

PADES

*L'autoréhabilitation accompagnée :
Une démarche qui coûte, mais qui fait faire des économies*

A la lumière des chantiers réalisés de 2003 à 2006
Par les services d'accompagnement à l'autoréhabilitation
de Bordeaux, Le Havre, Les Mureaux et Perpignan.

Décembre 2006

Les villes de Bordeaux, le Havre, Les Mureaux et Perpignan ont suscité, chacune sur son territoire, la création d'un opérateur de l'accompagnement à l'autoréhabilitation du logement.

Cette opération a reçu en 2006 le Premier Prix de l'innovation sociale locale de l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS). Convaincues de la nécessité de mieux faire connaître l'autoréhabilitation accompagnée, les quatre villes ont alors décidé d'affecter la somme qu'elles ont reçue à la réalisation d'un bilan des chantiers qui mette en valeur les effets positifs qui ont pu être constatés sur le terrain.

Trois ans après le début des premiers chantiers nous proposons donc une série de fiches qui présentent ces divers effets : on distinguera les bénéfices que peuvent en tirer les familles, les avantages qui en résultent pour les bailleurs lorsque le ménage bénéficiaire est locataire, les avantages et les économies, voire les gains qui peuvent en résulter pour la collectivité et les institutions publiques.

Nous espérons que la lecture de ces fiches, illustrées par une vingtaine de cas, incitera de nouveaux porteurs de projet à diffuser les chantiers d'autoréhabilitation accompagnée sur de nouveaux territoires.

Nous remercions les opérateurs locaux pour leur collaboration.

*Ce document peut être téléchargé sur le site du PADES : <http://www.padesautoproduction.org>
PADES 1, rue du Pré Saint Gervais 93500 Pantin tel. 05 56 79 03 50*

Qu'est-ce que l'autoréhabilitation du logement accompagné ?

De nombreuses personnes en difficulté sociale, souvent très démunies et menacées d'exclusion, occupent un logement délabré, voire insalubre. Il est souvent difficile de trouver les mesures appropriées pour améliorer leur situation tout en les maintenant dans les lieux.

Il est possible, toutefois, de leur proposer **un accompagnement technique et social pour réaliser eux-mêmes des travaux d'amélioration de leur propre logement**. La notion d'autoréhabilitation recouvre un éventail large d'interventions, allant de légers travaux d'aménagement, d'entretien ou de remise en état jusqu'à des interventions de second œuvre. Les bénéficiaires peuvent être des propriétaires occupants précarisés, des locataires du parc privé et du parc social ; dans ce dernier cas, il ne peut s'agir que de travaux légers d'entretien locatif, d'embellissement ou d'aménagement

Pour que l'action soit efficace et produise tous ses effets, il faut consentir des moyens :

Pour un animateur technique capable d'encadrer en moyenne quinze chantiers par an, il faut prévoir un demi temps d'accompagnement social et un quart de temps de direction de projet. Il faut aussi prévoir des outils, des matériaux, un véhicule et un local. Le budget de fonctionnement s'élève donc au moins à 100 000 euros par an. Ainsi **chaque chantier réalisé dans le parc privé revient au moins à 6500 euros**.

Cependant, les chantiers d'autoréhabilitation accompagnée peuvent aussi avoir des effets économiques positifs pour les collectivités locales et territoriales. Il suffit de considérer huit de leurs « retombées » pour s'en convaincre :

Fiche n°1 : <i>Décharger les politiques de la famille et de l'enfance</i> p3	Fiche n°5 : <i>Politique de l'habitat : Préserver le patrimoine privé et atténuer la demande de logement neuf</i> p.13
Fiche n°2 : <i>Contenir, voire enrayer le besoin d'assistance</i> p. 6	Fiche n°6 : <i>Une gestion locative moins conflictuelle, plus rationnelle et économe</i> p.15
Fiche n°3 : <i>Maîtrise des dépenses sanitaires</i> p.8	Fiche n°7 : <i>L'action contribue à la vie économique locale</i> p. 18
Fiche n°4 : <i>Contribution aux politiques d'insertion et de cohésion sociale</i> p.11	Fiche n°8 : <i>Accroître la productivité des services publics</i> p. 20

Fiche n°1

Décharger les politiques de la famille et de l'enfance.

Le chantier peut avoir pour effet de consolider les liens familiaux et de réduire l'échec scolaire. Il en résulte alors deux types d'effets économiques positifs :

● Décharger les dispositifs sociaux d'aide aux familles en difficultés et à leurs enfants.

Cas n°1 : Monsieur Bayon (Inscrit en 2003).

Grâce à la dynamique enclenchée par l'action, le placement de la petite fille de cinq ans de Monsieur Bayon a pu être évité.

Ce monsieur est un ancien ouvrier du bâtiment qui vit seul avec sa petite fille de cinq ans dans un logement assez grand. La mère a quitté le domicile. Le père est en très mauvaise santé, a des problèmes d'alcoolisme. Très inhibé, ayant peur d'établir des relations avec autrui, manquant de confiance en soi, il refuse tout contact social pour lui et sa petite fille. Jusque là les travailleurs sociaux n'ont rien pu faire pour favoriser la socialisation de l'enfant avec laquelle le père entretient une relation très fusionnelle. L'immeuble n'est pas très ancien, l'appartement est doté d'une installation de chauffage central qui ne fonctionne plus, les occupants se chauffent avec des convecteurs et des poêles à pétrole lampant. L'appartement est très dégradé et à la limite de l'insalubrité, complètement envahi par les moisissures. L'action a consisté dans un premier temps à mobiliser les propriétaires sur des problèmes de gros œuvre et de ventilation. Une entreprise extérieure est donc venue poser une VMC et des grilles de ventilation sur les fenêtres. En cours de chantier l'animateur technique découvre qu'il est nécessaire de poser une isolation sur les murs extérieurs : M. Bayon et l'animateur vont donc fixer des panneaux de placoplâtre isolant sur des rails légers. Les murs sont repeints, l'appartement remis en ordre, la fillette a une chambre propre et claire. Valorisé par l'animateur technique pour ses compétences techniques, Monsieur Bayon accepte progressivement d'aller aider d'autres ménages bénéficiaires de l'action, et progressivement joue un rôle très actif dans les chantiers. Il accepte aussi que sa fille participe à des activités pour enfants au Centre Social du quartier.

Lors d'une réunion en 2004, M. Bayon déclare qu'il n'aurait pas pu remettre seul son logement en état, que « d'habiter un appartement propre et blanc, cela éclaire son esprit », qu'il n'a plus honte d'accueillir chez lui les amis de sa fille ». Monsieur Bayon doit être opéré d'un cancer de la langue. Il souhaite alors que sa fille soit prise en charge par sa mère. Pendant son hospitalisation et sa convalescence les autres bénéficiaires du chantier le visitent. Puis il s'avère que la petite fille est maltraitée par la mère ; un signalement social décide donc le retour de l'enfant chez son père. Comme la santé de Monsieur Bayon reste très fragile celui-ci accepte qu'une travailleuse familiale vienne à son domicile. Au cas où sa santé se détériorerait encore plus, une AEMO a été mise place dans un objectif de protection. La fillette se plaît chez son père où elle mène une vie sociale normale.

Certes il faut financer l'intervention d'une travailleuse familiale et l'AEMO, mais il est clair pour les travailleurs sociaux que grâce à la dynamique enclenchée par le chantier un placement a été évité.

Cas n°2 : Madame et Monsieur Vagrant et leur fille (inscrits en 2005).

Le chantier a clairement permis à Madame Vagrant réfugiée tchèque, de ménager une transition entre deux modes de vie, de l'errance à la stabilisation et l'insertion. Il a permis de ne pas mettre en place des mesures spéciales de protection de l'enfance pour sa fille.

Il s'agit d'un couple de réfugiés tchèques de trente cinq ans qui arrivent en France en 2000, en situation irrégulière, avec un petit garçon. Ils squattent un logement. En 2001 l'enfant qui souffre de troubles mentaux est placé au Foyer Départemental de l'Enfance, puis en 2001 en institut de rééducation spécialisé. Le couple suivi par le CAIO depuis 2000, est alors sans domicile, vit de mendicité. L'homme et la femme ont un gros problème d'alcoolisme. La femme est enceinte. En 2003 ils obtiennent une autorisation de séjour et le CAIO leur trouve un logement T3 en mauvais état. Madame Vagrant accouche d'une petite fille la même année. Ils souhaitent bénéficier d'une mesure d'insertion. Les travailleurs sociaux considèrent qu'il s'agit de personnes très intelligentes, qui ont un potentiel. Pour les sortir de leur situation d'errance on leur propose un chantier d'autoréhabilitation de leur logement. Peu de temps après Madame Vagrant annonce que son mari est malade d'un cancer. Il essaie de participer au chantier mais meurt rapidement. Madame Vagrant s'est beaucoup impliquée dans son chantier et participe très activement aux chantiers des autres bénéficiaires avec lesquels elle établit des liens chaleureux ; elle prend contact avec le PLJE, suit un programme d'alphabétisation et de formation, va au Centre Social du quartier, participe aux sorties familiales, la petite fille commence à aller à l'école. Le chantier a clairement permis à cette femme très énergique de ménager une transition entre deux modes de vie : de l'errance à la stabilisation et l'insertion. Il a permis de ne pas mettre en place des mesures spéciales de protection de l'enfance.

● **Atténuer les coûts de prise en charge scolaire et psychologique induits par l'échec scolaire.**

Cas n°3 : Judith Malepeste et sa petite fille (inscrite en octobre 2003).

Julie Malespeste s'est socialisée, elle sort, accepte de se soigner et envisage un soutien psychologique ; elle a trouvé un compagnon et souhaite avoir un second enfant. Sa petite fille a sa chambre à elle et désormais fréquente désormais régulièrement l'école. (cas n°3)

Cette jeune femme de trente ans vit seule avec sa petite fille. Elle a des problèmes de santé. Elle est bénéficiaire du RMI. Et elle est très fragile au plan psychologique. Très dépendante de sa famille et d'un groupe religieux extrêmement fermé, elle est phobique et évite les contacts avec le reste du monde, vit enfermée chez elle dans un appartement T3 très vétuste. Elle a du mal à payer son loyer, demande des aides financières. Sa petite fille, avec laquelle elle entretient une relation très fusionnelle n'est scolarisée que de manière très irrégulière. Un an plus tard en septembre 2004, le chantier est terminé. La mère s'est socialisée, a pris ses distances avec sa famille et son groupe religieux, elle sort, accepte de se soigner et envisage un soutien psychologique ; elle a trouvé un compagnon et envisage d'avoir un second enfant. La petite fille a sa chambre à elle et fréquente régulièrement l'école.

Cas n°4 : Nathalie (inscrite en avril 05).

Participer au chantier, améliorer son logement et embellir la chambre des enfants, voilà qui a aidé Nathalie à mieux s'occuper de leur éducation et à se reprendre elle-même en main. Et les enfants ont repris le chemin de l'école de manière régulière, accompagnés par leur maman.

Nathalie vit seule avec ses deux enfants en bas âge. Elle occupe un logement social de trois pièces et tire ses revenus des seules prestations sociales, soit 999 € au total. Quand elle intègre le dispositif d'autoréhabilitation elle est très démotivée. Outre sa situation financière précaire, elle a des problèmes de santé et doit se faire hospitaliser. Elle se sent aussi fatiguée d'assumer seule la charge de ses enfants, à laquelle s'ajoute celle de sa mère handicapée qu'elle reçoit chez elle de temps à temps. Nathalie a donc perdu peu à peu courage, laisse l'éducation des enfants à l'eau, et ne les emmène plus très souvent à l'école maternelle. Mais réaliser son chantier l'a aidée progressivement à se remobiliser. Avec l'aide de l'animateur technique, elle a revêtu les étages d'un placard, a rénové la chambre des enfants et sa salle de bain où un système d'aération a été installé. Le chantier a été plus long que prévu car Nathalie n'acceptait chez elle que la présence de l'animateur technique, qu'elle recevait d'ailleurs sans égards, pour ce qui était de se présenter à lui, surtout dans les premiers temps de l'intervention. Mais participer à l'action, améliorer son logement et embellir la chambre des enfants a aidé Nathalie à mieux s'occuper de leur éducation et à se reprendre elle-même en main. Et les enfants ont repris le chemin de l'école de manière régulière, accompagnés par leur maman.

Fiche n°2

Contenir, voire enrayer le besoin d'assistance.

A Bordeaux, sur sept chantiers on relève les faits suivants : alors que les travailleurs sociaux assistent fréquemment à la dégradation de la situation des familles qu'ils suivent, ce n'est le cas d'aucune de ces familles qui ont bénéficié d'un chantier d'autoréhabilitation. La responsable de circonscription signale que pour ces familles il n'y a plus de problèmes de dettes de loyer, d'expulsion, de relogement. Et trois des familles qui étaient fortement demandeuses d'aide financière ont cessé d'en demander. On identifie deux types d'effets économiques positifs :

● Réduire la facture énergétique en eau, gaz ou électricité...

Cas n°5 : Madame et monsieur Rabah (inscrits fin 2004).

Une fois les travaux d'isolation réalisés, Madame et Monsieur Rabah feront des économies sur l'énergie électrique utilisée pour se chauffer, donc le ménage comme le CCAS réaliseront des économies financières, car le besoin de secours sera éteint. (cas n° 5)

Agé chacun de 50 ans environ, le couple est propriétaire accédant d'un pavillon de cinq pièces où il vit avec quatre de ses cinq enfants, dont les âges s'échelonnent de 9 à 22 ans. Le remboursement de leur emprunt immobilier sera achevé dans les 18 mois. Le couple vit avec le salaire du Monsieur et des prestations familiales, dont la baisse suite au départ d'un enfant a entraîné une dégradation de leur situation financière.

C'est pourquoi depuis plusieurs années le ménage a des problèmes pour payer ses factures d'électricité, qui concernent l'eau chaude et le chauffage et peuvent atteindre 300, voire 400 € sur les périodes hivernales. Aussi, outre son remboursement de la dette en électricité selon le plan d'apurement établi par EDF, le ménage s'est vu contraint de solliciter de manière de plus en plus régulière l'aide du CCAS. Cependant avoir recours à l'aide sociale ne règle pas le problème sur le fond. De plus le CCAS ne va pas renouveler son aide indéfiniment et l'institution sociale ne prend en charge qu'une partie de la facture : soit un montant de 200 € pour une demande datant de 2005, puis 142 € pour une nouvelle demande faite en 2006, mais il y avait eu d'autres demandes de secours auparavant.

L'action d'autoréhabilitation va permettre de rechercher une solution plus satisfaisante. Le problème de dette vis-à-vis d'EDF a pour cause la baisse des revenus du ménage mais aussi leur mode de chauffage. La première idée est de passer du chauffage électrique à celui au gaz mais elle a été écartée car son installation dans une maison déjà construite est très coûteuse, le devis réalisé indiquant un montant supérieur à 4000 €. De plus continuant d'augmenter, l'énergie au gaz risque à terme de ne plus être économique. Aussi le ménage envisage plutôt de faire des travaux d'isolation intérieure dans son pavillon. Selon le diagnostic thermique qui sera effectué, les travaux pourraient être réalisés pour parties par le ménage ou par des entreprises. D'autres travaux d'embellissement intérieur ont d'ailleurs déjà été effectués par le ménage dans son pavillon, avec l'aide de l'opérateur. Sur les travaux d'isolation pour une amélioration de l'habitat, un financement intéressant sera recherché auprès de

l'ANAH, le pavillon étant situé sur un quartier en OPAH. L'ADEME pourra aussi être sollicitée. C'est l'opérateur en autoréhabilitation qui continuera d'accompagner la famille dans toutes ses démarches, en lien avec un service de la Mairie chargé de développer l'écologie et l'économie durable. Quoiqu'il en soit, il est sûr qu'une solution pertinente sera trouvée pour répondre au problème de maîtrise d'énergie qui se pose à cette famille et l'oblige à recourir aux mesures d'assistance. Une fois les travaux d'isolation réalisés, Madame et Monsieur Rabah feront des économies sur l'énergie électrique qu'ils utilisent pour se chauffer, donc le ménage comme le CCAS réaliseront des économies financières, car le besoin de secours sera éteint.

● **Limiter les demandes d'aide financière.**

Cas n°6 : Jean et sa compagne (inscrits en 2006)

Une fois mieux isolé, le pavillon coûtera moins cher en facture de chauffage, et Jean et sa compagne auront alors moins recours au fond FSE pour y faire face.

Jean et sa compagne louent un pavillon de cinq pièces appartenant au parc social. Majeurs, les enfants du couple ne vivent plus au domicile. Disposant de 750 € de revenus, tirés des allocations RMI et APL, le couple n'a plus payé le résiduel de son loyer pendant plusieurs années. Si bien que fin 2002 le bailleur avait établi sur décision du tribunal un échéancier de remboursement afin que la dette locative, qui avait atteint 5361€, soit apurée. La nouvelle mensualité pour ce remboursement a encore creusé le budget du couple, et cette fois-ci le ménage n'arrivait plus à régler régulièrement ses factures d'énergie en gaz. A son entrée sur le dispositif, il venait encore de demander une aide auprès du FSE, pour payer une facture de gaz de 1000 €. Le montant élevé des factures est dû au défaut d'isolation du pavillon, car malgré le chauffage le couple n'arrive pas à obtenir une chaleur correcte dans leur pavillon. En hiver il fait froid et humide dans le logement, d'autant que Jean et sa femme utilisent en appoint un chauffage au pétrole qui dégage de l'humidité. Cet inconfort aggrave les ennuis de santé de Jean, déjà fragilisé par son ancien métier sur les chantiers. La situation est présentée à l'opérateur par le service d'hygiène municipal, qui avait constaté les problèmes d'humidité et d'étanchéité des fenêtres du logement. Il fallait en premier lieu faire changer les fenêtres du pavillon, mais le bailleur refusait de le faire. Aussi, dans un rôle de médiation, l'opérateur en autoréhabilitation est intervenu auprès de ce dernier et a obtenu gain de cause, car les fenêtres seront changées. Une fois mieux isolé, le pavillon coûtera moins cher en facture de chauffage, et Jean et sa compagne auront alors moins recours au fond FSE.

Fiche n°3

Maîtrise des dépenses sanitaires

A Bordeaux et sur les autres villes, bon nombre de chantiers ont été l'occasion de réaliser des travaux de réduction de l'humidité et d'élimination des moisissures par la création de ventilations mécaniques ou naturelles. L'action a donc clairement un rôle de prévention des maladies respiratoires. De ces effets sur l'amélioration de la santé des occupants il découle deux séries d'effets économiques positifs :

- **Réduction ou prévention des dépenses des ménages, occasionnées par les soins médicaux.**

Cas n°7 : Manuela et sa petite fille de trois ans (inscrite en septembre 2005, les Mureaux)

La santé de la petite fille s'est trouvée nettement améliorée. Du coup Manuela, sa maman, a retrouvé un bon moral et une nouvelle d'énergie. Elle s'est alors senti capable d'affronter d'autres problèmes et elle a retrouvé un travail, ce qui lui a permis d'augmenter ses revenus en passant du RMI à un emploi en CDI.

Manuela est une femme qui vit seule avec ses deux enfants de 3 et 15 ans sur la Vigne Blanche, quartier d'habitat social de la commune des Mureaux. D'un montant de 959 €, les revenus dont elle dispose proviennent uniquement des prestations sociales (RMI et allocations CAF famille et AL). Elle habite un trois pièces dans un immeuble HLM dont le bâti est en bon état, et de ce fait il ne sera pas démolé dans le cadre de l'opération ANRU en cours sur le quartier. Cependant, Manuela et sa petite fille de trois ans souffrent de leurs conditions de logement. Une humidité importante règne à l'intérieur du logement et cause des dégradations ; avec l'air vicié, des moisissures sont apparues et les peintures s'écaillent dans la cuisine et ailleurs. Ce qui a provoqué des problèmes respiratoires aigus chez la petite fille, à tel point qu'elle a dû être plusieurs fois hospitalisée pour se faire soigner. L'insalubrité du logement et les problèmes de santé de sa fille s'ajoutent à la solitude de Manuela qui s'est séparée de son mari depuis peu de temps, et toutes ses difficultés cumulées ont fini par la démoraliser. C'est dans cet état qu'elle rencontre l'équipe d'accompagnement en autoréhabilitation et s'inscrit sur le dispositif. Etalé sur six mois environ, le chantier qu'elle a réalisé dans son logement a consisté en des travaux d'embellissement et d'assainissement mais il a aussi été l'occasion pour elle d'apprendre les gestes qui permettent que l'humidité ne s'installe pas, comme une aération régulière, etc. Ainsi sa participation au dispositif a été très bénéfique pour la santé de la famille, à un niveau curatif. Tout d'abord la santé de la petite fille s'est trouvée nettement améliorée. Du coup Manuela, sa maman a retrouvé un bon moral et une nouvelle d'énergie. Elle s'est alors senti capable d'affronter d'autres problèmes et a pu retrouver peu de temps après le chantier un travail dans le secteur de l'aide à domicile qui lui a permis d'augmenter ses revenus. Elle est passée ainsi du RMI à un emploi en CDD, puis dès mai 2006 elle a conclu un CDI.

Cas n°8 : Omar et son épouse (Perpignan)

Par sa participation à l'action, Omar n'a pas retrouvé une santé de jeune homme mais il l'a vu nettement s'améliorer. Ce qui à terme lui permettra de faire diminuer ses dépenses de santé, et même de reprendre son travail, donc d'améliorer son budget personnel et faire faire des économies à la sécurité sociale.(cas n°8)

Omar a 58 ans et est en arrêt longue maladie en raison de problèmes respiratoires. Il souffre depuis longtemps de bronchite chronique et d'asthme, et l'insalubrité de son appartement ne fait qu'aggraver son état de santé. Ce logement de quatre pièces qu'il habite avec sa femme et ses deux enfants de 12 et 22 ans est en effet très humide, mal chauffé et pas très bien entretenu. En très mauvais état les fenêtres laissent passer l'air, alors que tout le système d'aération est bouché et que la famille se chauffe uniquement avec un poêle à pétrole, mode de chauffage à proscrire car il a le défaut de polluer l'air et de dégager de la condensation. La maladie d'Omar a des répercussions sur les revenus de la famille, constitués seulement d'une allocation logement et des indemnités journalières de la MSA ; il travaillait auparavant dans le secteur agricole. Le logement que loue le ménage appartient à un propriétaire privé qui n'est pas prêt à faire des travaux. L'objectif de l'action sera donc de contribuer à ce qu'Omar soit en meilleure santé en agissant avec lui sur certaines causes de l'insalubrité de son logement. Aussi le chantier réalisé par Omar et son fils a consisté principalement à isoler les chambres par la pose de plaques de polystyrène aux murs et plafonds, et à poser des jointures aux fenêtres et changer les carreaux cassés, tout en débouchant les grilles d'aération. En plus l'opérateur a sensibilisé la famille sur de nouvelles habitudes à prendre dans la manière d'habiter leur logement et de le garder sain. Par exemple, éviter d'utiliser le poêle à pétrole, ne pas calfeutrer à nouveau l'appartement et l'aérer journellement, et enfin l'entretenir. Par sa participation à l'action Omar n'a pas retrouvé une santé de jeune homme mais il l'a vu nettement s'améliorer. Ce qui à terme lui permettra de diminuer ses dépenses de santé, et même de reprendre son travail, donc d'améliorer son budget personnel et de faire faire des économies à la sécurité sociale.

● Aténuation des dépenses de santé publique

Cas n°9 : Latifa (Perpignan) *L'action est une belle réussite pour la vie de Latifa, et pour l'économie réalisée du point de vue de la santé publique, car la nécessité à terme d'une prise en charge psychiatrique lourde semblait la guetter.(cas n°9)*

Latifa a cinquante ans et vit toute seule, enfermée dans son appartement. Elle est très malade au niveau psychique, et souffre aussi d'acouphène et de douleurs dorsales aiguës. Son comportement peut faire penser qu'elle souffre de manico-dépression. Elle ne veut pas sortir de chez elle où elle passe ses journées à faire le ménage, elle ne veut voir personne et se fâche contre la terre entière à la moindre occasion. Enfin elle refuse tout net de rechercher du travail, est au RMI depuis longtemps, et ne paie plus son loyer. Vu son refus de tout, il a fallu que l'opérateur autoréhabilitation insiste longuement et croit très fort que cela pouvait l'aider avant que Latifa accepte de participer à l'action. Envers et contre tous, car au départ aucun autre acteur social n'espérait que la situation évolue, il a eu raison de le faire. Grâce à la réalisation d'un chantier à son domicile, Latifa s'est réouverte au monde. Car le chantier a été l'occasion de rentrer en contact d'une autre façon avec les autres, famille et voisinage, pour obtenir de l'aide, et de produire un résultat dont elle est fière ; Latifa dit qu'elle a appris plein de choses. Depuis elle soigne sa

présentation, elle participe à des activités extérieures, au centre social ou dans des lieux de spectacle, et en redemande toujours. Elle échange avec les autres sans plus se fâcher, et même elle rit à nouveau. Au plan social l'opérateur l'a aidé à régulariser sa situation économique et vis-à-vis de son propriétaire. Mais c'est elle qui a fait les démarches, pour d'une part apurer sa dette de loyer, obtenir une ALS auprès de la CAF et mettre en place un virement permanent pour le résiduel à payer. D'autre part elle a fait une demande d'AAH qu'elle a obtenue, car son statut de rmiste n'était plus adapté à sa situation étant donné qu'elle n'est pas en capacité de réintégrer le monde du travail. L'action est une belle réussite pour la vie de Latifa, et pour l'économie réalisée du point de vue de la santé publique, car la nécessité à terme d'une prise en charge psychiatrique lourde semblait la guetter.

Fiche n°4

Contribution aux politiques d'insertion et de cohésion sociale,

Le chantier est souvent l'occasion d'une remise en activité des adultes et des jeunes. Pour les ménages il en résulte une augmentation de leurs ressources par une reprise d'activité ou d'emploi. Cela permet d'éviter de nouvelles dettes et de résorber les anciennes et surtout de ne plus dépendre des minima sociaux. Pour les jeunes élevés au foyer, l'expérience d'une activité productive permet de retrouver des repères sociaux.

- **:Contenir les dépenses en revenus de substitution (Assedic, RMI, AAH, IJSS, etc.).**

Cas n°10 : Monsieur et Madame Saïdou et leurs trois enfants (inscription en septembre 05, les Mureaux)
Saïdou s'est pleinement mobilisé pour que lui et sa famille améliorent leurs conditions de vie, et l'obtention d'un emploi fait partie de ce processus d'insertion sociale. C'est ainsi qu'en octobre 2005 Saïdou a réalisé son chantier d'autoréhabilitation et que juste deux mois plus tard, courant décembre, il a retrouvé un emploi sur un contrat de six mois, puis en janvier 2006 il a emménagé avec sa famille dans son nouveau logement. Les événements se sont succédés, et Saïdou s'est montré à la hauteur de la confiance qui lui a été accordée, car son contrat de travail a été renouvelé sur une année et il est même passé chef d'équipe.

Famille qui vit à cinq, un couple et ses trois enfants (18 mois, 3 et 5 ans), dans un logement social de deux-pièces. Vu la petitesse de l'appartement tous dorment dans la même pièce. Sans emploi l'un et l'autre ils vivent du RMI famille et des prestations familiales : 1300 € de revenus au total. La demande de mutation de logement que Saïdou avait faite auprès du bailleur avait été refusée par manque de motif réel, car il n'avait pas déclaré vivre avec sa femme et ses enfants. Ce n'est qu'après l'inscription du ménage sur le dispositif autoréhabilitation, que le bailleur a accepté sa demande de mutation dans un quatre pièces, qui fut mieux motivée avec l'aide de l'équipe opératrice. Pour autant la réalisation du chantier a été maintenue pour deux raisons : d'abord elle permettait au ménage de remettre en bon état le logement qu'il allait quitter. Le ménage était responsable des dégradations du logement, à cause de sa manière de l'habiter en plus de le suroccuper. Mais avec la réalisation du chantier, évaluée à 700 € à l'état des lieux la facture de remise en état a baissé à moins de 70 €. Ensuite l'action a servi de support éducatif. Avant de loger la famille dans son nouvel appartement remis à neuf par le bailleur, il a semblé judicieux qu'elle apprenne à mieux entretenir un logement, pour que les dégradations du fait de son comportement ne se reproduisent pas ailleurs. La participation du ménage au dispositif a lui a donc permis de faire considérablement baisser ses frais de remise en état pour son premier logement et d'obtenir un nouveau logement. Outre cela, l'action a eu un effet très positif en terme d'insertion professionnelle. En effet, informé par le biais de son réseau d'une offre d'emploi d'agent d'entretien au sein de la Mairie, l'opérateur a proposé et défendu avec vigueur la candidature de Saïdou, en arguant qu'il

s'est pleinement mobilisé pour que lui et sa famille améliorent leurs conditions de vie, et l'obtention d'un emploi fait partie de ce processus d'insertion sociale. C'est ainsi qu'en octobre 2005 Saïdou a réalisé son chantier d'autoréhabilitation et que juste deux mois plus tard, courant décembre, il a retrouvé un emploi sur un contrat de six mois, puis en janvier 2006 il a emménagé avec sa famille dans son nouveau logement. Les événements se sont succédés, et Saïdou s'est montré à la hauteur de la confiance qui lui a été accordée, car son contrat de travail a été renouvelé sur une année et il est même passé chef d'équipe.

- **Eviter les dépenses de police et de justice résultant des conflits de voisinage et des actes délictueux des jeunes.**

Cas n°11 : Patricia et ses huit enfants (Le Havre)

Ce fils adolescent de Patricia a pris ses responsabilités vis-à-vis de sa famille à l'occasion du chantier, et son comportement depuis s'en est trouvé amélioré, il n'a plus maille à partir avec la police ou la justice, et il a même réussi à reprendre une formation.

Patricia vit seule avec ses huit enfants dans un appartement de cinq pièces. Dans ce logement social, la famille vit avec les minima sociaux (RMI, AF et APL). Elle est suivie par le secteur social en raison de problèmes complexes qu'elle connaît au niveau social. En dépit de ses difficultés, la participation du ménage à l'action autoréhabilitation l'a aidé à progresser un peu. D'abord l'action a permis que le dialogue soit renoué avec le bailleur. Entre lui et la famille de Patricia le passif était lourd, en raison d'une dette locative mais surtout à cause du comportement de ses fils adolescents et des troubles de voisinage qu'ils occasionnaient avec d'autres jeunes du quartier. Son fils de 17 ans bénéficiait d'un suivi éducatif en milieu ouvert, suivi sans doute nécessaire et qui ne l'empêchait pas d'avoir un comportement irresponsable dans certaines situations. On le voyait souvent traîner dans la cage d'escalier de son immeuble, et commettre des dégâts dans l'appartement où il vivait avec sa famille. Pourtant, par sa participation à l'amélioration de son logement dans le cadre du dispositif, il a pu se montrer tout autre et étonner le bailleur, à tel point que celui-ci a depuis regardé d'une manière plus positive cette famille « à problèmes » et entre elle et son bailleur la coopération est redevenue possible. Ainsi le jeune a pris à sa charge la réfection de la pièce de douche après avoir appris à poser du carrelage, et il a installé une cloison dans la pièce du salon pour que sa maman ait une chambre séparée. Des portes qui avaient été dégrindées et abandonnées dans la cave, ont été changées ou remises à leur place. Ainsi ayant chacun sa chambre, chacun des occupants du logement pouvait mieux trouver sa place au sein de la famille. Le fils adolescent de Patricia a pris ses responsabilités vis-à-vis de sa famille à l'occasion du chantier, et son comportement depuis s'en est trouvé amélioré, il n'a plus de raison d'avoir maille à partir avec la police ou la justice, et il a même réussi à reprendre une formation.

Fiche n°5

Politique de l'habitat : Préserver le patrimoine privé et atténuer la demande en logement neuf.

Les chantiers d'autoréhabilitation favorisent le maintien sur place et l'entretien du logement. Ils contribuent par conséquent à une pérennisation des opérations urbaines et à une atténuation de la demande de logement neuf.

Cas n°12 : Famille Chestov (inscrite en 2003)

Avec dix huit mois de recul on peut dire qu'au plan technique et économique le chantier d'autoréhabilitation de la famille Chestov a permis d'enrayer le processus de clochardisation de la maison et d'éviter une procédure de sortie d'insalubrité. Au contraire la réalisation des travaux en autoréhabilitation combinée avec l'intervention des entreprises a permis le maintien dans les lieux et le ménage Chestov peut rester propriétaire de sa maison.

Ce couple avec ses deux fillettes est venu d'un pays d'Europe de l'Est. Il achète une échoppe très délabrée qu'ils espèrent remettre en état par eux mêmes. Mais Monsieur Chestov a une mauvaise santé qui l'empêche d'occuper un emploi stable et les revenus du ménage sont trop faibles pour faire face aux remboursements. Pour éviter la saisie, Monsieur Chestov réduit toutes ses autres dépenses et demande des secours, tout en refusant que les services sociaux s'immiscent dans sa vie privée. La famille vit complètement repliée sur elle-même. M. Chestov a déjà entrepris quelques travaux, mais de manière maladroite, parfois irréaliste, et il a du mal à les terminer. La maison est en très mauvais état et, si rien n'est fait, une déclaration d'insalubrité risque de devenir inévitable, compte tenu du fait que deux jeunes enfants vivent dans des conditions matérielles « à risque ». Une action d'autoréhabilitation accompagnée est proposée au ménage qui accepte mais refuse absolument toute coopération avec d'autres familles. De plus il s'avère indispensable de réaliser des travaux de gros œuvre : toiture et maçonnerie. L'opérateur prend donc contact avec le PACT qui monte un dossier pour mobiliser des aides financières et faire intervenir des entreprises. Le chantier est intermittent et dure deux ans, jusqu'en mai 2005.

Avec dix huit mois de recul on peut dire qu'au plan technique et économique le chantier d'autoréhabilitation a permis d'enrayer le processus de clochardisation de la maison et d'éviter une procédure de sortie d'insalubrité. Au contraire la réalisation des travaux en autoréhabilitation combinée avec l'intervention des entreprises a permis le maintien dans les lieux et le ménage Chestov peut rester propriétaire de sa maison. Au plan social, il n'aura donc pas été nécessaire de procéder au relogement de la famille ou à son accueil en CHRS. La vente aurait cassé la

dynamique familiale d'intégration. Grâce à l'accompagnement technique assuré par l'animateur technique, le père a pu contribuer à assurer un toit à ses filles qui mènent désormais une vie normale. Le chantier a été pour la mère l'occasion de se resocialiser. Elle a retrouvé du travail et ses filles fréquentent désormais le Centre Social. Depuis dix huit mois la famille ne demande plus d'aides financières. Ainsi le chantier a joué un rôle décisif dans la réussite d'un parcours d'immigration qui risquait de devenir catastrophique.

Cas n°13 : Familles Mamadou et Yaye (inscriptions 2004 et 2005 respectivement, les Mureaux)

C'est bien grâce à leur participation à l'action d'autoréhabilitation que les familles Mamadou et Yaye, pourtant en très grande difficulté, ont retrouvé la capacité de préserver leur patrimoine privé.

Ce sont des familles nombreuses, propriétaires de petits pavillons dans le quartier Grand Ouest des Mureaux. Chez chacune d'elles, plusieurs générations vivent sous le même toit avec des revenus très faibles. Ces familles sont également très fragilisées par des problèmes sociaux complexes, et le cumul de leurs difficultés les a amenées à laisser leur maison à l'abandon. Leurs pavillons sont dans un état de dégradation avancé ; ils sont très mal entretenus à l'intérieur. Ainsi l'action a permis d'accompagner ces familles en lien avec les travailleurs sociaux dans leurs multiples difficultés, mais elle les a aussi fortement mobilisées sur la rénovation de leurs maisons. Vu l'état de dégradation du bâti, le chantier d'autoréhabilitation sera de longue durée ; mais les familles se sont investies dans la réalisation des travaux à un point tel qu'elles demandent à les poursuivre, et chacune d'elles devrait démarrer la troisième phase de son chantier. En outre, la rénovation qui a été enclenchée va permettre que des entreprises interviennent par la suite pour effectuer certains travaux. Jamais elles n'auraient accepté de le faire dans le contexte de départ. C'est donc bien grâce à leur participation à l'action que les familles Mamadou et Yaye, pourtant en très grande difficulté, ont retrouvé la capacité de préserver leur patrimoine privé.

Fiche n°6

Une gestion locative moins conflictuelle, plus rationnelle et économe.

On constate que les chantiers ont permis d'améliorer des relations entre bailleurs et locataires, de chercher une solution adaptée aux problèmes de dette de loyer ou de remise en état, qui peuvent grever les budgets des bailleurs comme des locataires, et enfin de rendre possible une mesure alternative à l'expulsion, comme le maintien à domicile ou la mutation.

Ainsi une meilleure gestion locative des parcs publics et privés permet aux bailleurs, aux ménages et à la collectivité de réaliser chacun des économies.

Cas n°14 : Famille Omar (les Mureaux) Omar et sa famille ont fait de gros efforts pour remettre en état le logement qu'ils avaient dégradé, et de plus ils retirent beaucoup de satisfaction de leur participation à l'action. De son côté le bailleur a promis de les reloger ailleurs dans un délai maximum d'un mois après la fin du chantier.

Avec ses 12 enfants ce couple habite un logement social composé de trois chambres. La famille vit grâce aux prestations sociales (RMI, allocations CAF et ASSEDIC que touche l'un des enfants), et vu le nombre de personnes présentes au foyer le quotient familial est réduit à 4,48 € alors que le total des revenus atteint 3011 €. La dégradation du logement est extrêmement importante, elle provient d'une suroccupation et du manque d'hygiène et de ventilation par ses occupants. Auparavant polygame, la famille vit dans son logement actuel volets fermés la plupart du temps. Ses relations avec le bailleur sont bloquées : le ménage réclame sa mutation et ne s'occupe plus de son logement en attendant satisfaction ; de son côté, le bailleur refuse la mutation et même de procéder à des travaux dans le logement occupé par la famille tant qu'elle ne le rendra pas plus propre. L'intervention de l'opérateur en autoréhabilitation a permis de débloquer la situation. En effet, et bien que le bâtiment où habite la famille Omar soit promis à la démolition, il a paru pertinent à un niveau éducatif d'accompagner la famille dans la remise en état de son logement. Réaliser un chantier allait lui apporter plus d'autonomie et la responsabiliser sur l'entretien correct d'un logement ; le bailleur aurait ainsi la preuve qu'il peut louer à cette famille un logement en toute confiance, et pourrait alors envisager la mutation. Le chantier est réalisé sur ses bases, avec succès, car les deux parties ont joué pleinement le jeu : une fois leur confiance accordée à l'équipe opératrice, Omar et sa famille ont fait de gros efforts pour remettre en état le logement qu'ils avaient dégradé, et de plus ils retirent beaucoup de satisfaction de leur participation à l'action. De son côté le bailleur a promis de les reloger ailleurs dans un délai maximum d'un mois après la fin du chantier.

Cas n°15 : Famille Salima (inscription février 06, les Mureaux)

Le jeune couple Salima a aussi appris à mieux gérer son budget, il règle depuis son loyer avec régularité. Du coup, et grâce à sa participation à l'action, sa situation s'est améliorée sur un plan financier, et le ménage a trouvé une plus grande stabilité dans son logement.

Salima a 25 ans et son compagnon est âgé de 30 ans. Avec leurs deux enfants, qui ont 4 ans et 2 ans 1/2 ils habitent un logement social. Le ménage a emménagé dans ce logement début 2005, après avoir vécu une longue période d'errance. Ils ont vécu à la rue ou dans des hôtels

sociaux, avec ou sans leurs enfants qu'ils confiaient régulièrement aux parents de Salima. De ce fait ils ont beaucoup de mal à s'adapter à leur nouvelle vie ; ils ont perdu l'habitude d'habiter un logement, de l'entretenir, de payer un loyer. De plus le logement qui leur a été loué n'avait pas été rénové. Et leurs revenus se limitent à deux RMI individuels soit un montant total de 760 €, car ils n'ont pas fait les démarches nécessaires pour bénéficier d'autres prestations. Ainsi ils n'arrivent pas à se stabiliser dans leur logement, paient leur loyer de manière irrégulière, et Salima se réfugie très souvent les week-ends chez ses parents avec ses enfants. C'est une année après leur emménagement que le couple, principalement Salima, s'engage sur le dispositif autoréhabilitation. Leur chantier a consisté à nettoyer, ordonner et embellir le logement. La réalisation leur a été bénéfique ; elle a aidé le couple à réapprendre à vivre entre quatre murs et à bien s'y sentir. Depuis que leur appartement est propre et rangé, c'est un plaisir de retrouver facilement ses affaires, et d'inviter des personnes à son domicile. Le couple a ainsi pu montrer avec fierté son logement aux travailleurs sociaux qui l'ont accompagné. Car en dehors de la réalisation du chantier, l'opérateur a accompagné le couple en sollicitant ses différences partenariales sociaux, ceux de la CAF et du Conseil général, dans un souci de cohérence entre leurs interventions, et ce suivi social a été important : pas moins de cinq synthèses ont été réalisées avec l'assistante sociale de secteur, et la CAF est venue par trois fois au domicile du couple. Et ce travail en partenariat a été productif. D'une part il a permis au couple d'accéder à ses droits et même s'il reste faible, son revenu est monté à 1066 € (RMI familial et prestations familiales, APL). Et le jeune couple Salima a aussi appris à mieux gérer son budget, il règle depuis son loyer avec régularité. Du coup, et grâce à sa participation à l'action, sa situation s'est améliorée sur un plan financier, et le ménage a trouvé une plus grande stabilité dans son logement.

Cas n°16 : deux cas de mutation réussie (le Havre).

Dans deux opérations de mutation, des ménages ont obtenu des logements plus petits, mieux adaptés à leur taille et à leur budget. Le chantier a donc contribué à prévenir une situation de surendettement. De plus, les grands logements qui ont été libérés ont pu être attribués à des ménages qui, de par leur taille, en avaient besoin. En définitive le bailleur a amélioré la gestion de son patrimoine.

L'opérateur a joué dans deux situations un peu similaires un rôle important de médiation qui a été bénéfique, autant pour le bailleur social que pour les deux ménages locataires. Dans les deux cas, le ménage habitait un logement qui n'était plus adapté, car le nombre des occupants avait diminué et par conséquent ses revenus avaient baissé; le logement était donc devenu trop grand et son loyer trop élevé. Pourtant le bailleur s'opposait à proposer un autre logement par voie de mutation à ces locataires, car la remise en état de leurs logements respectifs serait coûteuse en cas de sortie, autour de 3000 € pour chaque appartement. Le bailleur craignait fort que la charge lui revienne, vu les ressources modestes des ménages en question. Mais la bonne volonté montrée par les familles lors de leur participation au dispositif autoréhabilitation l'a fait changer d'avis. Accompagnées par l'opérateur, l'une des familles a fait le ménage complet dans son logement, et la deuxième l'a remis en état en grande partie. Les travaux qu'elle a réalisés en autoréhabilitation ont permis de faire baisser la facture de 3000 à 73 €. Bien sûr si on prend en compte le coût de l'accompagnement technique et social apporté à la famille par l'opérateur, la remise en état revient plus cher. Mais ce qu'apporte le dispositif en plus, c'est l'apprentissage de savoir-faire techniques et une capacité à habiter un logement de manière plus responsable et appropriée. Cet apprentissage vaut de l'or pour ces ménages mais aussi pour le bailleur car il peut être certain que ses locataires sauront mieux « habiter » les nouveaux logements qui leur seront attribués. C'est aussi une garantie pour le patrimoine et les finances du bailleur, ainsi mieux

préservés. En outre dans les deux opérations de mutation considérées, les deux ménages ont obtenu des logements plus adaptés à leur taille et à leurs budgets. Ainsi un chantier d'autoréhabilitation accompagnée peut prévenir un surendettement. Et les grands logements qui ont été libérés ont pu être attribués à des ménages qui, de par leur taille, en avaient besoin. En fin de compte le bailleur peut mieux gérer son patrimoine.

Fiche n°7

L'action contribue à la vie économique locale.

La réalisation des travaux contribue au développement économique local, par l'achat des matériaux et l'appel aux entreprises privées. A Bordeaux et sur les autres villes, plusieurs chantiers d'autoréhabilitation ont été l'occasion de faire intervenir des entreprises privées qui, sans la médiation de l'opérateur et du PACT, n'auraient jamais été sollicitées pour réaliser des travaux dans ces logements, compte tenu des difficultés relationnelles et financières des propriétaires occupants.

Cas n°17 : Alone (inscription 2005, les Mureaux Grand Ouest)

C'est le chantier d'autoréhabilitation qui a permis l'intervention d'une entreprise. Cette intervention n'aurait pas pu se faire sans l'aide apportée à Alone par l'opérateur pour trouver son financement. Et cette seule intervention a injecté près de 6000 € dans le circuit économique. (cas n°17)

Alone est une femme de plus de cinquante ans qui vit seule dans son pavillon de quatre pièces. Veuve depuis trois ans, Alone souffre beaucoup de solitude. Ses enfants majeurs qui ont leur propre logement l'aident financièrement mais sont peu présents. Alone n'a qu'une pension de reversion de 500 € pour vivre. Elle a contracté un emprunt pour acheter son pavillon et doit rembourser chaque mois 279 euros (le solde du remboursement étant pris en charge par l'APL). Ce qui lui reste pour vivre est trop faible pour lui permettre de se chauffer. Alone vit donc sans aucun chauffage, alors qu'elle souffre gravement d'arthrose. C'est pourquoi elle va souvent passer l'hiver au Maroc chez sa famille. Ses enfants lui paient le voyage. Elle sollicite l'aide du service d'accompagnement à l'autoréhabilitation pour refaire sa salle de bain et retapisser les chambres et le couloir. L'animateur technique fait valoir la nécessité d'installer prioritairement un chauffage dans la maison. Alone étant d'accord, l'opérateur l'a aidée à monter auprès du PACT ARIM un dossier d'aide financière pour l'installation du chauffage. Il a fallu un an pour obtenir l'aide mais au bout du compte la facture d'installation a été prise en charge en quasi-totalité par plusieurs financeurs : l'ANAH, le Conseil général, le CCAS et la Caisse de retraite ; Alone n'a versé que 300 € environ sur une facture qui s'est élevée à 5912 €. Et Alone bénéficie à présent de bien plus de chaleur dans sa maison grâce au chauffage électrique ; c'est elle qui a choisi ce mode de chauffage. Cela ne l'empêche certes pas de se sentir seule, mais au moins elle a un meilleur confort de vie et elle souffre moins de l'arthrose. Alone a aussi réalisé quelques autres travaux d'embellissement en autoréhabilitation avec l'aide de l'opérateur, et pour couronner le tout ses enfants lui ont offert une nouvelle cuisine. Ainsi, dans la situation d'Alone c'est l'action qui a permis l'intervention d'une entreprise, ce qui n'aurait pas eu lieu sans l'aide apportée par l'opérateur pour trouver son financement. Et cette seule intervention a injecté près de 6000 € dans le circuit économique local.

Cas n°18 : Djema (le Havre).

Et c'est ainsi qu'avec les travaux de gros œuvre à réaliser dans le pavillon de Djema, quelques artisans ont pu avoir de nouveaux marchés pour un total de 50 000 €. (cas n°18)

Retraitée, Djema occupe seule le pavillon très dégradé dont elle est propriétaire. Djema ne voit pas comment faire pour le remettre en état et préserver ainsi son patrimoine, vu sa faible retraite. En effet selon le diagnostic technique, le montant des travaux de réhabilitation qui seraient à effectuer s'élève à près de 50 000 €. Cela va de la réfection d'une façade et de la porte d'entrée au remplacement du chauffage, en passant par le changement du circuit électrique, des fenêtres et l'isolation des murs intérieurs, etc. Djema compte aussi faire avec l'aide de l'opérateur des travaux d'embellissement à l'intérieur de sa maison. Auparavant, des aides financières vont être obtenues, grâce notamment à l'opérateur qui a aussi accompagné Djema dans cette démarche. Au total la moitié du coût des travaux a été prise en charge par différents organismes : l'Etat avec l'ANAH, le Conseil général, la caisse de retraite de Djema, et enfin le fonds Pic Urban en ce qui concerne la réfection de la façade. Et c'est ainsi qu'avec les travaux de gros œuvre indispensables pour la remise en état du pavillon de Djema, quelques artisans ont pu avoir de nouveaux marchés pour un total de 50 000 €.

Fiche n°8

Accroître la productivité des services publics

L'action donne l'occasion aux services publics d'intervenir autrement, dans une démarche souvent plus productive. Grâce au travail partenarial requis par l'action les acteurs des diverses institutions sociales ou d'autres acteurs en lien avec l'habitat, la santé etc. sont incités à mettre plus de cohérence et de sens dans leurs interventions respectives. Pour les travailleurs sociaux du CMS de Bordeaux Saint Jean, l'implantation d'un opérateur capable d'encadrer des chantiers d'autoréhabilitation a fait évoluer les pratiques professionnelles. Au début, seules la Directrice du CMS et la Conseillère en économie sociale et familiale s'impliquaient. Puis au vu des résultats positifs plusieurs assistants sociaux ont inclus l'autoréhabilitation dans leur offre d'insertion. L'action a permis de rendre plus lisible à la notion d'appropriation du logement et de lui donner un contenu concret. Désormais ce sont deux assistantes sociales qui suivent régulièrement les chantiers et participent aux réunions du Comité technique de suivi.

Cas n°19 : Madame Versois et sa fille Céline (Bordeaux, Inscrite en 2003)

Deux ans après la réalisation des travaux, les relations entre Madame Versois et sa fille Céline se sont apaisées et le nouveau placement en famille d'accueil fonctionne enfin de manière efficace au plan éducatif, de sorte que la fillette n'est plus en situation d'échec relationnel à répétition. La mère de son côté a commencé un parcours d'insertion avec le PLIE, et s'est engagée dans une relation de couple.

Madame Versois a 35 ans environ, sans emploi, titulaire du RMI. Elle a une fillette de 13 ou 14 ans. Elle est locataire d'un T2. La mère est très dépressive et depuis des années elle entretient des relations chaotiques et conflictuelles avec sa fille. Suite à ces difficultés éducatives, celle-ci a été placée en famille d'accueil mais la mère supporte très mal cette situation, établit une relation de rivalité avec la famille d'accueil et s'arrange pour que le placement échoue. En conséquence, un nouveau placement est organisé qui échoue à nouveau. Ce schéma se reproduit depuis des années. L'échec des placements successifs ne favorise pas l'évolution de la fillette. Celle-ci revient régulièrement pour les week-ends chez sa mère. Elle occupe alors la seule chambre, pendant que sa mère dort dans le séjour.

De son côté la mère se sent mal dans son logement, souhaite le quitter mais veut rester dans le quartier. De fait, le logement est très humide, mal ventilé, les tapisseries sont dégradées. La chambre occupée par la fille est lugubre, le séjour est mal agencé, envahi d'objets, il manque un espace de rangement.

Pensant qu'une action sur le logement contribuerait à améliorer la relation mère/ fille, les travailleurs sociaux du CMS proposent à Madame Versois de s'engager dans un chantier d'autoréhabilitation. Le chantier prévoit la remise en état des murs, la création d'une ventilation (travaux

pris en charge par le propriétaire qui s'implique dans l'action), et surtout la création d'une mezzanine qui a permis à la fillette d'avoir un espace vraiment à elle quand elle vient séjourner chez sa mère.

Deux ans après la réalisation des travaux, les relations entre la mère et sa fille se sont apaisées et le nouveau placement en famille d'accueil fonctionne enfin de manière efficace au plan éducatif, de sorte que la fillette n'est plus en situation d'échec relationnel à répétition. La mère de son côté a commencé un parcours d'insertion avec le PLIE, et s'est engagée dans une relation de couple.

Cas n°20 : Famille Serge Alain (inscrite en janvier 06, les Mureaux)

Chacun des ménages, celui de Serge Alain et la famille de son fils, a récupéré un logement adapté à ses besoins. L'action a aussi été profitable aux acteurs sociaux : elle a permis au bailleur de supprimer la sur-occupation dans le logement de Serge Alain sans avoir à procéder à une expulsion, et au CHRS de trouver rapidement preneur pour son logement vacant. (cas n°20)

Trois générations d'une même famille sous le même toit : les grands parents et leur fils avec son épouse et ses quatre enfants (17 ans et trois de moins de 12 ans) et bientôt cinq car la dame est enceinte.

Agés de 70 ans, les grands parents sont réfugiés politiques originaires du Congo. Dans le petit logement social qu'ils occupent depuis une année ils hébergent toute la famille de leur fils. Lorsqu'en février 2006 Serge Alain, le grand-père, rencontre l'opérateur en autoréhabilitation c'est pour être aidé dans l'aménagement de placards et d'étagères. Ancien instituteur du Congo, il tient beaucoup à ses livres et veut pouvoir les ranger. Il réalisera ces meubles de rangement avec l'aide de l'opérateur, mais seulement en octobre de la même année. Entre temps la mise en œuvre du dispositif a permis de traiter le problème essentiel du ménage, c'est-à-dire la sur-occupation de son logement. Cette vie les uns sur les autres fatigue beaucoup les grands-parents, mais aussi leur fils et sa famille car ceux-ci partent chaque week-end à droite à gauche chez des amis, pour soulager leurs parents âgés. A long terme cette situation n'est tenable pour personne et il faut rechercher une solution. Celle-ci sera mise en place par l'opérateur, grâce à la démarche qu'il a menée en s'appuyant sur son réseau : il a négocié avec le bailleur puis un CHRS de la ville, et a par ailleurs fait intervenir plusieurs acteurs sociaux (le secteur, le CCAS et une agence immobilière) ainsi qu'une élue municipale. C'est le bailleur qui a enclenché le processus par un courrier qu'il a adressé au ménage de Serge Alain en juillet 2006 lui demandant de régulariser sa situation : le bailleur rappelait à Serge Alain qu'il n'avait pas le droit d'héberger son fils de manière durable, sous peine de se voir lui-même retirer son logement. Il était pour le bailleur hors de question d'offrir un logement plus grand à l'ensemble de la famille. Son fils devait donc trouver à se loger ailleurs bien qu'en situation difficile car, ingénieur agronome du Congo et également réfugié politique, il venait tout juste d'obtenir sa carte de séjour et un emploi en intérim ; sa femme n'a quant à elle aucun papier régulier. La situation semblait sans issue quant il s'est trouvé que le CHRS recherchait justement un ménage de quatre personnes pour l'un de ses logements qui venait de se libérer, et le secteur n'avait eu personne à lui proposer. Connaissant la situation de la famille en question, l'élue a transmis l'information à l'opérateur, lequel s'est mis immédiatement en rapport avec le CHRS. Celui-ci a refusé tout d'abord la candidature de la famille, sous prétexte qu'elle sera de 5 personnes bientôt avec la naissance du bébé. L'élue est alors intervenue directement auprès du CHRS. Cette intervention semble avoir été efficace car peu après le jeune ménage et ses enfants s'installaient dans le logement du CHRS. Cet hébergement est provisoire, et le ménage devrait trouver ensuite un logement, social ou privé, à partir des demandes qui ont été faites par les travailleurs sociaux. En attendant la solution trouvée est bénéfique à la

famille entière, grands parents et fils, car chacun des ménages a récupéré un logement adapté à ses besoins. Le fils de Serge Alain a même un emploi en CDI depuis septembre 2006. Par ailleurs l'action a aussi été profitable aux acteurs sociaux : elle a permis au bailleur de supprimer la sur - occupation dans le logement de Serge Alain sans avoir à procéder à une expulsion, et au CHRS de trouver rapidement preneur pour son logement vacant.

Cas n°21 : Ménage Chaabi (inscription début 2005, Perpignan)

L'action a augmenté l'efficacité du travail social, car elle a permis à plusieurs institutions sociales de suivre avec cohérence une situation difficile. Il est fort probable que sans ce passage par le dispositif, Chaabi serait toujours dans une situation dramatique et que son enfant aurait été placé.

Chaabi vit avec sa jeune femme et sa petite fille de 6 mois dans un logement de quatre pièces en accession à la propriété. Mais la famille survit plus qu'elle ne vit, car Chaabi a multiplié les « bêtises » et s'est enfoncé dans la déprime. Agé de 29 ans il a été chercher dans son pays d'origine une jeune femme de 18 ans qui ne parle pas le français. Une fois arrivée en France, elle n'aura guère l'occasion d'en apprendre la langue car, cloîtrée dans l'appartement, son mari la cantonne au rôle de ménagère et pourvoyeuse d'enfant. Quant à Chaabi, il a démissionné de son travail, il bénéficie des prestations sociales RMI et famille ; il accumule les dettes. Le peu d'argent du foyer passe dans l'achat de boisson. Le remboursement pour l'emprunt immobilier n'est plus réglé ni du reste d'autres factures, notamment un crédit pour une voiture que Chaabi a accidentée à peine achetée. Il est donc obligé de payer une voiture qu'il ne peut plus utiliser ; sa banque ainsi qu'un autre créancier ont entamé séparément une procédure de saisie à son encontre. Devant l'étendue de ses difficultés Chaabi ne semble pas en mesure de redresser la barre. Très dépressif, il passe son temps à dormir ou à s'oublier dans l'alcool ou d'autres substances. L'animateur technique a dû faire preuve de beaucoup de ténacité pour que Chaabi lui accorde sa confiance et participe à l'action d'autoréhabilitation. Chaabi n'était connu d'aucun service social et c'est sa mère qui a peu à peu livré à l'opérateur l'histoire de son fils. Elle habitait la porte à côté et connaissait l'animateur technique pour avoir déjà participé à l'action. Elle gardait un enfant de Chaabi qu'il avait eu d'une autre femme. La situation était donc complexe, mais la ténacité de l'animateur technique a fini par payer. Il a mis Chaabi devant ses responsabilités en lui proposant de l'aider à sortir de l'impasse, faute de quoi le service social serait contraint de faire un signalement pour enfant en danger, ce qui entraînerait le placement de sa petite fille. C'est surtout cette crainte qui a déclenché réveil de Chaabi. L'animateur technique a fait durer le chantier - qui se limitait à quelques travaux d'embellissement, de réparation et d'aménagement - aussi longtemps que son accompagnement au niveau social a semblé nécessaire. Il a sollicité plusieurs partenaires en partageant et coordonnant les interventions mises en œuvre. Celles-ci menées de manière cohérente ont donné les résultats suivants: face à l'incapacité provisoire de Chaabi de gérer son budget et de régler ses dettes, un plan de surendettement auprès de la Banque de France monté en lien avec le Conseil général a été accordé, ainsi qu'une demande auprès du juge de mise sous tutelle, qu'avait acceptée Chaabi. L'animateur technique a aussi à suspendre les procédures de saisie. Quant au Conseil général, il a épuré une partie des dettes du ménage au moyen des dispositifs FSEG et FSL. La collectivité départementale et une association intervenant pour l'enfance et la famille ont démarré en partenariat une action de suivi pour la petite fille de Chaabi. Pour sa part la CAF s'est chargée d'examiner de plus près la situation de l'enfant. Au fur et à mesure des différents soutiens, parallèlement à l'avancée du chantier, Chaabi a clarifié sa situation et a repris vie. Avec le

Plan de Sauvegarde une occasion de travail s'est présentée, qui a permis à Chaabi de présenter sa candidature et de retrouver un emploi de maçon. Dix mois après le début de l'intervention le changement semble bien réel car Chaabi paie ses factures et a toujours son emploi. Il éprouve une grande satisfaction d'avoir reconstruit sa vie en étant soutenu. Depuis lors, c'est le meilleur prosélyte de l'action d'autoréhabilitation sur le quartier. Pour d'autres jeunes, Chaabi est devenu un exemple, car il a su trouver un emploi, denrée devenue bien rare sur la cité. Au-delà du bénéfice qu'en a tiré Chaabi et sa famille, l'action d'autoréhabilitation, a amélioré l'efficacité du travail social : elle a permis à plusieurs institutions sociales de régler de manière cohérente une situation difficile. Il est fort probable que sans ce passage par le dispositif, Chaabi serait encore à l'heure actuelle dans une situation dramatique et son enfant aurait été placée. En ne prenant en compte que ce dernier aspect, étant donné le prix de journée d'un placement d'enfant, cela aurait coûté bien plus cher à la collectivité que le dispositif d'autoréhabilitation.