



# maisons relais

## pensions de famille

vivre chez soi, mais pas tout seul



Journée Maisons relais du 25 juin 2008



# Journée Unaf0 du 25 juin 2008

*Construire et réussir  
les maisons relais - pensions de famille*

## **Pension de famille :**

Le mot dit la chose.  
Un lieu chaleureux  
et accueillant,  
de taille modeste,  
où venir habiter, vivre.

## **Maison relais :**

l'expression évoque une étape  
d'un parcours  
afin de sortir de la rue  
ou de la précarité  
vers le logement  
autonome.

## **Maison relais - pension de famille :**

en juxtaposant  
les termes, la formule reflète  
bien les facettes multiples d'un  
dispositif destiné à des  
personnes très fragilisées, à  
qui (ré)apprendre à habiter  
et cohabiter.

## **Dernière minute :**

Le projet de loi Boutin prévoit,  
dans son art.23, de revenir  
à la dénomination  
"pension de famille".

Sortir de l'isolement social, de la précarité, de la rue : un cap difficile pour des personnes fragiles au parcours de vie chaotique, pour lesquels l'hébergement d'urgence ne peut représenter qu'une solution transitoire, et la résidence sociale un lieu insuffisamment adapté à leurs besoins. La structure polyvalente maison relais - pension de famille, associant logements privés et vie collective ainsi que l'accompagnement par des hôtes, peut pallier ces manques. En créant un environnement sécurisant, sans limitation de durée, elle permet de faire une pause, de se réinsérer dans un contexte social, et d'envisager peut-être, à terme, un parcours vers le logement autonome.

Ce nouveau produit immobilier répond à un réel besoin : pour preuve, son développement rapide et la volonté des pouvoirs publics d'accélérer encore le rythme de leur création jusqu'à 12 000 places d'ici à fin 2009. Objectif difficile à tenir sans un effort de la part de tous les professionnels du secteur.

***C'est pourquoi l'Unaf0 a réuni,  
le 25 juin 2008, l'ensemble des acteurs  
qui travaillent à bâtir et pérenniser  
les projets de maisons relais, à l'occasion  
d'une journée consacrée aux conditions  
de leur réussite.***

## **Une journée de partage d'expériences, pourquoi ?**

L'année 2008 marque une étape essentielle du développement des maisons relais - pensions de famille. Après la circulaire de 2002<sup>(1)</sup> qui posait le cadre et les objectifs du dispositif, après le rapport d'évaluation Ville et Habitat qui dressait, fin 2006, un état des lieux fiable et clair, l'Etat place désormais au rang de priorité la création de places en maison relais - pension de famille. En janvier dernier, le ministère du Logement et de la Ville a mandaté Michel Pélessier pour établir un rapport permettant de lever les freins à leur développement. Dans un contexte législatif propice (loi Dalo, rapport Pinte...), ce dispositif singulier apparaît donc comme un moyen de traiter des problématiques plurielles. Les maisons relais interrogent nos pratiques ; voici venu le temps des réponses.

<sup>(1)</sup> Circulaire DGAS/SDA n° 2002-595 du 10 décembre 2002.



## **Une journée avec qui ?**

A partir d'expériences très diverses, comment dégager une culture commune qui détermine le cap à tenir ? La journée du 25 juin reposait sur une ambition, partagée par tous les partenaires associés, Fédération nationale des Pact Arim, les petits frères des Pauvres - AGE, Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme, Cité Saint-Jean : réunir tous les acteurs qui font et sont le devenir des maisons relais - pensions de famille pour se poser les mêmes questions : comment développer et réussir les projets au service des personnes les plus fragiles ?

Cette journée a réuni 300 personnes, représentants des services de l'Etat, des associations gestionnaires, des bailleurs, des élus locaux...pour un partage d'expériences diverses dans plusieurs domaines d'expertise. Elle constitue un point de départ de partenariat, un point d'appui pour construire ensemble des pratiques communes.

## **Une journée commune, comment ?**

L'Unaf0 entend ainsi motiver les gestionnaires à développer des solutions innovantes, en mobilisant les expériences de chacun pour la co-construction d'outils.

À (court) terme, la diversité des exigences engage à produire des outils utiles à tous, dans lesquels chacun puisse reconnaître sa spécificité, un savoir-faire particulier mis au service de publics aux profils diversifiés.



## **Maison relais : l'essentiel**

- Des logements autonomes et des espaces de vie commune
- Un projet social adapté aux personnes en grande exclusion
- Un projet immobilier de taille restreinte à dimension humaine
- Un projet de gestion locative, avec redevance et titre de logement.



## Aux actes !



La journée du 25 juin 2008 consacrée aux maisons relais - pensions de famille a suscité un grand engouement et connu une forte affluence. Cette participation est à l'image de l'investissement volontaire et déterminé de nombreux acteurs, dans un dispositif qui correspond à des besoins repérés sur le terrain et aux attentes de personnes en situation de grande exclusion.

Le rapport de Michel Pélissier a servi d'introduction et de support à la journée. Les participants se sont reconnus dans ses propositions pour développer et pérenniser les maisons relais. Le décalage entre les besoins et les réalisations est réel et une circulaire, parue le 27 août 2008, vient le confirmer : les régions où les besoins sont les plus grands, et dans lesquelles les dispositifs d'hébergement sont particulièrement engorgés, sont bien celles qui manquent le plus cruellement de places en maisons relais. C'est le cas en Ile-de-France, Nord/Pas-de-Calais, Provence-Alpes-Côte d'Azur, ce qui représente au total un manque de 3500 places pour un dispositif qui devrait en compter 12000.

De ce point de vue, on peut se féliciter que la circulaire fixe des objectifs de réalisation par région, tout en regrettant qu'elle ne reprenne pas les principales propositions du rapport de Michel Pélissier, notamment pour améliorer le financement des projets. Or, les zones concernées sont les plus contraintes en termes de foncier et de coûts d'opération. Pour relancer la réalisation de maisons relais, il faut renforcer la coopération entre acteurs (Etat, collectivités locales, bailleurs HLM, gestionnaires) et donner des moyens supplémentaires pour que de nouvelles maisons relais voient le jour là où c'est le plus difficile, car c'est justement là qu'elles sont le plus nécessaires.

La journée du 25 juin a montré la grande diversité des pratiques et des projets associatifs. Cette diversité constitue une richesse, parce que c'est en tenant compte des contextes locaux et des acteurs mobilisés, des besoins particuliers des résidents, de l'histoire et des ressources humaines de chacun des gestionnaires que l'on construira des maisons adéquates.

Le débat entre acteurs permet d'échanger autour des expériences, de partager des savoir-faire, de faire ressortir des besoins communs et d'élaborer ainsi une intelligence collective de nature à donner sens à la diversité. Cela est nécessaire, notamment afin que la visibilité des maisons relais et leur pérennité soient assurées. Parce que tout dispositif nouveau est guetté par l'usure du temps, particulièrement forte face aux situations humaines difficiles rencontrées dans ces établissements.

L'Unafa s'emploie, et s'emploiera, avec les réseaux partenaires qui ont permis l'organisation de la journée, à donner à chacun les moyens de développer et poursuivre les missions des maisons relais, de dynamiser ces lieux indispensables, où l'on peut "vivre chez soi, mais pas tout seul".

Jean-Marie Oudot, président de l'Unafa

### Sommaire

page 2

**Journée Unafa  
du 25 juin 2008**

Construire et réussir  
les maisons relais - pensions  
de famille

page 3

**Aux actes !**

page 4-5

**Le rapport Pélissier**  
Synthèse, propositions  
et débats

page 6-7

**Les conditions  
de développement**

page 8-9

**Les conditions  
de réussite**

page 10

**Et demain ?**

page 11

**Des outils pour agir**

### Supplément à action habitat n°21

**Directeur de publication :** Jean-Marie Oudot - **Comité de rédaction :** Catherine Coux, Gilles Desrumaux, Audrey Foulquier, Pierre-Marc Navales, Laurent Dunet (Point Com') - **Rédaction :** Unafa - Point Com' - **Photos :** Ljubisa Danilovic - **Conception et réalisation :** Point Com' - Tél. 04 76 48 76 88 - **Impression :** Imprimerie des Eaux Claires - Tél. 04 76 09 34 14 - Dépôt légal à parution



## Le rapport Pélissier

### Synthèse, propositions et débats

“ l’objectif premier, c’est d’éviter la sortie par le bas ”

Fin 2007, la ministre du Logement et de la Ville constate une carence : les ambitions affichées début 2007 dans le Plan d’action renforcé en faveur des sans-abri (PARSA) pour créer des maisons relais - pensions de famille n’ont été que partiellement suivies d’effets. C’est pourquoi Michel Pélissier a été missionné pour établir un diagnostic national des causes de retard, blocages institutionnels et difficultés à nouer des partenariats avec des opérateurs qualifiés. En mai 2008, M. Pélissier a remis à la ministre ce rapport prospectif qui pose les conditions d’une évolution du dispositif maisons-relais. Le 25 juin, la table ronde de la journée UnafO était consacrée à ce rapport.

Le principal obstacle à la création des maisons relais demeure le prix du foncier et sa rareté. Au-delà des maisons relais, cette pénurie concerne l’ensemble de la production de logements sociaux, et, à ce titre, la question de la mobilisation du foncier relève de la mission confiée à Etienne Pinte<sup>(2)</sup>.

#### La maison relais est un logement, pas un hébergement

> Diagnostic \_\_\_\_\_  
La maison relais se définit par les publics auxquels elle s’adresse, c’est-à-dire, d’après la circulaire de 2002, à des personnes fragilisées « dans une situation d’isolement et d’exclusion sociale lourde, qui rend impossible, à échéance prévisible, leur accès à un logement ordinaire ». Le type de public accueilli et sa logique de logement durable la distinguent donc des résidences sociales et des CHRS. Mais, en pratique, le risque de confusion entre les différentes structures est réel : sur le terrain, les divergences d’appréciation des publics, de la part des gestionnaires mais aussi des services de l’Etat, mènent à des situations contradictoires. Par exemple, des pro-



jets maison relais destinés à des personnes isolées de plus de 40 ans ont été refusés, alors que sont parfois admises des familles avec enfants, ce profil correspondant plutôt à un public de résidences sociales.

> Parmi les propositions \_\_\_\_\_  
Rédiger un guide de bonnes pratiques, définissant en détail les publics, qui doit permettre de distinguer la maison relais - pension de famille des autres dispositifs d’hébergement. Ceci pour que, dans les faits, elle ne devienne ni une résidence sociale haut de gamme ni un CHRS au rabais.

#### La maison relais, un logement social mal reconnu

> Diagnostic \_\_\_\_\_  
La maison relais est unanimement admise comme une réponse à des besoins sociaux spécifiques. Mais, pour des raisons d’image, de programmation et de procédure, le développement de ce dispositif prend du retard. Ce nouveau produit souffre d’une méconnaissance globale de la part des décideurs locaux et des bailleurs sociaux. En outre, la circulaire de 2002 prévoit explicitement l’inscription du programme maisons relais dans le dispositif départemental d’accès au logement. Or, les maisons relais ne sont toujours pas incluses dans les

Retrouvez le rapport Pélissier sur [www.unafO.org](http://www.unafO.org)



**Nelly Lordemus,**  
directrice générale d’Emmaüs Habitat

*Le produit maison relais - pension de famille est, de nombreux égards, attractif pour les élus locaux. La taille modeste des maisons relais, leur bonne intégration dans l’environnement urbain, la présence d’un référent et l’accompagnement de très grande proximité...autant d’atouts, à la fois pertinents et rassurants, qui restent à valoriser. Pourtant, la plupart des élus ne connaissent pas encore les maisons relais, ou si mal. Elles souffrent d’un réel déficit de notoriété, et la confusion avec un mode d’hébergement nouveau reste fréquente. La méconnaissance de ce dispositif, son image floue ou brouillée sont des freins à son développement. Rendons-le visible et crédible auprès d’élus qui sont en quête de solutions de logement à apporter à des situations locales souvent bien identifiées.*

<sup>(2)</sup> Cf le rapport Pinte et le 13e rapport du HCLPD (Haut comité au logement des personnes défavorisées)

# Le rapport Pélissier

## Synthèse, propositions et débats



### Alain Régnier,

préfet délégué général pour la coordination des politiques d'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans-abri et mal logées

*L'objectif de 12000 places supplémentaires en maison relais - pension de famille d'ici à fin 2009 nous rappelle que la priorité est à l'action, à partir d'exemples concrets. Il est temps de lever ensemble les blocages. Lorsqu'une action ne parvient pas à être financée et que cela remet en cause la faisabilité du projet, je compte sur chacun de vous pour me faire remonter les raisons de ces retards pour bien identifier les obstacles. C'est en posant les impossibilités et les points de blocage que nous pourrons les régler, au cas par cas. Je vous invite à faire la preuve qu'un projet est en difficulté à cause d'un taux de PLA-I, à cause d'une question de sécurité-incendie, de normes d'accessibilité, ou d'une coordination imparfaite entre partenaires... et je mobiliserai les services de l'Etat pour trouver concrètement la solution des blocages clairement repérés.*



plans départementaux d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), à quelques exceptions près.

Aujourd'hui, le processus d'instruction des projets est aussi en partie responsable des retards de création de places. La validation des projets s'opère à l'échelon régional, tandis que les aides à la pierre sont programmées au niveau départemental. Deux logiques différentes se heurtent, les comités régionaux ignorent leur dépendance aux financements de la DDE et leurs décisions se voient parfois remises en cause par celle-ci !

#### > Parmi les propositions

- Décliner localement, terrain par terrain, immeuble par immeuble, les objectifs nationaux
- Lancer une communication institutionnelle à destination des élus locaux et des bailleurs sociaux.
- Inscrire les maisons-relais dans les dispositifs de programmation
- Substituer, à la procédure d'instruction régionale, une procédure d'instruction conjointe DDASS-DDE.

### A logement social spécifique, moyens spécifiques

#### > Diagnostic

Les particularités de la maison relais sont mal prises en compte par les financements classiques du logement social. Au niveau du projet social tout d'abord. Élément clef du montage du projet, il est essentiel à l'adéquation entre le produit et les besoins, et implique une étroite collaboration entre les porteurs du projet et le bailleur social qui le réalisera. Cette phase complexe, mais indispensable, d'ingénierie a un coût qui n'entre pas dans l'assiette de la subvention PLA-I.

Au niveau structurel ensuite. Les espaces collectifs occupent une place importante dans le projet social, et donc dans le budget. Si l'on dénombre sept fois plus de locaux collectifs dans les maisons relais que dans du logement classique, le coefficient multiplicateur du PLA-I n'est que de 1,5. La question du financement du mobilier se pose également.

Au niveau légal enfin. Les nouvelles règles concernant les normes d'accessibilité induisent, pour les opérations d'acquisition-amélioration dans l'ancien, un surcoût parfois rédhibitoire.

Les porteurs de projets peinent donc à mobiliser les financements de logements autonomes proposant un loyer accessible aux plus démunis. La course aux subventions se tourne vers les collectivités locales et ce ne sont pas celles qui ont le plus besoin de maisons relais qui les financent le mieux.

#### > Parmi les propositions

- Pour les maisons relais - pensions de famille, rehausser le taux de subvention majoré des PLA-I *a minima* à 35 %, voire à 50 %.
- Prévoir une dérogation systématique en matière d'accessibilité, lorsque la nature du bâti ne permet pas de respecter les règles sans surcoût important.



Michel Pélissier, auteur du rapport



## Les conditions de développement

Pour tous ceux qui y vivent, « sortir de la rue » est une urgence. La maison relais devient un premier point d'appui stable dans leur parcours vers le logement. Créer des maisons relais - pensions de famille requiert certaines caractéristiques en matière de publics, bâti, financement, partenariats... Si la réactivité des associations gestionnaires est toujours de mise, la diversité des pratiques indique les terrains sur lesquels innover et persévérer.

### Quels publics et quels projets pour les maisons relais ?

« Partir des besoins du public plutôt que du bâti » : c'est le repérage des publics qui oriente la recherche immobilière, pas l'inverse. L'identification des besoins est la condition du projet, elle en nourrit le contenu. Retranscrire ces besoins locaux au sein du PDALPD permettrait de les traduire en objectifs de production de maisons relais.

Côté texte, la circulaire de 2002 fait de la maison relais « une structure destinée à l'accueil de personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire ». Côté terrain, la question des profils « spécifiques » se pose : quels sont le rôle et la vocation des maisons relais dans l'accueil de familles avec enfants ? de personnes nécessitant un suivi psychologique ? de personnes âgées ? de personnes sortant d'hôpital ? de prison ?



**Eric Malevergne,**  
Fédération nationale  
des Pact Arim

*Au regard des besoins des ménages, les PACT ont monté une trentaine de projets maison-relais. Concernant les perspectives de développement de ce dispositif, il est important de prendre en compte dans le montage du projet la hausse du coût du bâti, les normes d'accessibilité, les normes environnementales de type HQE, mais aussi d'anticiper l'augmentation sensible des charges liée pour partie au coût des fluides. Enfin, dans le cadre des politiques locales, il est déterminant de préciser les attentes et les priorités de chacun des partenaires dans les PDALPD et d'inclure la programmation des maisons relais dans les programmes locaux pour l'habitat (PLH).*

Si les réponses varient d'un gestionnaire à l'autre, en fonction du domaine d'expertise de chacun, il y a consensus sur trois objectifs : s'adresser aux personnes qui ne relèvent ni des structures d'insertion ni du logement autonome, maintenir la mixité des publics accueillis, veiller à ne pas faire de la maison relais la réponse à tout, certaines situations relevant de structures spécialisées.

### Comment être réactif aux opportunités immobilières ?

Pour réduire le délai entre le démarrage du projet et l'ouverture d'une maison relais (3 à 5 ans de gestation), les opportunités immobilières sont aujourd'hui plus nombreuses que les opportunités foncières. La recherche de bâtiments pouvant devenir des maisons relais - pensions de famille s'effectue auprès des collectivités, des notaires et des promoteurs immobiliers. Généralement les associations gestionnaires ou les bailleurs prospectent seuls, parfois un comité de pilotage associant les partenaires locaux permet une mise en cohérence des besoins dès l'amorce du projet. Et le foncier ? C'est une compétence communale, un maire a la possibilité de préempter des terrains afin de constituer des réserves foncières. Ce droit de préemption « s'use si l'on ne s'en sert pas ».

Les dynamismes locaux sont essentiels, mais ils ne

Retrouvez les comptes-rendus des ateliers du 25 juin sur [www.unafo.org](http://www.unafo.org)



sauraient porter seuls l'ensemble des besoins et supporter la production de toutes les réponses. Une convention d'objectifs au niveau national constituerait sans doute un levier efficace pour finaliser ces dynamiques.

### Comment faire face aux surcoûts spécifiques ?

La taille des opérations - 15 à 25 logements -, leur superficie - 18 m<sup>2</sup> -, et l'importance des parties communes génèrent des coûts spécifiques pour les opérateurs. Les surcoûts sont aussi de nature réglementaire : les conditions d'accessibilité des personnes handicapées (surcoût d'environ 200 euros/m<sup>2</sup> de surface hors œuvre nette - SHON) et les normes liées à la HQE et à la réglementation thermique peuvent compromettre la faisabilité de certains projets.

De plus, la maison relais est parfois considérée - à tort - comme un établissement recevant du public et soumise, à ce titre, à des normes de sécurité spécifiques : afin de lever cet obstacle, il est indispensable de (re)positionner la maison relais - pension de famille pour ce qu'elle est, une forme de logement.

Ces surcoûts peuvent être limités par le montage d'opérations mixtes. Pour une association, la reconnaissance d'utilité publique permet de mobiliser des subventions habituellement réservées aux HLM pour financer les surcoûts fonciers - c'est le cas pour Habitat et Humanisme.

### Optimiser un montage financier dans le cadre de politiques publiques

Le PLA-I finance d'ordinaire le logement très social. Mais comment répondre aux contraintes spécifiques des maisons relais ? Plusieurs solutions peuvent être envisagées.

Les collectivités peuvent par exemple co-financer les programmes en PLA-I. La proposition de relever le taux de subvention de l'Etat dans le cadre des PLA-I en maisons relais à 35 ou 50 % (Cf rapport Pélissier) ne dispense pas les collectivités locales de financer les projets. Le coût réel des opérations plus élevé que l'enveloppe finançable conduit à des subventions de l'Etat de l'ordre de 15 % du coût de l'opération, souvent inférieur à la participation des collectivités locales. Relever le plafond de 25 à 35 % est une mesure simple qui a le mérite de resituer l'engagement financier de l'Etat comme un prolongement logique de ses priorités affirmées.

En outre, les co-financements nécessitent la participation des collecteurs à des taux moins élevés que ceux de la Caisse des dépôts et consignations, ceci avec de fortes disparités locales. Quant au patrimoine existant, l'évolution en maisons relais pourrait s'appuyer sur un financement en Agence nationale de l'habitat (ANAH).

“le "I" du PLA-I est celui du RMI : nous produisons du logement pour les plus pauvres, mais pas pour les plus exclus”



**Carol Poméon,**  
Habitat et Humanisme

*Un projet devient pérenne à l'épreuve de la réalité. Pour mieux définir les publics et leurs besoins, donnons donc aussi la parole aux résidents : comment vivent-ils leur quotidien en maisons relais, notamment la nuit et les week-ends, quand l'hôte n'est pas sur place ? Habitat et Humanisme a réalisé en mai 2008 un questionnaire de satisfaction dans 12 maisons relais. Cette enquête qualitative auprès de 125 résidents (soit un taux de participation de 78 %)*

*aboutit à des suggestions sur les logements, ouvre des perspectives sur les modes de médiation, les politiques de peuplement et le degré d'accompagnement... A l'occasion d'une journée dédiée aux maisons relais en mai dernier, les rapporteurs des ateliers consacrés à la vie des résidents étaient eux-mêmes habitants de maisons relais. Leur avis de spécialiste est pour nous essentiel, car il traduit les réalités exactes de la vie quotidienne et affirme clairement leur capacité à prendre des responsabilités dans l'organisation du lieu semi-collectif où ils vivent.*



## Les conditions de réussite

Si la production de maisons relais est une urgence, la pérennisation des projets demeure une priorité. Ce sont les missions des équipes, les règles de fonctionnement, les méthodes d'évaluation qui légitiment les maisons relais - pensions de famille pour les inscrire dans la durée.

### *Politiques de peuplement et d'attribution.*

La politique de peuplement conditionne la réussite des projets. Les personnes logées doivent être suffisamment autonomes pour qu'il n'y ait pas d'impératif de présence de l'hôte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Aujourd'hui, les commissions d'attribution et les conventions de partenariat, lorsqu'elles existent, donnent un cadre d'action. Le principe des droits réservés contraint la définition des équilibres de peuplement. Un porteur de projet, en tant que garant des attributions, peut-il à l'avenir se voir attribuer un droit de veto ?

### *Quelles sont les missions et les compétences de l'équipe d'une maison relais ?*

Pour organiser le lien social, la présence quotidienne de l'hôte est un élément déterminant dans l'animation et l'appui à la vie collective. Il incarne la fonction de gestion locative et accompagne les personnes fragiles dans leur accès aux droits. Son profil d'animateur emprunte à la fois aux compétences des conseillers en économie sociale et familiale et à celles des aides médico-psychologiques. Pour aider les hôtes dans l'exercice parfois solitaire de leur métier, deux mesures sont possibles : mutualiser la gestion locative avec d'autres structures lorsque c'est possible, et organiser des rencontres entre maisons relais pour faciliter le partage d'expériences, voire la coordination d'actions.

“la maison relais, un endroit où l'on vit chez soi, mais pas tout seul”



### *Vie quotidienne et ouverture sur l'environnement*

La maison relais offre un logement et un cadre de vie stable et sécurisant. Pour rompre l'isolement des personnes entre elles, aussi bien que de la structure vis-à-vis de l'extérieur, priorité est donnée à l'ouverture, aux échanges par le biais de repas, de fêtes des voisins, de concours de jeux, de visite des familles... Au quotidien, les repas en commun jouent un rôle majeur de socialisation. L'accent est mis sur le faire ensemble plutôt que sur la mise en place d'activités supports. Préparer un repas en commun sera, par exemple, préféré à un atelier cuisine. La participation est le signe d'une responsabilisation, le gage d'une autonomisation. Elle peut prendre la forme d'une assemblée de résidents, elle est aussi d'ordre financier : les résidents payent tout ou partie des activités auxquelles ils participent. L'incitation à la participation est réelle, même si elle doit respecter la liberté et l'autonomie du résident. Elle se distingue d'une prise en charge individuelle qui relève d'autres dispositifs.



**Frédérique Mozer,**  
Fondation Abbé Pierre

*D'un côté la loi DALO réaffirme le droit de réservation, de l'autre un bailleur attend de son gestionnaire qu'il soit le garant d'un équilibre de peuplement. Pour créer cet équilibre et le gérer dans la durée, faudrait-il encore s'en donner les moyens, et dégager des marges de manœuvre. Pour résoudre cette contradiction, quelle garantie peut être donnée aux gestionnaires ? Un assouplissement des droits de réservation semble relever du bon sens.*





## Les conditions de réussite



### Boîte à outils du fonctionnement du dispositif

Pour être efficaces, les outils dont disposent les équipes doivent permettre d'établir le caractère privé des logements et de fixer les règles de vie dans les parties communes. La mise en place de boîtes aux lettres individuelles, d'un titre d'occupation et de compteurs individuels des fluides va dans ce sens, celui du logement comme lieu privé. Parallèlement, un règlement intérieur rappelle que la responsabilité de chacun est engagée au quotidien dans le respect de tous : les attitudes vis-à-vis de la consommation d'alcool, l'hébergement de tiers, la présence d'animaux, les absences et la dimension collective des espaces communs doivent être consignés par écrit. La Fondation Abbé Pierre a déjà conçu un recueil de bonnes pratiques pour que l'interaction entre projet social et projet de bâti puisse fonctionner.

### Comment évoluent les projets et comment les évaluer ?

Pour évaluer un projet, il convient d'associer l'ensemble des partenaires le plus en amont possible, afin de choisir les indicateurs de l'évaluation. Ici, veillons à ce que la parole des résidents occupe toute sa place. Aujourd'hui, de façon empirique, chaque situation locale fait preuve de bon sens pour rendre compte des projets et en mesurer la pertinence. Des évaluations régulières concernent les modes d'attribution : des comités de pilotage et de suivi réajustent les projets, des conventions sont établies avec des intervenants



### François-Xavier Turbet-Delof, Les petits frères des Pauvres-AGE

« On ne passe pas de la rue au logement ordinaire sans transition. La maison relais est un outil novateur qui concilie parties collectives et logement individuel. Cette souplesse le distingue des autres dispositifs, Chrs, centres d'urgence... Attention de ne pas faire de la maison relais l'outil miracle censé répondre à tous les besoins, pour tous les publics. Si l'on prend l'exemple du jeu de Léo, il y a toujours une première boîte avec les éléments de base, et puis des extensions possibles, qui nécessitent d'investir dans des éléments complémentaires. De la même façon, la maison relais peut répondre à une demande de base, mais, pour traiter les besoins particuliers de publics spécifiques définis dans les diagnostics locaux, des compléments d'actions, d'outils, de financements sont indispensables. La souplesse des maisons relais comporte un atout majeur, son adaptabilité, et un risque, celui de vouloir lui faire porter et supporter des demandes tous azimuts. »



extérieurs, le tout à des rythmes qui varient selon les particularités locales.

Pour faire évoluer les maisons relais - pensions de famille et mettre en perspective les bonnes volontés, un besoin unanime s'exprime, celui de communiquer autour de ces établissements pour faire reconnaître socialement les publics qu'elles accueillent.



Retrouvez les comptes-rendus des ateliers du 25 juin sur [www.unafo.org](http://www.unafo.org)



## Et demain ?

« Affiner nos pratiques en optimisant nos expériences »

L'objectif de créer 12 000 places en maison relais - pension de famille, d'ici à fin 2009, impose un travail en réseau, à un rythme régulier et soutenu. Dans le prolongement de la journée du 25 juin, l'Unafo a réuni début septembre les partenaires de ce temps de rencontres - FN Pact Arim, les petits frères des Pauvres-AGE, Fondation Abbé Pierre, Habitat et Humanisme, ACSC Cité Saint-Jean, afin d'actualiser les échanges professionnels et comparer les outils.

Pour contribuer activement à produire un cadre de références partagé, l'Unafo propose :

- un objectif : faciliter la production d'outils par ceux qui en sont les premiers utilisateurs
- une méthode concrète : développer des pratiques communes dans le respect des spécificités de chacun.

Dans cette perspective, l'enquête de satisfaction de la journée du 25 juin indique deux directions prioritaires : mutualiser les expériences et simplifier les procédures, avec un même souci, celui de réduire les temps de réponse. Des besoins de formation et d'évaluation des pratiques s'expriment tout aussi clairement.

Localement, les besoins de logements adaptés aux personnes en situation de précarité sont de plus en plus précisément identifiés. Les gisements de projets sont considérables, les conditions de leur extraction sont en question. La mise en réponses est collectivement engagée.

### Dernière minute

La circulaire DGAS/DGALN/n°2008/248 relative à la création de maisons relais est en vigueur depuis le 27 août 2008

Pour en savoir plus [www.unafo.org](http://www.unafo.org)



**Alain Beaufrère,**  
Cité Saint-Jean,  
Secours Catholique

« Pour les maisons relais comme pour le logement social en général, le frein à lever, c'est l'idée que chacun se fait des choses. Pour faire des Hlm dans une église recyclée en logements, il nous a fallu passer outre les pudeurs et la peur de ce qu'on ne connaît pas. C'est le binôme bailleur-gestionnaire qui permet cela. Un projet de logement social repose toujours sur un processus gagnant-gagnant dans lequel chacun doit retirer un bénéfice : le propriétaire du foncier renonce à l'usufruit de son bien en échange de sa remise à niveau et de son entretien, le bailleur peut accomplir sa mission très sociale sans peser sur sa capacité d'investissement, le gestionnaire surfe sur le bien d'autrui dont il accroît la valeur, la personne logée bénéficie d'un loyer résiduel compatible avec sa situation, et l'élu local trouve une réponse à un besoin social prioritaire. »



**Claire Lévy-Vroelant,**  
chercheur en sciences sociales,  
professeur à l'université de Paris 8 Saint-Denis

*De nouvelles formes de solidarité*

« Le monde du très social a changé d'époque et de repères. Aujourd'hui, l'aide à la pierre représente financièrement la moitié de l'aide consacrée à la personne. Nous constatons qu'habitat durable ne rime pas avec financements durables ; des partenariats innovants viennent donc suppléer les désengagements de l'Etat. Les réseaux associatifs croisent leurs regards et mutualisent leurs pratiques pour inventer des solutions qui associent interlocuteurs publics et privés. Depuis 30 ans, les produits se sont ainsi diversifiés, souvent sous l'impulsion des acteurs de terrain : CHRS, résidences sociales, Cada, RHVS, ... et récemment la maison relais - pension de famille. Pourtant, le compte n'y est pas, ni pour le logement ni pour l'hébergement. Les professionnels savent que chaque solution trouvée est un petit miracle. Avec la multiplication des produits et le brouillage qui en résulte, doit-on craindre un détournement d'usage, voire une inversion des fonctions ? Chaque maison relais - pension de famille demeure un monde unique : le meilleur gage du bon usage de la souplesse qu'offre ce dispositif, c'est le professionnalisme de chacun des partenaires du projet. »

## Des outils pour agir



Pour rendre compte du travail en réseau, en restituer la richesse et traduire les intentions en outils opérationnels, l'Unafo renforce son offre de services et propose de nouveaux rendez-vous professionnels.

### Des référentiels communs

Deux outils sont en cours d'élaboration et seront disponibles début 2009 :

- un référentiel d'autoévaluation des prestations et services rendus en résidence sociale. Ce document s'articule autour des trois fonctions du métier de gestionnaire : accueillir, loger, accompagner
- un référentiel de gestion locative. Dans le prolongement des travaux engagés depuis 2004, un contrat d'occupation et un règlement intérieur types sont conçus par un groupe de travail. Ils intègrent notamment la mise en place des conseils de concertation et les conditions d'accueil de tiers.

### Des outils de prévention

L'Unafo a conçu un kit complet sur la sécurité incendie, remis aux structures. Composé d'un classeur, d'un CD, d'une affiche et d'une plaquette, il dresse un tableau exhaustif des mesures à suivre pour prévenir les incendies et des conduites à tenir en cas de feu déclaré.

Un partenariat entre l'Unafo et le Cetaf (centres d'exams de santé) facilite l'échange de bonnes pratiques entre les deux réseaux et ouvre de nouvelles perspectives de prévention santé.

### Des formations spécifiques

Pour professionnaliser le personnel responsable des résidences sociales et donc des maisons relais, l'Unafo a créé en 2008 une formation diplômante de « Responsable de résidence sociale », dont la première session a débuté au mois de septembre.

En 2009, l'Unafo propose quatre formations plus particulièrement destinées aux responsables de maisons relais :

- gestion et animation des maisons relais : voir encadré
- analyse de pratiques : la proximité de l'intervenant en maisons relais avec les personnes logées peut s'avérer difficile à gérer pour le salarié. Aussi est-il nécessaire qu'il puisse bénéficier d'une supervision qui lui permette de se situer à la bonne distance, préalablement au bon accomplissement de sa mission
- l'accueil des personnes fragiles psychologiquement
- l'accueil et l'accompagnement des personnes qui connaissent des addictions.



### Formation 2009 : gestion et animation des maisons relais

L'Unafo propose un nouveau module de formation de 3 jours destiné aux responsables de maisons relais, ayant pour objectifs de :

- Situer la maison relais parmi les dispositifs de logement et d'hébergement
- Connaître les spécificités et problématiques des publics accueillis
- Connaître les principales règles qui s'appliquent en matière de gestion des maisons relais
- Définir les missions de la maison relais
  - Identifier ce qui relève des actions collectives et ce qui relève de l'accompagnement social individualisé
  - Favoriser l'échange sur les pratiques, en particulier en termes d'actions collectives
  - Mettre en œuvre l'animation de la maison relais
- Définir le positionnement du responsable maison relais par rapport au résident

Pour en savoir plus, contacter l'Unafo : 01 40 71 71 14



### 2 et 3 décembre - Saint-Etienne : journées professionnelles 2008 de l'Unafo

« Fluidifier et sécuriser les parcours résidentiels ». Les journées de l'Unafo se tiendront les mardi 2 et mercredi 3 décembre 2008 au Centre des Congrès de Saint-Etienne.

Deux ateliers seront consacrés aux maisons relais-pensions de famille :

- Quelles missions pour quels publics ?
- Responsable de maison relais, quel métier ?

Un film, réalisé par l'Unafo, présentant les maisons relais, sera projeté au cours des journées.



“ Les solutions  
naissent d’une intelligence collective ”

