*

*Au cours du deuxième trimestre, la fille aînée montre son carnet de correspondance au travailleur social. L'institutrice y a noté que S. a de fréquents maux de tête. Le travailleur social pose la question aux parents concernant ces maux, ils ont lu ce qui est écrit, leur fille prend des cachets pour les maux de tête et ils pensent que ça va aller mieux. Son père relève toutefois qu'elle n'a mal à la tête que quand elle va à l'école.*

*Le travailleur social suggère aux parents de prendre rendez-vous chez un médecin. Cela se fera quelques semaines plus tard, après que le médecin scolaire ait téléphoné, alerté par l'institutrice. Les parents sont étonnés que l'école s'occupe ainsi de questions qui pour eux ne sont pas liées à l'apprentissage.*

*Au fil de la discussion avec le travailleur social, ils adhèrent au travail que propose l'école concernant le projet d'accompagnement à la santé pour leur fille. Au cours des semaines suivantes, ils prennent eux-mêmes les rendez-vous chez différents spécialistes. Tout, dans leur façon d'agir montre qu'ils sont devenus acteurs, autant dans le lien avec l'école que dans le suivi médical de leur fille. Et en devenant acteurs avec leurs enfants, ils se réapproprient leur vie, dans ce nouveau pays, avec de nouveaux codes, de nouvelles perspectives.*

## LA SANTE

Beaucoup de réfugiés accueillis à Elia ont vécu des expériences traumatisantes en lien avec la situation de violence de leur pays.

Une fois en France, ils se retrouvent ballottés entre un discours idéal sur l'asile, la réalité d'une opinion publique souvent défavorable, et des politiques migratoires contraignantes qui les forcent à prouver qu'ils ne sont pas des fraudeurs.

Ce double traumatisme et cette violence provoquent un sentiment d'absurdité. Elle désorganise le sentiment de cohérence des personnes et vise à la rupture du lien social.

Les réfugiés que nous rencontrons sont confrontés à des problèmes de santé : dépression, stress post traumatique, maladies psychosomatiques, douleurs du corps, insomnies, problèmes d'énurésies chez les enfants, etc....

A Elia, il est indispensable de prendre en compte les blessures des traumatismes en amenant les personnes à reprendre le contrôle de leur vie, à rétablir des liens de confiance, à favoriser une verbalisation de leur expérience et en s'appuyant sur un réseau partenarial compétent en la matière.

*Madame M., 22 ans, est réfugiée nigérienne, elle est arrivée en France en 2002. Elle a 2 enfants âgés d'1 an et 3 ans. Elle rencontre régulièrement le père des enfants.*

*Admise à ELIA, elle refuse une proposition de logement ; lors d'une deuxième proposition nous serons contraints de surseoir à son admission tant elle se présente dépressive, effondrée, ayant négligé tous les engagements prévus au préalable.*

*Elle n'est pas prête... Mais nous lui laissons notre porte ouverte...*

*Madame M revient quelques mois plus tard en paraissant plus posée, plus présente.*

*ELIA va alors lui proposer un logement qu'elle accepte. Dans un premier temps, elle se montre très investie dans toutes les démarches liées à son emménagement.*

*Une fois installée, vient le temps du désinvestissement, du repli, de l'insécurité...*

*Ce repli traduit peut être la désorganisation du sentiment d'identité, l'impuissance à faire face à l'histoire...*

*Progressivement, Madame M s'enlise dans un désarroi qu'elle refuse d'exprimer.*

*Elle est parfois absente, elle supporte difficilement le contact avec ses enfants, elle balance son corps pour soulager une angoisse trop forte. Elle attend un troisième enfant et cela la fragilise davantage.*

*Très inquiets par cette situation, nous décidons en équipe d'un entretien avec le Chef de service et le référent social pour l'inciter à un soin psychiatrique qu'elle refuse.*

*Lors de cet entretien Madame M perd la raison, elle « perd pied » avec la réalité.*

*Elle se croit possédée. Elle est dans un accès de bouffées délirantes.*

*Madame M imagine des voix qui lui parlent.*

*Le logement qui donne accès à un jardin ainsi que la porte d'entrée vont être le lieu de toutes ses peurs. La perte de l'identité est parfois, dans la terreur en particulier, une nécessité vitale. Le seul moyen de sauver sa peau est parfois de ne plus être personne ou d'être un autre.*

*Toute l'équipe ce jour là, va se mobiliser autour de cette situation.*

*Journée tourbillon où des décisions concrètes s'imposent : appeler les pompiers, décider d'une hospitalisation en psychiatrie à la demande d'un tiers, rassurer Madame M et les enfants, éviter le placement des enfants avec l'aval de la responsable de l'Aide Sociale à l'Enfance, retrouver le père des enfants pour faire un avenant au contrat d'hébergement d'ELIA et éviter ainsi le placement, faire un signalement au Procureur de la République au regard de la situation...*

*Madame M est hospitalisée une semaine, un traitement psychiatrique assez lourd va être prescrit.*

*Monsieur s'occupe correctement des enfants au domicile.*

*Je vois madame régulièrement. Elle émerge difficilement de son délire, de ses peurs.*

*Il en faut du temps, de la présence, de la conviction, de l'écoute attentive pour que Madame M ne nous vive pas comme des persécuteurs. Instaurer la confiance, qui s'installe progressivement.*

*L'histoire resurgit comme une déferlante, enfouie en elle depuis plusieurs années. L'exil forcé, les violences subies, le danger permanent, la prise de risque, les frontières de son pays à jamais refermées, le manque du pays...*

*Il faut du temps, de la présence pour que Madame M accepte un soutien, un étayage, pour qu'elle se sente estimée, reconnue dans sa souffrance, valorisée...*

*Notre rôle va être de trouver des possibilités dans la densité des réseaux relationnels, persuadés que ces composantes vont permettre à Madame M de se maintenir dans le logement.*

*Il s'agit en accord avec elle de trouver des points d'appuis qui vont la sécuriser, prendre en charge ses angoisses, ses peurs, le manque de savoir-faire dans l'éducation de ses enfants...*

*Lui faire comprendre par petites touches, l'importance de verbaliser dans un contexte thérapeutique.*

*Aussi l'accompagner à chaque consultation du psychiatre, mettre en place l'intervention d'une travailleuse familiale, d'un infirmier à domicile pour l'aider dans l'observance du traitement.*

*Lui apprendre à gérer l'équilibre entre le dedans et le dehors : tantôt le dehors est vécu comme hostile avec un repli, un enfermement dans le logement, tantôt ce dernier est vécu comme insécurisant : elle reste dehors avec la peur de rentrer chez elle.*

*Passer du temps tous les jours s'il le faut quand elle n'est pas bien, lui transmettre des compétences dans son rôle de mère, valoriser son parcours, reconnaître ses efforts, les souligner, l'aider à fortifier son indépendance et son désir de prendre sa vie en main.*

*L'on se doit de renoncer à regarder les personnes comme ayant perdu quelque chose, pour les considérer comme ayant recours à d'autres mécanismes, à d'autres façons de faire, d'autres modalités relationnelles.*

*L'on se doit d'éviter de figer les réfugiés dans une position de victimes. Le rétablissement du lien social même fragile va reposer sur les ressources de la personne, la réhabiliter en tant que sujet pour sortir du traumatisme et ainsi retrouver le mouvement de la vie.*

## **5. Les réunions : une démarche de concertation et d'écoute**

Dès le moment où le travailleur social visite le logement avec une famille, s'instaure une relation qui s'affinera petit à petit. Les deux premiers mois, consacrés principalement à l'installation de la famille dans le logement, permettent aux deux parties en place (la famille et le travailleur social) de faire connaissance. A travers les aspects « techniques » que sont : la visite du logement, la signature du contrat d'hébergement, l'achat du mobilier, l'aménagement, la mise à jour des dossiers administratifs, se dessinent d'éventuelles pistes d'action pour le travailleur social. Dans cette relation qui se met en place, il est attentif à la qualité de la rencontre avec l'autre : nature du dialogue, compréhension mutuelle, perception de l'accompagnement.

*Mr et Mme Z. sont hébergés par ELIA depuis le mois d'août 2006. La famille, réfugiée tchétchène, arrive du nord de la France où elle était locataire. Les premiers contacts laissent paraître une famille autonome, avec qui le travail d'accompagnement pourrait être léger : l'aménagement se fait rapidement, les différentes démarches administratives et les inscriptions des enfants ne posent aucun problème, Mr travaille en CDI. La famille, très ouverte, n'a pas de demande particulière vis-à-vis d'ELIA.*

Au cours de cette période, le contenu de l'accompagnement global se dessine, cette période de pré-diagnostic dure à peu près deux mois. Cependant, ce pré-diagnostic en tant que tel, puis l'accompagnement global qui suivra, ne peuvent dépendre (cf. *ch.posture professionnelle p.8*), du seul travailleur social. L'accompagnement se fera avec la famille, et il pourrait être dangereux d'envisager l'action sous le prisme d'un seul regard. Quand les compétences individuelles ne sont pas mises en commun, elles peuvent participer de l'arbitraire, d'où l'impérieuse nécessité de la confrontation avec l'équipe éducative et le chef de service éducatif.

*Pourtant, petit à petit, des signes posent question au travailleur social : difficulté à aménager le logement : une seule pièce est consacrée au couchage alors qu'il y a trois enfants ; interpellation de l'institutrice de maternelle concernant l'attitude très renfermée de B., le dernier enfant ; réticence à prendre en compte ce que dit l'école et à rencontrer l'institutrice pour aborder la question posée par rapport à B. Ces différents signes demandent à être évalués au-delà de ce que ressent le travailleur social.*

Le travail est étayé par plusieurs réunions stratégiques :

#### **EVALUATION TECHNIQUE : un outil de contrôle des avancées de l'accompagnement mis en œuvre**

- **P'évaluation technique** se déroule une fois par mois entre le travailleur social et le chef de service. Bien nommé, c'est le lieu de suivi où le travailleur social rend compte des avancées de l'accompagnement social avec chaque famille dont il a la charge et où sont définis de nouveaux axes, sur le plan technique. Les différents aspects de la vie y sont abordés, sous l'angle technique : accès aux droits, logement, santé, insertion professionnelle, formation, relations familiales, réseaux. Sous forme de tableau, le travailleur social note les constats, puis définit les objectifs à atteindre, en accord avec le chef de service. Ce temps d'évaluation se fait en toute objectivité.

*La disposition du logement de la famille Z. permet sans difficultés l'installation de trois chambres. Si la famille le souhaite, il est aussi possible de faire intervenir notre équipe de chantier pour réaliser d'éventuelles modifications. Malgré la proposition du travailleur social en ce sens, la famille repousse l'aménagement. Or, ELIA n'est pas simplement pourvoyeur de logement ; l'accompagnement mis en place vise aussi à entrer dans une démarche de socialisation. Le chef de service demande alors au travailleur social de creuser avec Mr et Mme Z. l'aspect technique de l'occupation de l'appartement par chaque membre de la famille, en faisant des plans si nécessaire. Sur la base de ces plans, faits avec Mr et Mme Z, une nouvelle appropriation des lieux devient possible.*

## **ANALYSE DES PRATIQUES : un outil d'évolution professionnelle visant à éviter « l'arbitraire » de la relation**

- **la réunion d'analyse des pratiques**, outil d'analyse des situations rencontrées, d'évolution personnelle et professionnelle, de mise à distance, pour éviter l'arbitraire de la relation. Chaque semaine, pendant une demi-journée, c'est le moment où le travailleur social prend du recul par rapport à une situation. Il expose aux autres membres de l'équipe éducative, à partir d'un écrit, ses constats et questions, les difficultés, les avancées de la famille, les pistes de travail envisagées. Suit un échange où chacun donne son point de vue professionnel sur la situation, les objectifs à atteindre et la stratégie à mettre en œuvre pour y parvenir. Ce temps de concertation permet un croisement des regards, un travail sur ses propres représentations, une analyse. Il est basé sur une grande confiance réciproque car il faut parfois se mettre à nu, « avouer » une difficulté à être dans la relation avec la famille.

*Face à la réticence de Mr et Mme Z. pour rencontrer l'institutrice, le travailleur social force un peu la main de Mme : à l'occasion d'un rendez-vous avec elle devant l'école maternelle, il saisit l'occasion pour qu'une date soit fixée avec la maîtresse.*

*En agissant ainsi, il a devancé l'émergence de la demande. Il aborde cette question lors de la réunion d'analyse des pratiques. L'échange fait ressortir la nécessité absolue de ne pas aller plus vite que la famille dans les réponses apportées. En ne tenant pas compte du rythme des personnes, les solutions proposées risquent de ne pas leur correspondre et du coup, elles ne seront pas suivies d'effet. La réflexion commune fait prendre de la distance par rapport au sentiment d'urgence ressenti par le travailleur social. L'équipe suggère d'utiliser une technique transmise lors de la réunion de supervision, l'échelle d'évolution, qui permet de mesurer le travail fait avec la famille, et ses attentes.*

*L'utilisation de cette technique avec Mr et Mme Z., en présence d'un interprète pour faciliter la compréhension fine, a permis de mettre à jour des incompréhensions insoupçonnées et de se mettre dans un temps commun d'avancée et de projets. Les parents ont ainsi pu exprimer leurs soucis face au comportement de leur fils, leur sentiment de ne rien pouvoir faire, ils ont aussi mieux compris la position de l'école qui cherche à intégrer chaque enfant.*

*Le travailleur social a de nouveau abordé la situation de cette famille un mois plus tard, pour échanger avec l'équipe la façon dont il a mis en œuvre l'outil. Ce réajustement a permis à chacun dans l'équipe de s'approprier l'outil, il a également permis au travailleur social d'aborder le travail avec la famille de manière plus sereine.*

*Au cours de la semaine suivante, Mme Z a téléphoné au travailleur social pour lui transmettre le numéro du CMPP qu'elle avait elle-même demandé à l'institutrice...*

Au cours de la réunion sur l'analyse des pratiques, c'est le fond de l'accompagnement social qui est abordé à travers la dimension subjective qu'il recouvre pour chacun. Cette réunion est tendue vers la recherche de sens par rapport aux questions que chacun est en droit de déposer. Elle permet de dégager de nouvelles pistes de travail, parfois une nouvelle approche de la problématique rencontrée par la famille. C'est toujours un temps d'éclairage fondamental pour l'équipe, au centre de la réflexion, et pour chacun de ses membres portant à l'intérieur de lui les familles qu'il accompagne.

## **PEDAGOGIQUE : une recherche autour de thématiques récurrentes**

- **La réunion pédagogique** a lieu une demi-journée tous les deux mois. Animée par la directrice, elle est destinée à approfondir des questions d'ordre général concernant la pratique. Par l'intermédiaire de jeux de rôle, l'équipe éducative reprend par exemple la façon dont elle met en œuvre les outils pédagogiques. Ces outils, tels que le Contrat d'hébergement, le PPAS ou le manuel de « La Vie dans la Cité », ont un sens pour le travailleur social, mais pour qu'il en ait un pour la famille, encore faut-il que l'équipe éducative le questionne régulièrement et sans détour.

La réunion pédagogique est un temps de réflexion, un laboratoire, où se décortiquent nos rapports à la profession, à notre engagement, à notre place dans la chaîne de l'insertion et de l'accompagnement social mis avant tout au service des familles.

## **ORGANISATION : une information permanente et actualisée**

- **La réunion d'organisation** est animée par la directrice et regroupe l'ensemble des services, administratif, technique, social, une demi-journée tous les deux mois. C'est un temps qui permet l'échange d'informations dans différents domaines : évolution de l'action liée aux politiques publiques, changement d'organisation interne.

La rencontre démarre avec le compte-rendu précis de la réunion précédente. Cela permet de relever ce qui a été traité et comment, et éventuellement de reprendre ce qui n'a pas été traité et pourquoi. Ensuite, est abordé l'ordre du jour, définit en fonction des sujets proposés par les membres du personnel. L'échange donne lieu à l'émergence de nouveaux objectifs.

## **6. Les outils de l'accompagnement : un processus d'investissement rigoureux**

### **ENTRETIENS ET VISITES A DOMICILE**

...Surtout ne pas entendre mais écouter... L'entretien à domicile est l'occasion de la rencontre et du changement. Cela suppose un engagement dans un choix réfléchi... et de l'humilité. Il se déroule dans une attitude d'intérêt ouvert, dans une disponibilité intégrale, dans un encouragement continu à l'expression de la personne, à l'évocation constante de sa place. Ce temps particulier va impliquer une concentration et une attention permanente. L'écoute demande un effort, une maîtrise de soi, une détermination convaincue d'aller vers l'autre.

La non maîtrise de la langue française n'est pas un obstacle à la rencontre. S'adapter, être attentif, parfois faire preuve d'inventivité. Il s'agit d'accueillir la souffrance de la personne sans jugement, sans culpabilisation, sans conseils : laisser à la personne l'initiative complète de ce qu'elle souhaite dire, sans jamais chercher à vérifier. Entrer dans son univers subjectif, saisir les significations que les situations ont pour elle.

Les entretiens s'inscrivent dans une visée qui va chercher à fortifier la personne, à diminuer les effets paralysants de son anxiété s'ils existent, à augmenter son sentiment de confiance.

Toujours en se reposant sur les ressources internes des personnes, les entretiens s'inscrivent dans une dynamique qui va tenter d'aider au changement, à l'insertion.

Ce regard extérieur va aider la personne à condition que celle-ci se reconnaisse dans ce regard.

Le logement pour ELIA n'est pas une fin en soi, ni une machine à habiter, propre à remplir un certain nombre de fonctions. C'est un chez soi, un lieu d'insertion. Etre chez soi c'est avant tout ne pas être chez les autres. Le logement est ce lieu que l'on s'approprie émotionnellement et fonctionnellement.

Il s'agit d'aller à la rencontre de l'autre dans son environnement. Pourquoi sonner à la porte de la famille ?

Parce que le logement est un espace habité qui sert à la fois de catalyseur et de révélateur dans la compréhension des attitudes et de l'adaptation à son environnement.

Ce champ du vécu spatial perçu permet au travailleur social, au-delà des descriptions matérielles précieuses mais parfois insuffisantes, de comprendre la relation d'une personne à son milieu.

Etre chez soi donc chez l'autre, est un indicateur de l'appropriation de l'espace, de l'intégration, de l'autonomie.

Comprendre la qualité du rapport à cet espace permet au professionnel, de supposer ou d'émettre de nouvelles réponses et d'identifier les besoins afin de renforcer l'adaptation si nécessaire.

## **PROJET PERSONNALISE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL (PPAS)**

Le PPAS est, pour ELIA, son outil pédagogique de référence. Tout d'abord pour ce qu'il signifie, à savoir que l'association est au service de la famille. Cela, nous le lui disons, dès l'entretien d'admission et ensuite lors du contrat d'hébergement. Néanmoins, bien souvent, les ménages ne mettent en lien ELIA qu'avec le logement, et cela se comprend. Quand on a passé plusieurs années de galère, de CADA en CADA, quand on a pu y trouver une place, on ne pense qu'à une chose : se poser, avoir un toit à soi. Et on ne peut être réellement soi sans ce toit. Alors le reste...

Pourtant, ELIA ce n'est pas que cela. Le logement est primordial, certes : c'est un outil tout en étant une finalité. Mais il faut pouvoir être à même de s'y maintenir, et trouver sa place dans la Cité. Être bien. Là intervient le PPAS. Après un à deux mois, les familles sont installées, des échanges ont eu lieu, une relation de confiance a pu se mettre en place et le professionnel peut déjà établir un premier diagnostic sur la famille. Si la famille est partie prenante, nous allons alors tout mettre en œuvre pour que celle-ci trouve sa place dans cet espace de vie qui s'ouvre à elle. Travailler sur la demande :

*« Maintenant que vous avez emménagé, que vous êtes plus posés, y a t il quelque chose que vous avez envie de faire, quelque chose qui vous tient à cœur ? Qu'est-ce qui est important pour vous aujourd'hui ? »*

Le PPAS est donc le moment idéal pour utiliser les échelles d'évolution évoquées plus haut : affiner la demande et faire un travail sur les ressources, mettre du mouvement. C'est aussi un moment où il faut être particulièrement attentif à ce que la contrainte sociale peut faire dire aux familles. Il ne faut surtout pas qu'elles entrent dans un rôle et que nous, nous quissions le nôtre. Il faut se méfier de nos espoirs car ce sont les familles qui les portent. En effet, trouver la juste mesure entre notre possible impatience et leur rythme à elles, leur façon d'avancer. Accepter leur idée de ce qui est bon pour elles, leurs limites, leur vision du changement. En effet, c'est le moment de l'écoute avec un grand E, où l'on est là totalement pour l'autre, centré sur ce qui a du sens pour lui.

Ce moment est généralement un temps très fort, où des choses enfouies de longue date peuvent ressortir : une vieille blessure qui n'a pas cicatrisé, la santé que l'on avait mis de côté tant qu'il fallait tenir, temps de la confiance, des larmes aussi... Mais c'est également et surtout le temps de l'espoir, de la dynamique car la famille décide d'orientations positives pour elle. Il y a de la joie, de l'envie de vivre dans ces instants partagés, des yeux qui pétillent, un goût d'enfance...

Les orientations peuvent être très variées : trouver un emploi, renouer avec sa famille, soutenir scolairement ses enfants, suivre une cure de désintoxication, apprendre le français, aménager son logement, mais également faire part de ses peurs de ne pas parvenir à le garder... Il arrive également que le diagnostic du professionnel mette à jour un aspect que la famille n'a pas évoqué et qui pourtant lui semble essentiel. Il se doit d'être vigilant au comportement de fuite et en faire part à la famille.

*C'était notamment le cas d'une famille originaire du Sénégal qui avait de grandes difficultés à gérer et à éduquer leurs trois enfants en bas âge. Mr surtout, avait beaucoup de mal à exercer son autorité et se retrouvait parfois démuni dans l'éducation de sa progéniture. Une fois l'abcès crevé, la famille a été soulagée. Mr et Me ont pu faire part de leur désarroi : se retrouvant seuls en France, sans leurs parents et la famille élargie, ils devaient faire face à un mode d'éducation qui ne correspondait pas à celui qu'ils ont eu en Afrique. Ils avaient besoin de modèles, d'explications. Un travail a alors pu s'engager dans ce sens. Celui-ci était nécessaire tant pour l'avenir des enfants que pour le maintien dans le logement : en effet, ceux-ci commençaient à le détériorer ; à l'avenir cela aurait également pu créer des soucis avec le voisinage...*

Une fois les objectifs mis à plat, la famille décide de les mettre en œuvre dans des échéances déterminées ensemble. Ceci, en minimisant le plus possible notre intervention : nous sommes là pour accompagner un mouvement, pas pour décider de la dynamique, ni de la porter à bout de bras. Tout cela est mis par écrit et signé par la famille et le Travailleur Social : c'est un engagement commun. Chacun en garde un exemplaire. Les résultats sont évalués au fil de l'accompagnement : on valorise ce qui a réussi et l'on se penche sur le pourquoi de ce qui ne l'a pas été. On le complète également, en fonction de l'évolution de la demande des familles. Le PPAS ne doit surtout pas être figé : c'est un outil vivant donc évolutif.

## BILANS ET RECADRAGES

Au fil des semaines et des mois se tisse entre le travailleur social et la famille, une histoire faite d'objectifs, d'étapes et d'aboutissements. Chacun sait, de la place qu'il occupe, qu'à terme adviendra le glissement de bail ; *que la famille deviendra locataire en titre*. Un futur plus ou moins proche qu'il n'est cependant pas toujours si facile d'atteindre.

Les longues périodes d'hébergement précaire qui ont précédé, la perte de certains repères, l'angoisse sourde d'un jour se retrouver « seul » (sans travailleur social qui tient la main) peuvent être autant de facteurs déclencheurs de dysfonctionnements qui mettraient en péril l'accès au logement, sans la vigilance du travailleur social et de l'équipe. Il n'est pas rare, à l'issue d'une réunion sur l'analyse des pratiques ou d'une évaluation technique qu'apparaisse la nécessité d'organiser avec la famille un temps de « recadrage ».

- **Le recadrage** : parce que le travailleur social (et/ou l'équipe) a évalué qu'un aspect de l'accompagnement mettait la famille en « danger », il est demandé à la famille de rencontrer, avec le travailleur social, le Chef de Service.

Il s'agit bien là de déplacer l'accompagnement et la situation sur un plan plus institutionnel, afin que la famille puisse exprimer ses difficultés et que l'institution fasse part de son inquiétude.

Il s'agit **aussi et surtout** de ressortir de ce temps avec **des objectifs précis** (formalisés par un additif au PPAS, et signé entre la famille et le chef de service) pour remédier à la situation. Objectifs dont la famille doit être partie prenante après avoir mesuré la « gravité » du dysfonctionnement soulevé.

Temps très souvent portés par une charge émotionnelle que la famille accepte de livrer et qui est généralement le fruit d'une forte angoisse et du sentiment d'être « dépassé » par l'ampleur de la tâche à accomplir.

A ce moment de l'accompagnement où tout aurait très bien pu basculer dans « l'abandon », l'intervention institutionnelle vient garantir auprès de la famille son engagement premier, éclairer d'un jour nouveau le chemin qu'il reste à parcourir ensemble ou, parfois, officialiser d'un commun accord la nécessité d'une orientation mieux adaptée.

Des embûches, il y en a toujours pour qui reprend sa vie en main. Mais l'enjeu, être chez-soi, est tel, que malgré tout, envers et contre tout, chaque famille œuvre à la concrétisation de cet objectif : à sa réussite.

Un contrat d'hébergement signé pour six mois. Une durée moyenne d'hébergement de dix mois. Le temps passe, chaque pierre est posée. D'autres restent à poser.

Au cours du cinquième mois, un bilan est organisé avec la famille, le travailleur social et le Chef de service. Car dès son entrée sur le dispositif, la famille sait que le jour où elle sera hébergée par ELIA, cinq mois passeront et un bilan sera organisé.

➤ **Les bilans :** A quelles fins ? Pour quelles raisons ?

Oui, évaluer le respect des engagements pris, des objectifs contractualisés à la signature du PPPAS.

Oui, évaluer la capacité de la famille à être locataire en titre.

Mais pourquoi ?

Est-elle seulement là pour faire ses preuves et rassurer l'Etat français sur sa bonne « intégration » ?

Non.

Il s'agit vraiment d'évaluer ensemble comment la famille a repris sa vie en main, comment le « bonheur » (denrée relative et subjective) revient effleurer les actes du quotidien.

Car ne nous leurrions pas, malgré le nombre de ménages qui accèdent à l'emploi par exemple, les familles sont toujours, au moment du glissement de bail, dans une certaine précarité économique.

Il s'agit donc bien d'évaluer dans ce temps, l'ancrage d'une insertion durable pour la famille, qui se mesure au-delà de critères économiques.

Comment au cours de ces mois d'accompagnement a pu se reconstituer une autonomie affective garante d'une capacité à appréhender les aléas et impératifs du quotidien avec distance et positivité.

Il n'est pas rare de voir, même si l'objectif d'être locataire en titre est très présent, une famille demander de prolonger le temps d'accompagnement, donc d'hébergement, afin de la soutenir sur tel ou tel aspect de son insertion, exprimant tant sa crainte d'aboutir qu'à contrario, son investissement dans le changement.

A charge du Chef de service et du référent social d'en mesurer la nécessité, afin de peut-être éviter le risque d'un accompagnement social qui s'éterniserait.

Mais il est évidemment hors de question d'officialiser un glissement de bail s'il est évalué qu'un aspect de la situation de la famille pourrait la mettre en danger une fois le bail signé.

## **7. Le partenariat : une priorité donnée au lien social pour une citoyenneté à « re »conquérir**

### **LES ADMISSIONS : une concertation partagée**

La cohérence du partenariat instaurée depuis maintenant plus de deux ans avec les CADA et les CHRS se mesure particulièrement au moment de l'admission des familles sur le dispositif du bail glissant.

L'outil de lien qu'est la fiche d'identification n'est qu'un outil. Il n'a de sens que si est compris et intégré de part et d'autre l'enjeu du dispositif du bail glissant au-delà du seul impératif de mettre un toit au dessus d'une famille.

Comment se prépare au niveau des CADA et CHRS l'orientation vers ELIA avec les familles ? Comment ELIA ou le partenaire mesure l'autonomie d'une famille ? Comment chacun tient compte des impératifs auxquels est soumis le partenaire tout en privilégiant la parole des

familles.... ? Ce sont autant de questions qui sont débattues au cours des rencontres régulières (une à deux fois par an) qu'ELIA organise avec ses partenaires.

En effet, ce dispositif n'a de sens que si chacun, de la place qu'il occupe, dépasse le seul statut de pourvoyeur de logement et de gestionnaire de la précarité sociale.

Dans la conjoncture actuelle, il serait plus simple de se limiter à la seule mission qui nous est demandée et d'éviter tout engagement qui dépasserait son seul cadre.

Méfions nous ! La précarité grignote !... Elle a faim et s'en prend désormais aux plus « solides »....

Fort heureusement les Astérix sont là, se méfiant du « Zorro est arrivé ».

Blague à part, il s'agit bien de cela : l'enjeu politique des missions que nous avons choisi de porter.

*Au centre, il y a des familles et il y a le Droit. Nous n'avons aucun Pouvoir sinon celui de l'écoute et de la prise en compte d'une parole, de sa valeur, dans une réalité dont chacun connaît la violence.*

Voilà. C'est tout cela et seulement cela qui fonde notre posture durant un entretien d'admission.

Oui, le désir de balcon est à entendre. Oui, l'envie de calme est à prendre en compte. Oui, répondre « on va tout faire pour » à cette demande.

Exagérons nous ? Leurrons nous les familles ? Mais comment avancer sinon en déconstruisant ensemble l'illusion, pour effleurer le rêve, pour vivre avec la réalité ?

Les familles n'en finissent pas de négocier avec la « dure réalité » pour atteindre tant bien que mal, au prix de nombreux « abandons », le Droit « à peu près » légitime (faites vos preuves...) de vivre chez soi.

Faudrait-il loger, dans une cité dont on connaît la violence quotidienne, un boucher de 1m90 et de 120kg au seul prétexte qu'il cherche un logement et dont on pourrait supposer qu'il saurait se défendre ?... alors que l'homme en question fond en larmes, a peur, tremble pour sa famille et que, lorsqu'il sort ses quatre mots de français, ce sont encore les bombes et les tortures dont il vous parle ?

Non, franchement non.

La nécessité a ses limites.

De ce premier entretien dépend beaucoup la « suite ».

Les ajustements mis en place cette année, et notamment le fait que seul le Chef de service reçoive les familles en entretien d'admission (sans leur référent social de l'association qui les héberge... sauf exception), a permis de renforcer la cohérence de ce temps et du dispositif.

A l'issue de l'entretien, l'ordonnance sociale qui est signée par la famille et le chef de service crée un premier lien entre eux et avec l'association partenaire.

Le chef de service étant identifié comme unique interlocuteur durant toute la période d'attente, permet à chacun (famille, partenaire) de démarrer les bases d'une « histoire », d'un lien avec l'institution, qui s'élargira et s'ouvrira au moment de la proposition de logement et de la signature du contrat d'hébergement.

Les engagements mutuels contractualisés (épargne, appel mensuel, etc....) par l'ordonnance sociale et dont le référent de la famille aura connaissance, favorise un suivi mutuel des objectifs.

## **LES ORIENTATIONS : *un intérêt placé sous l'angle de la confidentialité***

Le travail éducatif avec les personnes suppose la connaissance de leur vie intime, de leurs souffrances, de leurs difficultés. Cette manière d'être, exige une posture déontologique qui garantit la confidentialité.

La relation ne s'établit pas du jour au lendemain donc cela suppose une véritable posture, une éthique. La confidentialité est le ciment de la relation d'aide : la personne est au centre de la rencontre.

Elle constitue la condition sine qua non pour qu'une personne puisse faire l'expérience de la confiance et livrer des éléments de son histoire, de son vécu. Cela nécessite de notre part de garantir et d'offrir le respect de ce qui est confié dans la relation.

La personne vient livrer son histoire, des éléments parfois douloureux, c'est un enjeu important pour elle de parler, elle s'en remet à nous. Prendre le risque de dire face au regard d'autrui, suscite une mobilisation émotionnelle importante qui peut réveiller des souffrances et mettre à mal des défenses qui protégeaient ce ressenti douloureux.

La confiance à un tiers met en question cet équilibre, dévoile quelque chose de la fragilité de la personne, cela exige de nous le plus grand respect, et la plus grande délicatesse. Cela va renvoyer à la personne la possibilité de se construire et de s'inscrire dans des relations de confiance et de réciprocité.

La confidentialité c'est d'abord l'enjeu d'une rencontre, le pari de l'ouverture à l'autre et la possibilité d'être entendu dans sa subjectivité. C'est la qualité de la relation que nous choisissons d'offrir à la personne qui se confie à nous.

L'accompagnement de l'émergence d'une parole permet à la personne de faire sienne son histoire et d'accéder à une transformation de son être au monde. Se confier c'est livrer à l'autre une partie intime de soi, et c'est mettre cette partie à la merci de l'autre. C'est déjà peut-être mettre l'autre dans une position de pouvoir.

A nous professionnels, d'éviter de prendre le pouvoir dans une relation. Permettre au contraire, de rester maître de sa réalité, de progresser dans le respect de soi-même.

Nous laissons à la personne l'initiative complète de ce qu'elle souhaite nous dire et nous veillons que les échanges avec les partenaires s'effectuent dans le respect de la confidentialité.

## **LE LIEN AVEC LES REGISSEURS ET /OU LES BAILLEURS : *un relais indispensable pour que de nouvelles solidarités émergent***

Comprendre nos réalités respectives est la clef pour un emménagement réussi et une bonne intégration des familles dans leur quartier.

Cette intégration passe par un partenariat étroit et régulier entre les travailleurs sociaux référents des familles, l'équipe technique présente dans le quartier et la famille.

*L'implication des familles, au sein de ce partenariat, est donc bien réelle et passe par :*

- **L'acquisition de nouveaux repères** dans un lieu qu'elles découvrent : réaliser les changements d'adresses, situer les administrations du secteur, les infrastructures du quartier, les transports, les associations de proximité, le bureau du régisseur.
- **La volonté de rentrer en contact** avec le régisseur.
- **Veiller au respect** des lieux et du voisinage.
- **Répondre des dégradations** dont elles pourraient être responsables et veiller à résoudre tout problème d'entente.

*L'implication des régisseurs en lien avec celle des travailleurs sociaux consiste à :*

- **L'accueil de la famille** : en organisant, dans les premiers jours, une rencontre entre le régisseur et la famille ce qui permet à cette dernière d'identifier clairement celui qui sera, au-delà de l'accompagnement social, son premier interlocuteur. Officialiser ce contact, dès le début de l'hébergement, garantit à chacun une première sécurité que les mois d'accompagnement social avant le glissement de bail, devront affirmer, consolider, ancrer. Il ne s'agit pas seulement de « mettre un visage » sur un nom ou une fonction mais bien de mettre en oeuvre les bases d'une relation qui perdurera lorsque ELIA n'interviendra plus auprès de la famille.
- **Au suivi technique de l'installation et du quotidien** : la coordination des interventions techniques (faire enlever une porte de sécurité, vérifier le fonctionnement de la chaudière, ouvrir le local des compteurs) et le suivi des travaux, sont autant d'éléments qui rassurent les familles fragilisées par de longs mois d'instabilité.

Combien sont-elles parfois à focaliser sur un problème technique mineur mais qui peut prendre certaines proportions du seul fait qu'il renvoie la famille à une situation pas encore véritablement stabilisée !

- **Au maintien du lien dans la vie quotidienne** : au fil des mois, la famille prend ses marques, le logement est investi, personnalisé ; « l'extérieur » devient plus ou moins familier, des liens se tissent. Une vie reprend son cours.

Le maintien du lien entre le régisseur et le travailleur social est indispensable, dans ce temps où tout semblerait finalement « acquis ».

Notre vigilance au respect des règles de vie communes, notre capacité à être à l'écoute d'éventuelles difficultés qui pourraient apparaître, notre promptitude à réagir pour une médiatisation efficace permettront à chacun (famille, voisinage) de tisser un lien de respect mutuel, garant d'une tranquillité que chacun désire.

Constat est fait par l'équipe éducative d'ELIA que ces temps de médiation durant lesquels le régisseur, le travailleur social et la famille oeuvrent au même objectif, ont toujours été bénéfiques pour tous.

## 8. l'autonomie citoyenne : un concept issu du bail glissant

### LA VIE DANS LA CITE : invitation à prendre part

L'accompagnement que nous proposons est ponctué d'étapes symboliques qui viennent rythmer le suivi et donner du sens à sa durée.

Nous l'avons vu précédemment, du tout premier entretien de pré admission lors duquel l'ordonnance sociale est remise en passant par la signature du contrat d'hébergement ou encore du projet personnalisé ; chaque étape est volontairement marquée par la rédaction commune d'un document qui sera, très souvent, signé conjointement.

"La vie dans la cité" est un livret créé et actualisé par toute l'équipe d'ELIA. L'objet de ce document est de proposer un temps spécifiquement dédié au développement de cette idée : « Citoyenneté par le fait de devenir locataire du droit et du devoir communs ».

C'est aussi l'occasion de revenir sur des sujets aussi importants que, par exemple, les obligations du locataire et du propriétaire, que de comprendre une quittance de loyer ou l'importance d'une assurance locative et par là même de resituer, face à ses responsabilités, la famille "jeune" locataire et Citoyenne de la France. Le sentiment de citoyenneté n'étant pas qu'une affaire de nationalité.

Ce document reprend également tout un panel d'informations générales sur des domaines aussi variés que les loisirs, les institutions, la scolarité, la formation et l'emploi... Il est remis à chaque famille quelques jours avant la signature du bail. Il fait l'objet d'un échange sous forme de lecture commune, de questions-réponses et est personnalisé par la famille et le travailleur social en fonction du réseau propre à chacun (associations, référents CAF, PLIE, ANPE, centre d'impôts...). Des adresses, des noms et des numéros de téléphone, collectés tout au long de l'accompagnement, seront notés en fin de livret.

Les familles sont actives lors de cet échange et font preuve de curiosité. Elles amènent des questions diverses et variées :

*« Qu'est ce qui est compris dans mes charges locatives ?  
Comment faire en cas de résiliation de bail à la fin du délai légal ?  
Qui puis-je contacter en cas de litiges avec mon employeur ? »*

Durant l'accompagnement nous transmettons et échangeons un nombre infini d'informations avec les familles ; néanmoins l'apprentissage est perpétuel et continu et très souvent l'occasion de la lecture de ce document est propice à de nouvelles questions et découvertes. Elle apporte une ouverture intéressante qui dépasse les cas de figure connus par les personnes.

Notamment et sans doute de par leur statut socio professionnel, majoritaire au moment de l'entrée à ELIA de « demandeur d'emploi au RMI » ou de par le fait qu'elles soient locataires dans le public, les familles sont exonérées d'un certain nombre d'impôts : impôts sur les revenus, la taxe d'habitation, la redevance audiovisuelle etc... Nous n'avons, par conséquent, pas eu à aborder ces questions qui font partie des obligations d'un salarié lambda.

Durant leur parcours avec ELIA, les familles sont amenées à changer de statut socio professionnel et peuvent accéder à un emploi ou une formation qualifiante rémunérée. Il est donc important de les préparer à ces futures responsabilités. Il existe une réelle volonté des personnes de comprendre et d'apprendre au sujet de nos institutions.

Trop souvent privées du droit de COMPRENDRE pour cause de «non maîtrise de langue», ce moment est bien celui de la réappropriation.

### **DE LA RESILIATION DU BAIL ASSOCIATIF A LA SIGNATURE DU BAIL GLISSANT PAR LA FAMILLE : étape ultime de l'autonomie citoyenne**

Tout arrive à point pour qui sait attendre...Et ils sont nombreux.

Au terme d'un bilan, la famille et ELIA ont évalué que le glissement de bail était possible, que tout avait été mis en place pour envisager sereinement un accès au statut de locataire en titre. Instant d'émotion où chacun mesure le travail qu'il a accompli durant plusieurs mois.

D'un point de vue purement technique, les formalités sont simples : ELIA adresse au bailleur, avec un mois de préavis, la résiliation de son bail et demande qu'il glisse au nom de la famille « untel » dont on joint les documents nécessaires à toute constitution d'un bail de droit commun.

Le bailleur reste maître de sa décision.

Mais il est clair que dans 99,9% des cas, le glissement de bail est accepté. Il peut parfois être retardé mais majoritairement pour des questions d'ordre administratif en voie de règlement.

D'un point de vue émotionnel, là, c'est une autre histoire ! Parce que oui, il y a de l'émotion et parfois même une petite larme. Et qui plus est, de part et d'autre !

Pourquoi ?

Parce qu'il s'est agi et ne s'agit que de rencontres.

Nous parlions de l'autre... Et bien l'autre poursuit son chemin et nous sommes, nous aussi pour lui, cet autre qui va poursuivre son chemin.

Séparation rendue possible parce qu'elle s'inscrit dans une dynamique de citoyenneté.

Et c'est bien de cela dont il s'agit, **l'autonomie citoyenne** de chacun, maillon de cette longue chaîne où le respect du droit et l'ancrage de la responsabilité reprennent corps et sens.

Le dernier accueil au domicile le jour de la signature du bail. Le café, les petits gâteaux. Remettre à la famille le jeu de clés que nous conservions au cas où...

*Monsieur D. tremblait d'émotion. Moi aussi. Oui, il y a eu de la fraternité (est-ce un vain mot?) avec cet homme que certains partenaires considéraient comme « malade ». Jugements hâtifs sans doute, portés par un débordement que nous excuserons.*

*Mais monsieur D. est bien le prototype de « l'utilisateur », du « client », du « border line » qui aurait tout à fait pu vaciller, tomber très bas, s'il n'avait su réagir et surtout si nous étions restés obstinément sourds.*

*Ce fut cela notre rencontre : sa capacité à pouvoir dire, et notre capacité d'écoute et de réaction. Sans faux semblants de part et d'autre.*

*Ah ! Ma réaction le jour où il m'a annoncé qu'il s'était acheté une voiture alors qu'il avait un mois de loyer de retard ! Il s'en souviendrait, me dit-il, devant le café, le jour de la signature du bail. Et j'avais eu tout à fait raison, rajouta-t-il. Car, ce qui l'avait ennuyé dans cette histoire, ce n'est pas tant le fait d'avoir acheté une voiture mais de n'avoir pas pris le temps d'en discuter ensemble. Et c'était bien ce qui m'avait dérangé aussi ; car je n'étais pas là pour lui « interdire » quoi que ce soit, mais bien pour l'inviter à réfléchir sur l'opportunité de ce choix.*

*Mais monsieur D. est un homme d'honneur (est-ce un vain mot?) qui s'empressa le mois suivant de régler sa dette et de m'annoncer un peu plus tard qu'il avait trouvé du travail grâce à sa voiture. Chacun était heureux.*

*Nous en reparlions, devant le café, le jour de la signature du bail.*

*Puis l'instant dans le bureau du régisseur. Le stylo tenu par une main qui tremble. Une signature sur un document fait d'articles, d'obligations et de droits.*

*Une place retrouvée.*

*L'au revoir fut chaleureux et monsieur D. qui avait pris deux heures de pause, repartit travailler.*

*Été 2006, quelque part à Marseille.*

*Deux mois plus tard madame et monsieur D. ont souhaité revenir à ELIA pour remercier l'ensemble de l'équipe. Il ne s'agissait pas d'un simple « merci pour ce que vous avez fait », loin de là !*

*Il s'agissait de faire part de comment ils avaient pu vivre ces mois d'hébergement, comment ils avaient senti en chacun des membres de l'équipe sa totale implication à leur égard.*

*Ils se sont sentis importants, écoutés. Ils ont retrouvé une valeur dont ils craignaient qu'elle ne soit restée ensevelie dans un quelconque cachot ou une quelconque explosion dans leur pays d'origine.*

*Monsieur D. le dit simplement, il a retrouvé confiance, goût à la vie, même s'il sait que sa situation reste précaire d'un point de vue économique. Ça ne lui fait plus peur. Et quand il le peut, il va donner un coup de main à une association caritative !*

**Une tranche de vie... comme la symbolique d'une fin...**

**Celle du travail accompli ensemble mais également celle d'un chemin à poursuivre...**

**EN TANT QUE LOCATAIRES-CITOYENS.**

**Monique LINOSSIER, Directrice**

**Didier ROMAGNY, Chef de Fabrice BIZET, Travailleur Social**

**Samia CHABANI, Attachée Administrative**

**Julie KONARKOWSKI, Conseillère en Economie Sociale et Familiale**

**Nadia MOHOUBI, Assistante Sociale**

**Catherine RENAULT, Travailleur Social**

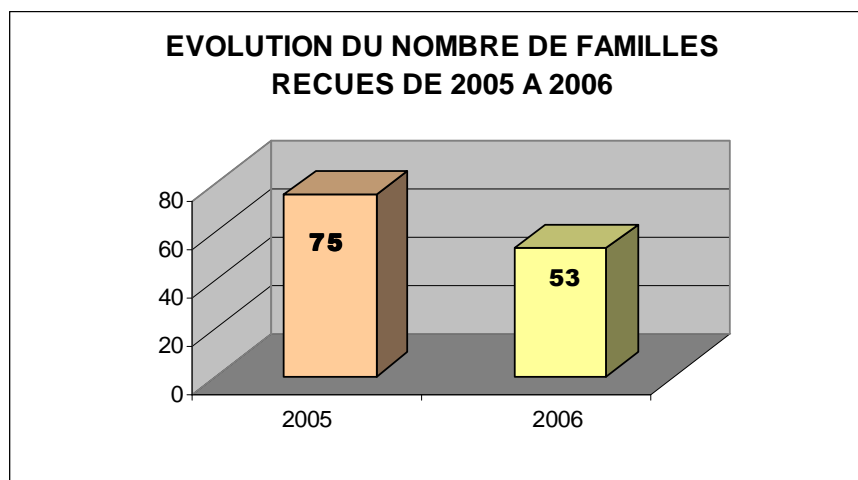
**STATISTIQUES**

**RAPPORT D'ACTIVITE**

**2005-2006**

## 1. Statistiques concernant les familles reçues dans le dispositif

### 1.1 évolution du nombre de familles orientées par nos partenaires



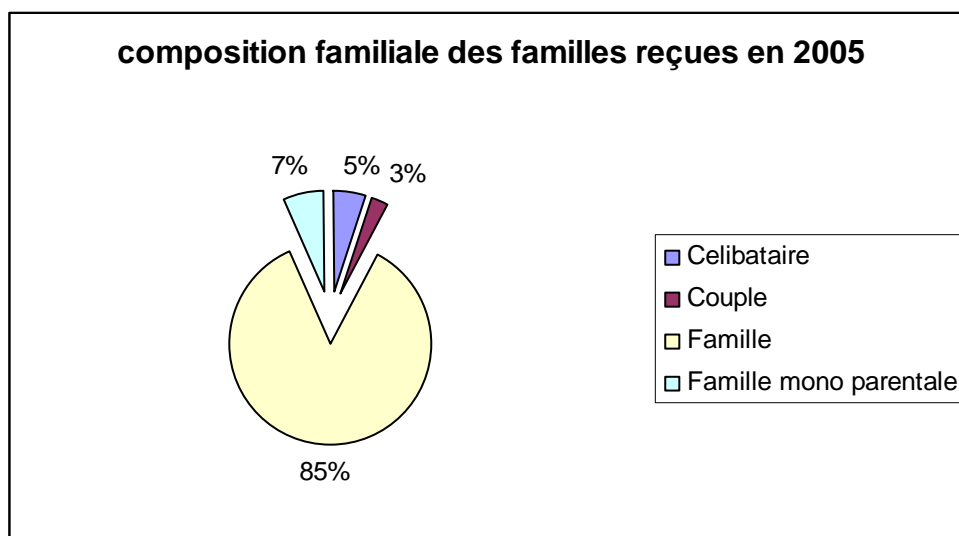
Cf. : 128 familles en 2005 2006 soit 512 personnes

#### Une orientation qui s'affine au regard de nos critères d'admission

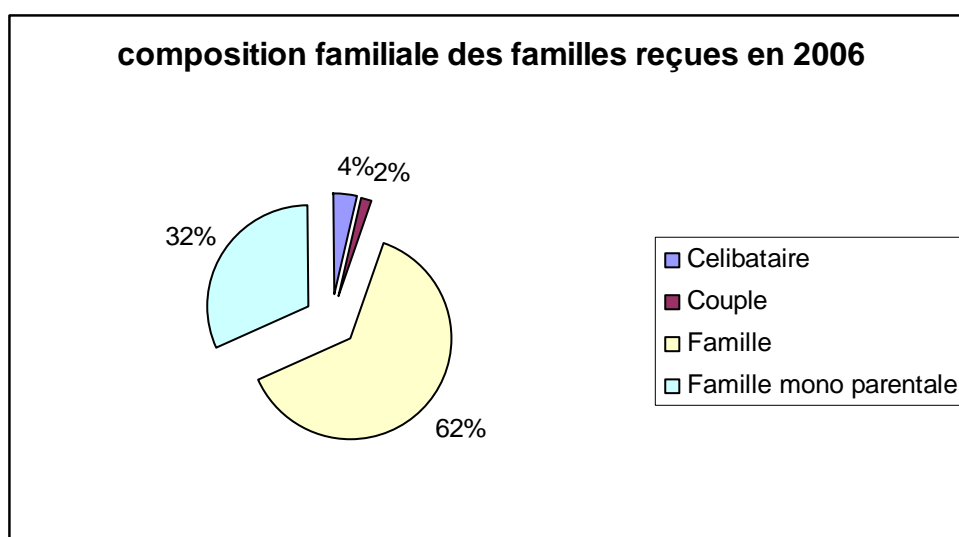
Au total, 128 familles ont été reçues et sont entrées dans le dispositif, soit 512 personnes. Elles constituent notre file active à compter de 2005. Sur les 75 reçues, 53 ont été hébergées en 2005. Les 22 restantes ayant été hébergées courant 2006. Nos partenaires nous ont orienté moins de familles de 2005 à 2006, **soit - 17.1% en comparaison à 2005.**

Mais le taux d'hébergement étant en **augmentation de 16.8% de 2005 à 2006**, cette tendance illustre la bonne appropriation des critères d'admission et un meilleur repérage du public cible sur le dispositif (régularité de séjour, ouverture de droits sociaux en cours, démarches volontaires d'insertion...etc.) par nos partenaires.

## 1.2 évolution de la composition familiale 2005-2006



Cf. : 75 familles en 2005

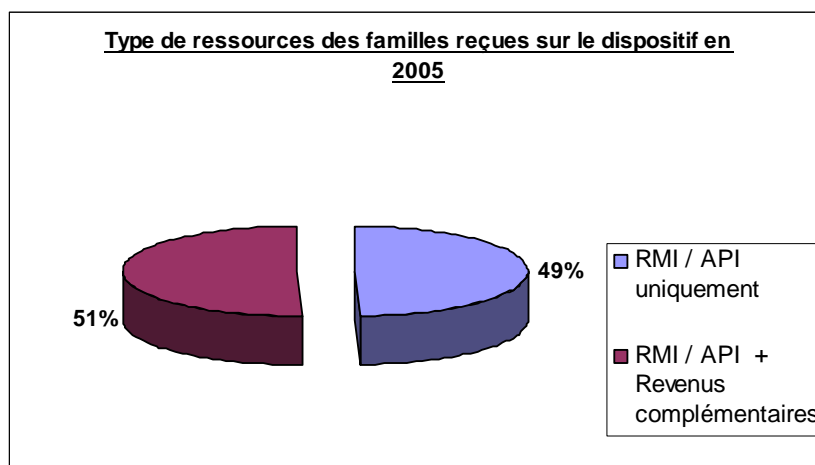


Cf. : 53 familles en 2006

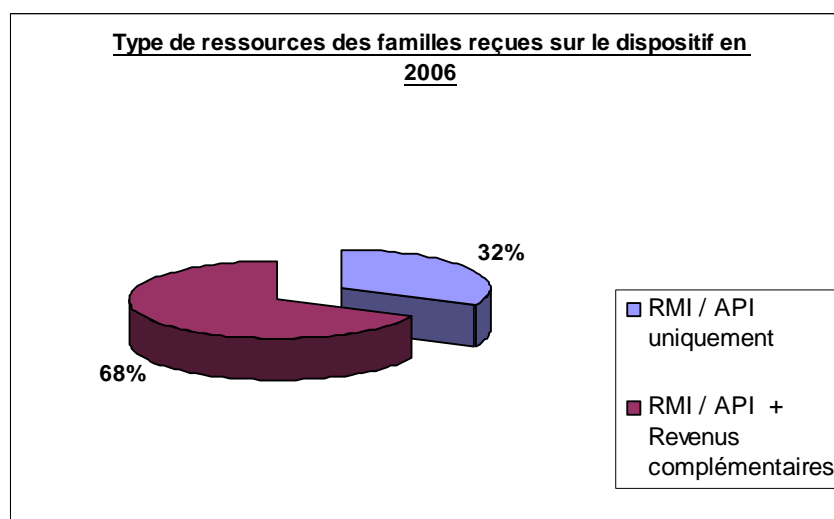
### Une majorité de familles en rapport avec l'agrément d'ELIA sur le type de logement

Si au regard de notre convention 2005-2006 sur les logements de type T3/T4, les familles représentent toujours notre public majoritaire (85% en 2005 et 62% en 2006), on observe une hausse notable de **25%** des familles mono parentales sur l'ensemble des ménages reçus. Elles représentaient 7% des compositions familiales en 2005 et 32% en 2006.

### 1.3 évolution du type de ressources 2005-2006



Cf. : 75 familles en 2005



Cf. : 53 familles en 2006

#### Des allocataires en quête d'insertion professionnelle et formative

**En 2005**, 80% des familles sont bénéficiaires du RMI et 20% sont bénéficiaires de l'API, Allocation de parents isolés. Sur 100 % des allocataires CAF, 50.6% des ménages cumulent l'aide sociale avec les revenus du travail ou de la formation.

**En 2006**, 81.1% des familles sont bénéficiaires du RMI et 18.9 % sont bénéficiaires de l'API.

Sur 100 % des allocataires CAF, 67.9 % des ménages cumulent l'aide sociale avec les revenus du travail ou de la formation ; **soit une hausse de 17.3%**. La catégorie SITP, *situation professionnelle* correspond aux revenus liés à une activité professionnelle pouvant être complémentaire des minima sociaux ou à l'inscription dans un parcours formatif ouvrant droit à indemnisation (ex : CNASEA, qui indemnise la formation dans le cadre du CAI, Contrat d'accueil et d'intégration).

## 1.4 évolution de la durée moyenne d'attente des familles sur le dispositif de 2005 à 2006

Durée moyenne d'attente des familles en 2005	2006
5.6 mois	4 mois

Cf. : 128 familles en 2005 2006

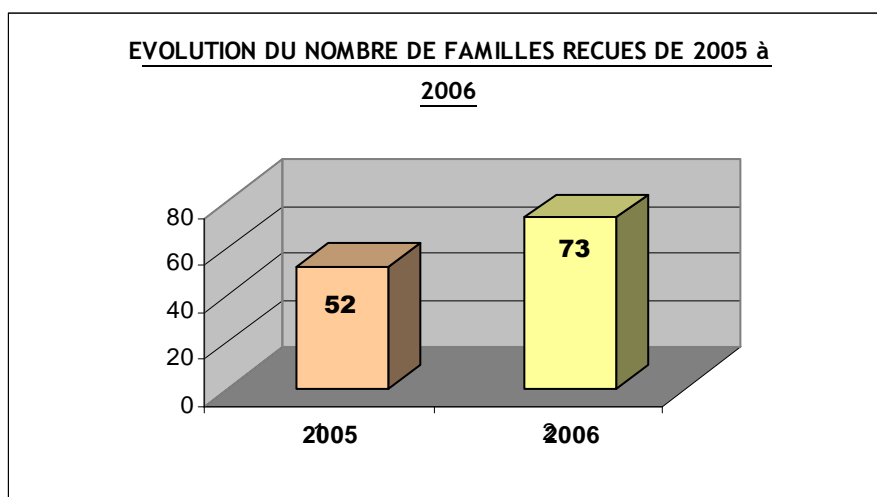
**La durée moyenne d'attente des familles est en baisse**, ce qui démontre la concomitance de deux éléments :

- d'une part, une offre de logement adaptée aux ressources des familles, validée par la reconduction de nos conventions partenariales avec les bailleurs sociaux déjà impliqués (LOGIREM, Sud Habitat), et renforcée par l'arrivée en octobre 2006 d'un nouveau bailleur, l'OPAC.
- d'autre part, une affectation rapide et réactive d'ELIA, dès lors que l'appartement est loué. A réception de la fiche d'identification de la famille adressée par les partenaires, une première vérification administrative valide l'adéquation entre le type de logement souhaité et la composition familiale : ELIA prend en compte les personnes réfugiées qui bénéficient d'une procédure de regroupement familial simplifiée et accélérée, en projetant la famille à N+... Par ailleurs, le choix géographique de la recherche logement est optimisé car il prend en considération, l'ancrage professionnel ou social de la famille sur un territoire donné (scolarisation, vie associative...etc.).

Cette étude des ressources et des difficultés d'insertion potentielle se diagnostique à l'occasion de l'entretien d'admission réalisé par le chef de service. A cette étape, il élabore l'ordonnance sociale qui va permettre le maintien et le renforcement de l'implication de la famille durant l'attente.

## 2. Statistiques concernant les familles hébergées

### 2.1 évolution du nombre de familles hébergées



Cf. : 125 familles en 2005 2006 soit environ 437 personnes

#### Un agrément préfectoral respecté

Sur les 128 familles reçues depuis 2005, 125 ont été hébergées au total, **soit 97.6%** de notre file active (437 personnes). 52 familles hébergées en 2005 et 73 en 2006, soit une hausse de **16.8%**. Notre agrément porte sur l'hébergement de 50 familles par an (soit 200 personnes). Notre résultat montre qu'il est validé et au-delà.

## 2.2 durée moyenne de prise en charge des familles jusqu'au glissement de bail

**8 mois**

Cf. : 125 familles en 2005 2006

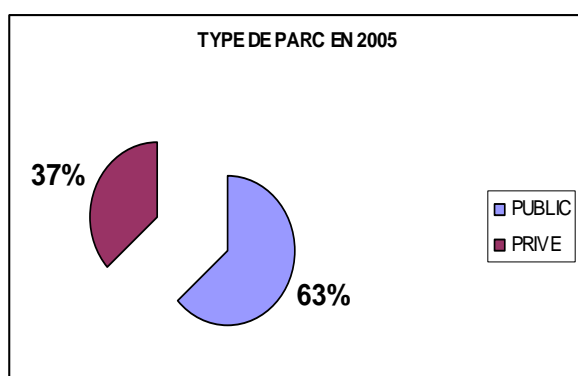
### Une durée moyenne d'hébergement stable

On note une légère augmentation de la durée moyenne d'hébergement et de prise en charge des familles.

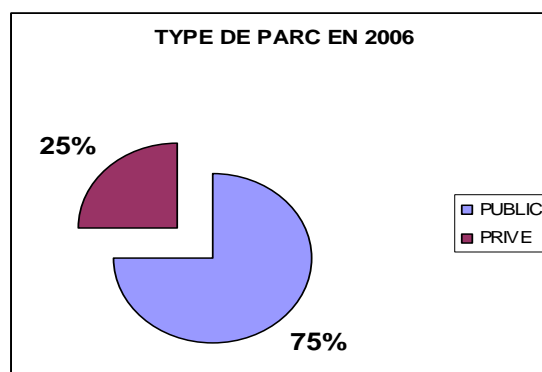
Ceci pour deux raisons principales :

- la présence de trois familles hébergées dont les problématiques sont si ancrées, qu'elles nécessitent un suivi plus long. Elles sont suivies depuis septembre 2005, soit depuis plus de 15 mois et sont, aujourd'hui, sur le point de glisser le bail.
- on peut également attribuer ce prolongement, au temps rendu nécessaire pour réception de documents administratifs au moment du glissement de bail. La MILOS qui contrôle les bailleurs sociaux exige une déclaration de revenus (n-1 ET n-2) pour l'accès au logement social. Pour les primo arrivants, l'attestation sur l'honneur de non déclaration fiscale n'est pas prise en compte par la MILOS, ce qui nous pousse à garder les familles jusqu'à la nouvelle déclaration d'impôts !

## 2.3 type de logements loués par ELIA et par parc 2005-2006



Cf. 66 logements en 2005

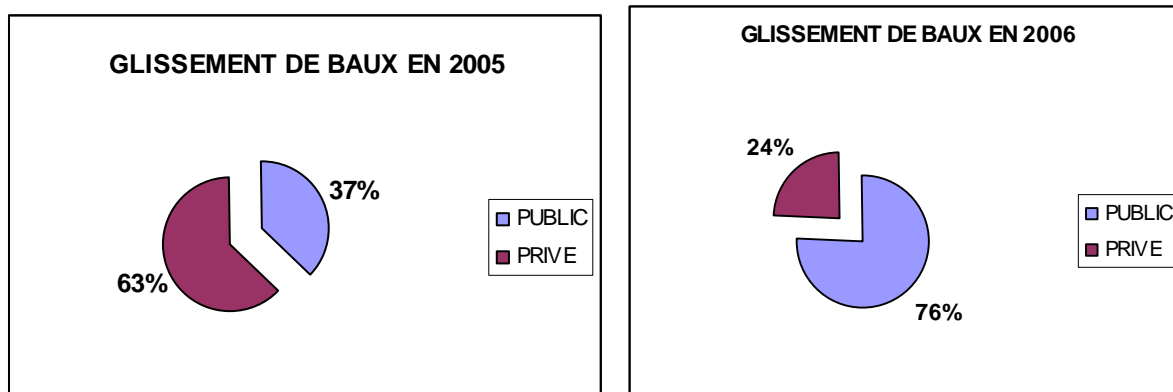


Cf. 63 logements en 2006

### Une politique publique qui joue pleinement son rôle

Le parc locatif en 2005 est constitué de 63 % de logement HLM pour 75 % en 2006, **soit en hausse de 12%**, au détriment de la part de logements du parc privé qui passe de 37 % à 25 % de l'ensemble des logements loués par ELIA. Seule, l'action volontariste de l'Etat via le bail glissant et la mise à disposition de logements sociaux ont permis de limiter les effets d'un marché du logement qui rejette les familles modestes à la marge.

## 2.4 nombre des familles hébergées devenues locataires via le bail glissant



Cf. 23 GB en 2005

Cf. 46 GB EN 2006

### Un parc social adapté en direction des ménages aux ressources modestes

Si l'augmentation des glissements de baux dans le parc public est directement liée à la mise à disposition du contingent préfectoral pour ELIA, c'est la relation de confiance auprès des agences et des bailleurs privés qui a permis de soutenir le maintien des glissements de baux dans le parc privé.

## 2.5 évolution du taux d'effort moyen des familles hébergées 2005 2006

TAUX D'EFFORT MOYEN DES FAMILLES	
2005	9.25 %
2006	11.12 %

### Un taux d'effort maîtrisé

Le taux d'effort d'un ménage correspond à la différence entre les ressources et le résiduel de loyer. Les bailleurs exigent qu'il ne dépasse pas 30% des ressources totales d'une famille afin de garantir sa solvabilité et permettre l'accès et le maintien dans le logement. Au niveau national, il est estimé en 2006, en moyenne à 24.7% mais connaît une hausse préoccupante. Le taux d'effort moyen des familles accompagnées par ELIA, est autour de 11% en 2006. Il est en légère augmentation mais bien loin de celui que révèle la Fondation Abbé Pierre dans son rapport sur le mal logement (2007). Il semble que le poste logement peut atteindre 40 à 50% chez les ménages les plus modestes. Ces chiffres nous permettent de mesurer que les efforts consentis par l'Etat à travers l'action d'ELIA correspondent aux besoins des publics accompagnés.

## 2.6 taille moyenne des logements loués par type en 2005 2006

Taille moyenne des logements loués par type en 2005 et 2006	
T2	41m2
T3	63m2
T4	81m2

### En conclusion, des logements de qualité mis à la disposition des familles

Les travaux de remise en état ou de restauration, effectués par ELIA assurent la sécurité et la sûreté des logements et offrent la garantie d'un habitat de qualité. Les travaux qu'ELIA effectue avant l'entrée du ménage dans les lieux permettent à ce dernier non seulement de prendre possession d'un logement accueillant, d'être soutenu dans l'aménagement, le transport, le montage des meubles, tous les aspects matériels qui favorisent l'investissement de la famille dans le logement mais aussi et surtout de se projeter dans le fait d'y habiter sur le moyen terme.

La superficie des logements est appropriée à la composition des familles qui sont hébergées. Elles bénéficient d'une superficie accrue en comparaison de la superficie moyenne nationale par type : 3 personnes dans un T3, 4 dans un T4, etc...

---