



n°2



MODÉ LISA TION

«MIEUX VIVRE DANS SON LOGEMENT»
OPÉRATION D'AUTO-RÉHABILITATION
ACCOMPAGNÉE
CCAS DE SAINT-POL-DE-LÉON



compagnons
BÂTISSEURS



unccas

Avec le soutien de
FONDATION



1. GENÈSE DU PROJET	5
2. FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF	9
3. ACTEURS DU PROJET ET GOUVERNANCE	22
4. PUBLIC CIBLE	26
5. LES MOYENS MOBILISÉS	31
6. LES PREMIERS IMPACTS OBSERVÉS	35

La modélisation a été réalisée avec le soutien de la Fondation MACIF, du CCAS de Saint-Pol de Léon et des Compagnons Bâisseurs du Finistère. Elle fait suite à un travail collaboratif réalisé lors d'entretiens sur le territoire avec :

- Claire LECOQ, Vice-présidente du CCAS de Saint-Pol de Léon
- Morgane KEROUANTON, Responsable du CCAS
- Rachid MAZIANE, Directeur Développement & Innovation
- Frédéric MACE, Responsable Compagnons Bâisseurs du Finistère
- Aurore KERBIRIOU, Animatrice habitat Compagnons Bâisseurs du Finistère
- Annie BAILLOT, Chargée de Clientèle Habitat 29

L'UNCCAS et la Fondation MACIF ont souhaité valoriser cinq actions socialement innovantes, issues de la banque d'expériences de l'UNCCAS, sur les champs de l'habitat, la santé, la mobilité et l'isolement des personnes. Il s'agit de capitaliser ces expériences et de favoriser leur essaimage auprès des CCAS et CIAS dans une perspective de changement d'échelle des innovations sociales.

Lancée en 2004, la banque d'expériences est un vivier de bonnes pratiques portées par les CCAS et CIAS. C'est un recueil non exhaustif mais représentatif de la diversité de leurs actions et de leur savoir-faire. Outre la valorisation de cette expertise, elle facilite le benchmark entre les villes et l'échange de bonnes pratiques.

EXPÉRIENCE

Cette opération, coordonnée par le CCAS et mise en œuvre en partenariat avec les Compagnons Bâisseurs de Bretagne, vise à accompagner les ménages, identifiés en amont par le CCAS et les acteurs sociaux du territoire, dans le projet d'amélioration de leur logement. De la définition du projet de travaux, au montage de son budget, jusqu'aux travaux d'auto-réhabilitation avec des bénévoles et encadrés par des professionnels, ce programme permet aux personnes ayant des revenus modestes d'améliorer leurs conditions de vie.

OBJECTIFS

- Favoriser l'amélioration du logement et du cadre de vie.
- Accompagner les personnes en situation de précarité à s'approprier et mieux vivre leur logement.
- Aider à la prévention des exclusions.
- Construire un projet cohérent et durable autour de la personne.
- Agir sur l'autonomie et la dynamisation des bénéficiaires.
- Favoriser le rétablissement des liens sociaux en développant l'entraide et la solidarité des familles et du voisinage.

PUBLICS CIBLES

- Locataires du parc public et propriétaires occupants en situation de précarité :
 - disposant d'un logement insalubre ou non décent,
 - en situation d'isolement social.

TERRITOIRE

CCAS de Saint-Pol de Léon – Département du Finistère - 7 002 habitants.

LES PLUS DE L'ACTION

- Positionnement du CCAS comme coordinateur des acteurs sociaux et maître d'ouvrage de l'action.
- S'appuie sur un dispositif d'Auto-Réhabilitation Accompagnée à vocation très sociale et l'expertise d'un opérateur.
- Répond à une problématique identifiée de vieillissement de l'habitat, de précarisation d'une partie de la population, d'entretien courant des logements (savoir-vivre son logement) ; d'isolement et de stigmatisation d'un quartier.
- Aborde un changement de comportement durable avec une approche plus globale de la personne et un accompagnement tout au long du parcours.
- Propose une démarche collaborative avec les partenaires locaux, et participatives avec les usagers.
- La commune de Saint-Pol de Léon est le plus petit territoire d'action du réseau des Compagnons Bâisseurs.

ESSAIMAGE

- Action mise en place sur un petit territoire pouvant être dupliquée sur d'autres typologies de territoire.
- Action pouvant être développée pour différents publics (propriétaires occupants, locataires du parc public, locataires du parc public, habitat collectif, habitat diffus...).
- Territoire engagé sur les problématiques logement et/ou précarité énergétique.
- Nécessité d'articuler le volet social et le volet habitat : selon le territoire et les acteurs présents, le maître d'ouvrage sera le CCAS, la collectivité ou un autre acteur, mais le CCAS a un rôle à jouer de fait de sa proximité et sa connaissance du public ciblé.
- Nécessité d'un co-pilotage pour la technicité (association locale, Compagnon...).



I. GENÈSE DU PROJET

1.1. Identification des besoins sociaux

La commune de Saint-Pol de Léon, située à moins d'une heure de Brest, présente un quartier (Creac'h ar Leo) composé de logements collectifs et sociaux vieillissants. Construit en 1972 à l'écart du centre ville, Creac'h ar Leo est isolée et fonctionne en « circuit fermé ». Dans une perspective de réaménagement du quartier et d'une meilleure intégration de celui-ci dans la ville, le CCAS a donc souhaité entamer une réflexion approfondie sur les difficultés et problématiques de logement et de dynamique sociale vécues par une partie de la population.

De ce fait, le CCAS s'est rapproché des Compagnons Bâisseurs (CB) du Finistère. L'Association avait réalisé une pré-étude sur le département (2009) et proposait une démarche participative visant à lutter contre les facteurs de vulnérabilité du mal logement et à favoriser la création de liens sociaux. Le CCAS et les CB se sont associés afin de conduire et d'animer un groupe de travail chargé de la réalisation d'un diagnostic sur la commune. Le choix de l'échelle communale permettait de ne pas stigmatiser le quartier et d'identifier d'autres besoins sur le reste du territoire.

Cette étude, réalisée avec l'ensemble des acteurs et intervenants sociaux du territoire, a souhaité faire un état des lieux préalable à la mise en place d'une action sociale : définir les publics « cibles », analyser leurs besoins réels, partager des objectifs et cerner les actions les plus pertinentes à mettre en œuvre sur le territoire.

La réalisation de ce diagnostic s'est appuyée sur :

- une première analyse statistique (Insee, les rapports des dispositifs locaux d'amélioration de l'habitat, des politiques d'insertion et de cohésion sociale, le PLH...);
- l'identification et l'analyse d'actions et de dispositifs existants ;
- la rencontre de l'ensemble des acteurs, institutionnels ou associatifs intervenant dans la commune de Saint-Pol de Léon permettant de laisser une grande place à l'écoute et aux ressentis.

Le croisement de ces différentes données, quantitatives et qualitatives, a permis de dresser un constat partagé

sur le territoire des problématiques et besoins de la population :

- l'existence réelle de publics fragilisés et le sentiment d'une augmentation de la précarité avec une prédominance des problématiques d'isolement, d'addiction, de surendettement et de pathologie psychologique chez les personnes en difficulté sociale ;
- une forte problématique autour du logement collectif ;
- un habitat privé vieillissant et une précarisation d'une partie de la population ;
- une problématique de l'entretien courant des logements (parc privé et public) ;
- l'isolement (social, culturel, économique) et la stigmatisation du quartier Créac'h Ar Léo : un faible « turn over » des habitants du fait de loyers peu élevés et d'un public en grande difficultés qui ne trouvent pas à se loger ailleurs.

Au cours des entretiens, il a pu être constaté que les différents acteurs étaient sensibles et intéressés par un projet autour de l'habitat mais que bien souvent les problématiques liées au logement n'étaient pas systématiquement intégrées dans les actions ou interventions à caractère social.

Il peut être rappelé les conséquences de la précarité énergétique et leur relation avec l'insalubrité des logements pour les ménages concernés par ces situations :

- impayés, endettement progressif, coupures d'énergie ;
- restriction et privation de chauffage ;
- problèmes de santé (maladies respiratoires, surmortalité hivernale) ;
- repli chez soi, isolement social.

Les Compagnons Bâisseurs rappellent que les parcours vers le mal-logement ont une dimension sociale, culturelle et économique. La connaissance de la typologie des publics les plus souvent observés constitue un élément important de la lutte contre l'insalubrité et doit permettre de mettre en œuvre des actions préventives et non plus seulement curatives.

LES COMPAGNONS BÂISSEURS : UN MOUVEMENT ASSOCIATIF D'ÉDUCATION POPULAIRE

Le réseau Compagnons Bâisseurs est un mouvement associatif d'éducation populaire qui intervient depuis plus de 50 ans pour :

- L'amélioration de l'habitat... au travers de chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) et d'auto-construction accompagnée destinés à aider des habitants en difficulté dans la résolution de leurs problèmes de logement, qu'ils soient locataires ou propriétaires. Ces projets visent particulièrement la lutte contre la précarité énergétique avec des rénovations thermiques permettant d'apporter un confort et une plus grande maîtrise de l'énergie.
- L'insertion économique dans le secteur du bâtiment... par des chantiers d'insertion et des chantiers de formation, supports à l'apprentissage technique, destinés à lever les freins à l'emploi de personnes en grandes difficultés.
- L'accueil et l'accompagnement de bénévoles et de jeunes volontaires, à l'origine du mouvement des Compagnons Bâisseurs.

Les Compagnons Bâisseurs sont aujourd'hui présents dans 11 régions de France et se développent vers de nouveaux territoires.

Site : www.compagnonsbatisseurs.org

UN APPUI PROPOSÉ AUX OPÉRATEURS LOCAUX

Le Mouvement des Compagnons Bâisseurs a développé une expertise et des compétences. Il a élaboré un label ARA-CB pour déployer le modèle d'intervention déployé dans plus de 70 territoires. De plus, le Mouvement lance l'animation d'un réseau pluriel d'opérateurs de l'ARA pour prendre en compte les différentes formes d'accompagnement et de soutien à l'amélioration de l'habitat. Ainsi ce réseau permettra de répondre aux attentes des publics modestes et très modestes mais également aux sollicitations des politiques publiques. Ce réseau a vocation à mutualiser des services, obtenir des financements dédiés au changement d'échelle et professionnaliser les équipes d'intervention.

Un CCAS, ayant identifié une structure sur son territoire proposant l'Auto-Réhabilitation, pourra solliciter l'accompagnement des CB pour développer une action d'Auto-Réhabilitation à vocation très sociale et appuyer cette structure et les acteurs locaux dans le montage du programme.

Dans cette perspective de favoriser le développement de la démarche d'AutoRéhabilitation Accompagnée, les Compagnons Bâisseurs Rhône-Alpes animent par exemple un réseau régional d'une dizaine d'opérateurs qui s'élargit et se structure progressivement afin d'échanger sur leurs valeurs communes, le rapport aux artisans et la dimension collective de leurs actions.

1.2. Définition des objectifs

La démarche collaborative a permis de partager des objectifs communs auxquels devraient répondre le projet :

Finalité du projet

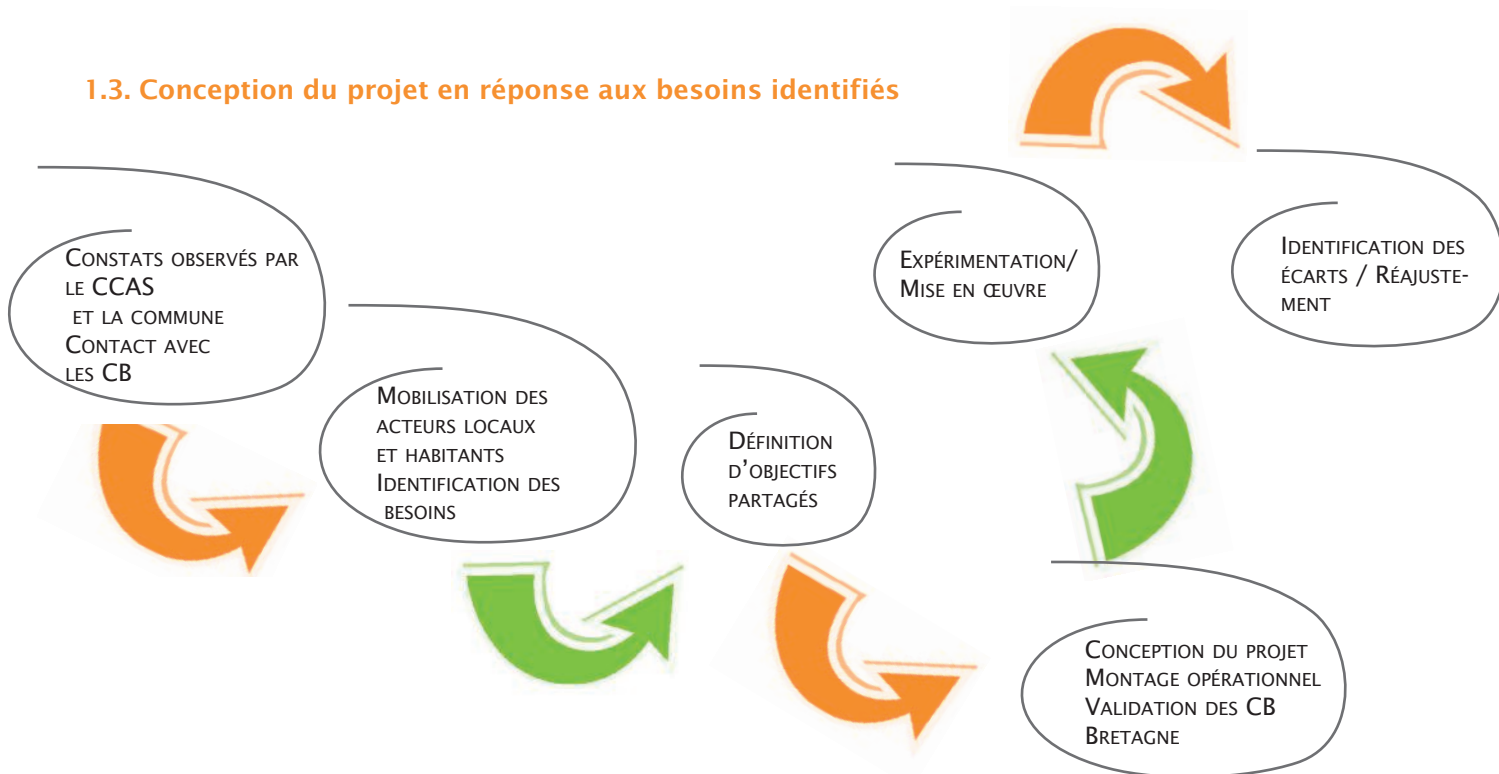
Lutter contre les logements dégradés et favoriser l'inclusion sociale des foyers les plus modestes en prenant en compte l'habitat comme point d'appui dans une perspective :

- d'ouverture vers l'extérieur du quartier Creac'h ar Leo et du changement de sa perception par ses habitants, la population de la ville et les acteurs locaux ;
- de réintégrer les propriétaires occupants isolés et fragiles dans la vie locale.

Objectifs

- Favoriser l'amélioration du logement et du cadre de vie,
- Accompagner les personnes en situation de précarité à s'approprier et mieux vivre leur logement.
- Aider à la prévention des exclusions.
- Construire un projet cohérent et durable autour de la personne.
- Agir sur l'autonomie et la dynamisation des bénéficiaires.
- Favoriser le rétablissement des liens sociaux en développant l'entraide et la solidarité des familles et du voisinage.

1.3. Conception du projet en réponse aux besoins identifiés



Démarche participative

Coordination et maîtrise d'ouvrage du CCAS (Responsable du CCAS+Vice présidente de l'action sociale), Appui et montage opérationnel du CB, Cartographie et mobilisation des acteurs locaux.

La phase d'élaboration du projet, qui s'est déroulée sur une période de près de 2 années, englobe l'ensemble des actions entreprises en amont de l'accompagnement des personnes, afin de constituer le partenariat social, technique et financier permettant d'entreprendre un ensemble de chantiers d'Auto-Réhabilitation Accompagnée. Cette phase a reposé en partie sur le savoir-faire et les compétences des équipes des Compagnons Bâisseurs.

Suite à la sollicitation du CCAS, l'entité régionale des Compagnons Bâisseurs (CB) a étudié la demande et présenté à ses instances de gouvernance associatives qui se sont positionnés favorablement sur un programme à Saint-Pol de Léon. Cet arbitrage prend en compte, au-delà des facteurs observés et quantifiés de mal logement issus du diagnostic, d'autres éléments :

■ **La Présence de dispositifs et de politiques publiques :**
Eligibilité de la prime habitat du public RSA soumise au diagnostic individuel des CB, commune de Saint-Pol de Léon incluse dans le SCOT PLH du Pays Léonard, projet de réaménagement du quartier de Creac'h ar Leo et de réhabilitation de son parc public.

■ **Le Nombre de foyers potentiellement concernés :**
Il est important que le territoire d'intervention dispose d'un volume suffisant de chantiers permettant la mise en place d'actions et de dynamiques collectives : la prise en compte de données plus large que celle du quartier Creac'h ar Leo a permis d'identifier un besoin de public de plus de 60ans, souvent propriétaires occupants. Dans le cadre de l'habitat individuel, les CB prennent également en compte la superficie du territoire et leur dispersion. Les caractéristiques de la commune ont permis un ciblage du public « propriétaire occupant ».

■ **L'efficacité de l'action :**
L'objet d'une action d'auto-réhabilitation accompagnée est de diminuer les coûts de travaux. Il serait donc dommageable que les frais de structures générés par l'action d'ARA sur un territoire réduisent la plus value-économique. L'efficacité de l'action a été faite au regard des ressources financières potentielles, du seuil d'activité possible, des partenariats et de la dynamique collective autour du projet (condition sine qua non pour assurer la bonne conduite du projet).

La contractualisation de l'étude de faisabilité a permis de finaliser le montage du programme d'ARA : les CB ont formulé une proposition technique, ainsi que la liste des acteurs locaux à mobiliser, et les professionnels CB qui interviennent.

Le montage opérationnel a été conduit pas à pas, par l'alternance d'entretiens individuels et de réunions (comité technique, comité de pilotage). Le CCAS a joué un rôle pivot et de facilitateur. L'implication des acteurs locaux étant primordiale dans la définition du programme d'ARA, ces réunions ont permis :

- aux acteurs de s'approprier le dispositif, de préciser la nature des besoins et le cadrage du programme et du niveau d'intervention de chacun.
- de réaffirmer la fonction du CCAS en tant que maître d'ouvrage et coordinateur des acteurs locaux. Acter ce

choix avec les principaux partenaires évite les éventuels conflits ou incompréhensions et offre une légitimité, le CCAS n'ayant pas la compétence habitat mais uniquement l'approche sociale.

La conduite d'entretiens auprès de chaque partenaire financier a permis d'évaluer leur capacité d'engagement et de répartir les contributions financières de chacun. La typologie du territoire (petite taille, moins d'acteurs qu'un territoire urbain...) a nécessité aux CB de diversifier les ressources financières et de solliciter des acteurs privés (CCAS, Région, Fondation Bruneau, Fondation Abbé Pierre ...).

Le projet a ensuite été formalisé par un document écrit validé en comité de pilotage et fait l'objet d'une convention pluri-annuelle.

- **Pour le lancement opérationnel du programme en 2012 :**
 - le CCAS appuyé des CB a élaboré **les outils d'information auprès des habitants** et des partenaires prescripteurs ;
 - le Comité technique s'est mobilisé pour proposer **le positionnement des premiers ménages** et définir les objectifs et les résultats attendus ;
 - les méthodes de travail collectif n'étant pas toujours assimilées par les partenaires, de nouveaux entretiens individuels ont été conduits pour expliquer et mobiliser les prescripteurs.
- **Entre 2012 et 2015, le programme d'Auto-Réhabilitation Accompagnée a connu plusieurs évolutions :**

La modification du champ territorial d'application du programme : le choix a été fait de changer d'échelle et faire porter le programme par l'intercommunalité en 2014. Cet arbitrage a été réalisé au vue :

- de la demande de personnes habitantes l'intercommunalité, mais n'ont éligible au dispositif ARA du fait de leur localisation géographique ;
- du diagnostic initial indiquant un besoin sur le territoire intercommunal, notamment les propriétaires occupants ;
- de la compétence habitat de l'intercommunalité.
- En 2015, le bilan de l'action n'a pas permis de maintenir son pilotage à l'échelle intercommunale et le CCAS a repris la coordination du dispositif pour une intervention sur la commune.

■ **La modification du budget alloué au projet :**
A partir de 2015, le CCAS a dû réduire la participation allouée au programme suite à un budget globale plus contraint. Cette modification se traduit toutefois par une volonté de maintenir l'action, mais la nécessité pour les CB de réduire leurs jours d'intervention et de trouver de nouvelles sources de financement sur le territoire.

Malgré les évolutions de l'année 2015, le CCAS et les CB ont observé une mobilisation plus forte des partenaires aux comités techniques (par rapport à l'année 2013) et de nombreuses attentes de leur part.

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Diagnostic de territoire et analyse des besoins de la population afin de proposer une action adaptée.
- Cartographie des acteurs présents sur le territoire, leurs liens et les outils déjà existants.
- Proposition d'une démarche participative avec les partenaires pour faciliter l'appropriation du projet : partager les observations, avoir des objectifs communs, confronter le projet aux acteurs locaux et d'identifier les réticences, communiquer sur le projet.
- Positionnement du CCAS comme coordinateur et maître d'ouvrage (binôme Elu/Responsable CCAS) avec l'appui des Compagnons Bâisseurs du Finistère pour le montage opérationnel du programme.
- Expertise et compétences apportées par les Compagnons Bâisseurs.
- Utilisation de l'outil Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA) comme élément mobilisateur de la personne et support pour un travail plus global sur celle-ci.

DIFFICULTÉS



- La taille du territoire et l'absence de politique habitat sur la commune ont nécessité un montage opérationnel de 2 années (plus rapide sur une commune de plus grande taille) et de diversifier les partenariats financiers : Ville, Intercommunalité, Région, Fondation Bruneau, Fondation Abbé Pierre...
- Intérêt des acteurs locaux pour le dispositif, mais de nombreux aprioris (mobilisation et participation des ménages).
- Nécessité de légitimer le positionnement du CCAS sur un programme alliant habitat et social.
- Echec de l'évolution du projet à l'échelle intercommunale.

PERSPECTIVES



- Lancer une phase d'expérimentation avec un retour aux partenaires : l'action a montré tout son intérêt du fait d'un accompagnement de la personne et du partenariat avec les acteurs locaux.
- Consolider l'action avant de la faire évoluer et diversifier les partenaires financiers.
- Développer et maintenir une démarche participative pour assurer le bon fonctionnement et la pérennité de l'action.

OUTILS



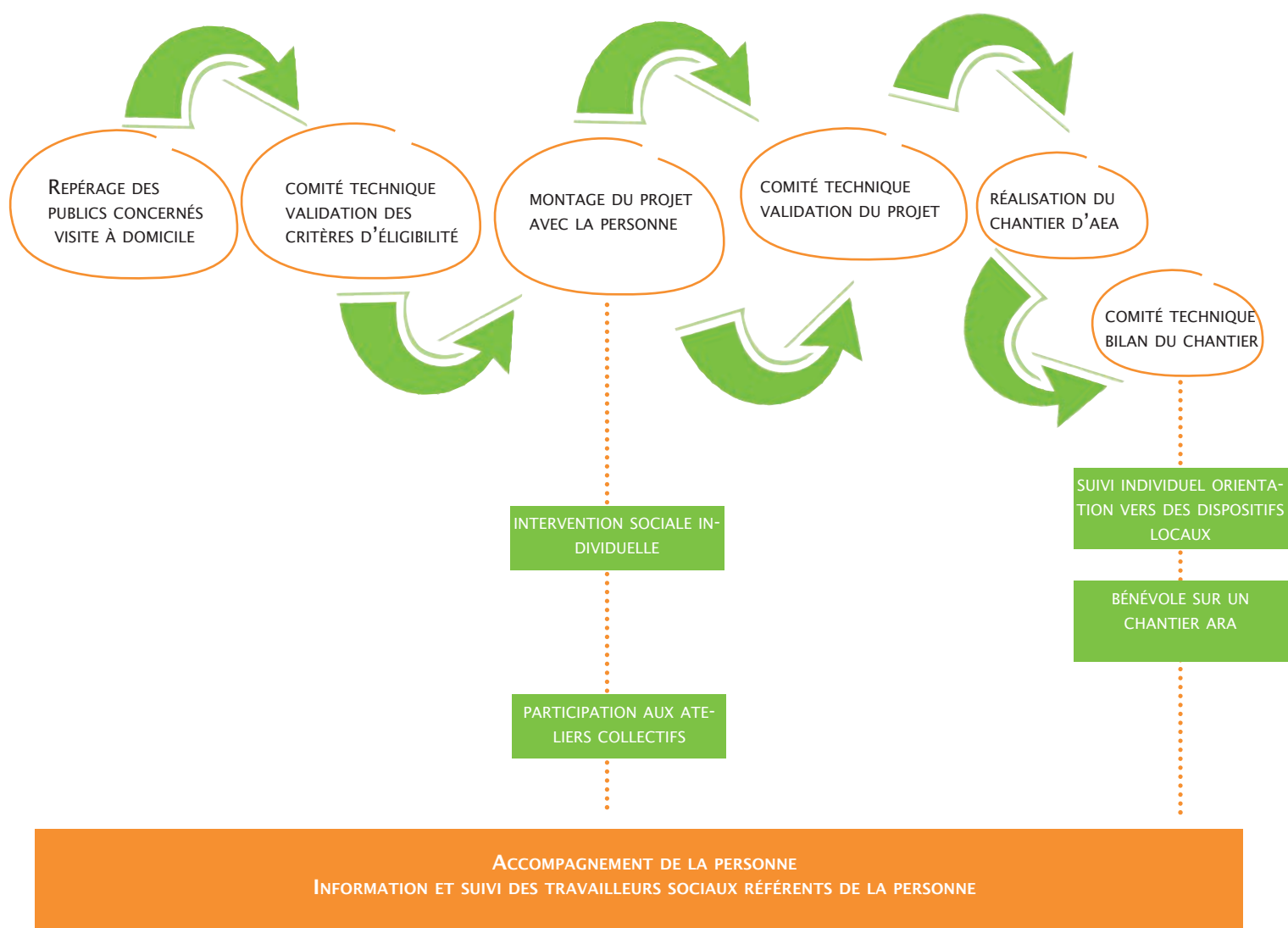
- Diagnostic territorial
- Cartographie des acteurs et dispositifs locaux
- Guide d'entretiens pour les différents acteurs
- Etude de faisabilité

2



2. FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

La pédagogie est importante pour ce dispositif qui souhaite transmettre un savoir-faire et promouvoir l'autonomie. En favorisant le caractère collectif et participatif des chantiers, cette démarche a pour objectif de créer de l'entraide et de la solidarité autour d'actions concrètes d'amélioration du logement, tout en sensibilisant à la maîtrise des dépenses d'énergie.



Complément :

Référentiel abrégé de l'Auto-Réhabilitation Accompagnée – Les Compagnons Bâisseurs

Lien : http://www.compagnonsbatisseurs.org/userfiles/maq12P_web.pdf

2.1. Le repérage des publics

Deux publics sont principalement ciblés par l'opération du CCAS de Saint-Pol de Léon :

- les locataires du parc public, plus particulièrement ceux situés sur le quartier Creac'h ar Leo ;
- les propriétaires occupants.

Le repérage de ces situations peut s'avérer compliqué. D'une part parce que les personnes concernées n'expriment souvent aucune demande. D'autre part, elles ne sont pas aisément perceptibles des travailleurs sociaux, ces derniers se déplaçant peu ou pas au domicile des personnes. De plus, ils ont peu de solutions à proposer ou hésitent à les signaler si une situation de mal logement est identifiée. Enfin, le caractère diffus des publics « propriétaires occupants » nécessite de développer des outils adaptés pour les atteindre.

La mobilisation de nombreux acteurs et surtout la mise en synergie des diverses sources d'informations sont la base de la réussite de l'action.

■ Repérage par le réseau de partenaires professionnels

Le repérage par des partenaires de l'action sociale permet :

- d'établir un premier « filtre » et de s'assurer de recevoir des demandes de personnes souhaitant s'engager dans une amélioration de leur habitat ;
- de recevoir des personnes qui bénéficient déjà d'un diagnostic et d'un accompagnement social ;
- de bénéficier d'un vivier de personnes pour la mise en place de chantiers.

■ Comment mobiliser les partenaires ?

Le CCAS et les Compagnons Bâisseurs ont identifié dès la phase de diagnostic les acteurs sociaux présents sur le territoire et les ont associés à l'élaboration du projet. Chaque acteur a été rencontré afin d'expliquer le dispositif et la complémentarité avec ses actions. Ils ont ensuite été invités aux comités techniques. Cette démarche est importante du fait de la nouveauté de ce dispositif qui n'est pas ancré dans les pratiques : **elle permet de communiquer et d'associer les prescripteurs potentiels dès le début de la démarche** et ainsi d'obtenir leur mobilisation.

Même si le projet avait suscité l'intérêt des acteurs locaux lors du diagnostic, il a fallu se faire connaître des travailleurs sociaux et convaincre certains acteurs lors de la phase de lancement opérationnel afin de dépasser certains aprioris. Il est apparu nécessaire :

- **de construire un argumentaire** précisant les objectifs, la durée, le déroulement et les atouts de cette action pour la personne et mais aussi pour le prescripteur dans le cadre de son accompagnement.
- **d'accorder un temps d'appropriation** du dispositif par les partenaires : la réalisation des premiers chantiers a permis des premiers retours

d'expériences positifs des ménages auprès de leurs travailleurs sociaux et les comités techniques ont permis une communication et des échanges entre partenaires sur ces expériences.

- **de communiquer régulièrement** auprès des partenaires, notamment grâce au comité technique, afin de maintenir leur intérêt et leur mobilisation.

Le CCAS s'est ainsi positionné comme **coordinateur des acteurs locaux** du fait de sa proximité, de sa connaissance de ces acteurs et des problématiques du public en situation de précarité. **Les Compagnons Bâisseurs sont venus en appui du CCAS** sur les questions de logements et d'habitat qui ne font pas toujours partie de la culture des travailleurs sociaux, et sur le dispositif d'ARA qui était peu connu et parfois mal compris (dans son fonctionnement, sa plus-value, son articulation avec le rôle des acteurs).

Le positionnement du CCAS comme coordinateur, les retours d'expériences au fil des années et l'intervention des acteurs au Comité technique ont participé à rendre plus visible l'action d'ARA auprès des prescripteurs.

Exemples d'intervention de certains prescripteurs :

Bailleur social Habitat 29

Habitat 29 est propriétaire des logements collectifs du quartier Creac'h ar Leo. Au début de l'action, le bailleur est apparu septique quant à la mobilisation de ses locataires. La réussite des premiers chantiers a permis de susciter son intérêt quant à la démarche.

Le bailleur mobilise les différents acteurs « ressources » intervenant sur la résidence :

- l'assistante sociale qui réalise un suivi des locataires et traite les demandes de changement de logement ;
- le gardien de la résidence par sa proximité et sa connaissance des habitants : il joue un rôle d'intermédiaire et de médiateur ;
- le syndicat des locataires qui représente également un bon relais.

Le Bailleur et le Syndicat des locataires participent au Comité technique. Le gardien est en contact direct avec les Compagnons Bâisseurs : soit le gardien peut solliciter les Compagnons sur une situation qu'il aura repéré, soit les Compagnons solliciteront le gardien si une situation de vétusté du logement est préalablement détecté par un acteur (ou par le bailleur lui-même) afin que le gardien puisse débiter le dialogue avec le résident.

Les travailleurs sociaux

La mise en place de l'action ARA sur la commune a nécessité de travailler l'action bien en amont avec les travailleurs sociaux afin de repérer les freins éventuels et de lever leurs craintes.

En effet, ce projet :

- offrait une nouvelle manière de travailler : passant d'une approche curative à une approche préventive impliquant l'utilisateur ;
- abordait de nouvelles problématiques liées à l'habitat ;
- ajoutait une nouvelle action à leur quotidien ;
- était méconnu des travailleurs sociaux : nécessité de modifier la perception de l'ARA.

Il a donc été nécessaire de les convaincre de l'intérêt de l'opération pour le public suivi, de la bonne articulation du dispositif avec les actions des travailleurs sociaux leur apportant une solution à une problématique identifiée « sans surcharge » de travail, mais aussi de leur donner une culture commune sur l'habitat. Les échanges aux comités techniques et les chantiers pilotes ont facilité l'appropriation du projet.

Un travail en comité technique avec l'ensemble des travailleurs sociaux est entrepris pour réaliser des outils communs (outils de communication, fiche d'identification...) afin que l'appropriation soit faite par tous.

Cette démarche est d'autant plus importante avec les travailleurs sociaux qui se déplacent au domicile des personnes, à l'exemple du Conseil Départemental d'Action Sociale. Ces derniers pouvant ainsi faire un retour sur l'état du logement et identifier des situations de mal logement.

Les Restos du Cœur :

Le CCAS a mobilisé les associations locales, et plus particulièrement l'association « Restos du Cœur » qui est devenue partie prenante du projet et constitue un relais d'informations auprès du public. Une communication est ainsi faite lors des distributions de l'aide alimentaire soit par des permanences, soit par une communication directe sous forme d'affiches. L'association est également prescriptrice du dispositif.

Quelle démarche du prescripteur ?

Lors des entretiens avec leurs publics, les prescripteurs proposent aux usagers, pour qui il est détecté une problématique en matière, d'habitat de participer à l'action. Pour ce faire, l'action est présentée à la personne et une fiche d'identification est transmise directement aux Compagnons Bâisseurs. Cette fiche est conçue de manière collaborative avec l'ensemble des acteurs lors du Comité technique animé par le CCAS.

■ Une communication directe au public :

Le CCAS a mené un travail de communication directe auprès du « grand public » en diffusant un message souhaité non-stigmatisant (mise en avant de l'aspect travaux) et en s'appuyant essentiellement sur :

- la presse locale (journaux locaux, bulletin municipal) : des informations sont transmises régulièrement par le CCAS et des demandes spontanées émergent ;

- la mise à disposition de plaquettes et affiches à la Maison des Services, à la Mairie, la Résidence Creac'h ar Leo et dans des lieux publics ;
- la présentation de l'action lors d'événements ponctuels (forum...).

Un numéro de téléphone permet à la personne de contacter directement le CCAS référent de l'action qui peut répondre aux premières interrogations et réorienter vers les Compagnons Bâisseurs.

Le bouche-à-oreille est également un moyen de communication qui tend à se développer et à rendre visible l'action, l'habitant bénéficiaire de l'action d'ARA prend alors un rôle d'ambassadeur auprès de son entourage.

■ Le contact avec la personne

Lorsque le CCAS ou un travailleur social identifie une personne répondant aux critères, un fiche d'identification est complétée et transmise par mail à l'animateur habitat des Compagnons Bâisseurs qui va centraliser l'ensemble des demandes. Si au bout de 15 jours, la personne n'a pas contacté les Compagnons Bâisseurs, l'animateur Habitat des CB prend directement contact avec l'habitant (la majorité des cas). Il précise l'action, complète les informations et propose un rendez-vous pour la première visite.

Le choix de centraliser directement les demandes par les Compagnons Bâisseurs a pour objectif :

- de créer une porte d'entrée « travaux » et non social permettant à la personne de ne pas se sentir stigmatisée ni jugée ;
- d'avoir en contact un acteur « neutre » et extérieur au territoire afin de lever certaines aprioris (craintes de rumeurs, du regard d'autrui sur un petit territoire où les personnes se connaissent) ;
- de bénéficier d'un discours adapté à la personne ciblée et de l'expertise d'un acteur ayant expérimenté ses outils ;
- d'optimiser le temps pour le CCAS, coordinateur du programme, qui dispose de peu de moyens humains et lui permettant ainsi de se consacrer à la coordination des acteurs.

Lors du premier contact par le CCAS ou le référent social, plusieurs questions sont posées par l'utilisateur. Au fil des actions, **un argumentaire a été développé** abondant :

- la durée du parcours global ;
- le coût de la démarche ;
- le professionnel intervenant au domicile ;
- l'accompagnement de la personne dans ses travaux qui rassure et crée une relation de confiance ;
- la prise en compte de la personne, de ses difficultés et la proposition de solutions personnalisées pour lever certains freins à l'inscription dans le projet.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Mobilisation des prescripteurs en les rencontrant, en les associant à la démarche et en les informant régulièrement.
- Développement d'outils de communication avec un message non stigmatisant.
- Développement d'un argumentaire au fil du programme pour mobiliser la personne et anticiper ses interrogations.
- Sensibilisation et formation des acteurs locaux aux problématiques habitat afin de donner une culture commune.
- Un dispositif souple qui s'adapte à la personne (notamment la recherche de solution pour faciliter l'inscription de la personne dans le dispositif).
- Un dispositif de plus en plus visible qui a montré son intérêt et son bon fonctionnement lors des premiers chantiers rassurant les partenaires et facilitant leur implication.

DIFFICULTÉS



- Appropriation du dispositif par les partenaires qui a pris du temps : nécessité de dépasser les aprioris et d'une prise de conscience de l'apport du projet (Est-ce adapté à mes besoins, aux besoins de mon public ?).
- Crainte du public sur un petit territoire, où les habitants se connaissent, du regard de l'autre, du jugement et des rumeurs : notion de confidentialité et d'absence de jugement important.
- Intervention de certains acteurs sur une échelle géographique plus large.
- Absence de politique et de dispositif habitat sur la commune.

PERSPECTIVES



- Le territoire communal ne bénéficie pas de politique sur l'habitat et donc d'un acteur ayant pu se positionner comme coordinateur. La porte d'entrée « politique sociale » portée par le CCAS a été la plus pertinente pour le portage et la coordination du projet.
- Poursuivre la communication et les rencontres avec les acteurs et travailleurs sociaux afin de maintenir leur intérêt et de lever les blocages éventuels.
- Développer des outils pour le repérage et la liaison entre Acteurs-CB-CCAS en comité technique afin de favoriser la démarche participative et l'appropriation par tous.

OUTILS



- Plaquette de communication : mise à disposition des partenaires et du public précisant le dispositif et le contact.
- Affiche de communication : mise à disposition des partenaires précisant le dispositif et le contact.
- Fiche d'identification : questionnaire simple conçue pour être complété rapidement et qualifier une situation.

2.2. Organisation du projet avec la personne

La réalisation du chantier est l'objectif opérationnel de la démarche ARA, mais ce n'est pas le seul objectif : la participation de la personne et son intégration dans le processus sont essentielles. Cette étape d'organisation du projet avec la personne doit non seulement permettre de préparer la réalisation technique du chantier, mais aussi de construire le mode collaboratif. Il met ainsi au cœur de la démarche l'habitant qui doit devenir acteur de son projet.

Il ne s'agit pas de « rendre la personne autonome et responsable », mais de considérer cette action comme une première étape vers l'autonomie de la personne dans son logement et l'inclusion sociale de celle-ci grâce à un accompagnement personnalisé.

■ Visites à domicile : évaluation technique et sociale

Une fois le premier contact entrepris, des visites à domicile sont réalisées :

- **La 1^{ère} visite avec l'animateur habitat des Compagnons Bâisseurs vise à comprendre la personne, identifier ses besoins, expliquer la démarche.**

Point de départ du travail d'accompagnement et de conduite de projet, il s'agit d'élaborer une relation de confiance et de collaboration avec la personne, pour lui donner tous les moyens de s'approprier l'action pour en faire son projet. Cette étape consiste à lui donner les moyens de choisir en l'informant, l'écouter pour mieux répondre à ses questions.

L'animateur habitat ne se substitue pas au travailleur social. Il ne réalise pas un diagnostic social de la personne, mais pourra s'appuyer sur le diagnostic du travailleur social et s'attachera à observer la façon de vivre de la personne dans son logement, à recueillir des premières informations sur ses besoins et ses envies pour améliorer le confort de son logement.

- **La 2^{ème} visite avec l'animateur habitat et l'animateur technique vise à définir le projet technique et réaliser le chiffrage.**

La personne qui conduira le chantier est celle qui effectue cette visite afin que l'habitant concerné identifie clairement le « compagnon accompagnateur ». La réalisation de cette seconde visite n'est pas faite selon un plan prédéterminé, mais elle s'appuie sur le retour et les premières observations faites lors de la première visite : il s'agit d'anticiper les points à vérifier et être ainsi disponible pour la personne et son projet. La recherche des points dangereux (électricité, eau, gaz,...) et des points générant un inconfort thermique (aération, isolation, mode de chauffage, fuite d'eau,...) est réalisée.

Une visite à plusieurs peut être proposée (mobilisation du SCOT PLH par exemple), mais sera motivée par la nécessité de mobiliser des compétences complémen-

taires, pour des chantiers qui devront s'appuyer sur une maîtrise d'œuvre plus complexe (notamment dans le cadre du projet d'habitat individuel, de propriétaire occupant). Elle est également explicitée à l'habitant afin d'obtenir son adhésion et sa coopération.

- **Le rapport de visite vise à rendre compte aux partenaires et à poser les premiers jalons du chantier.**

Les animateurs restent ouverts et s'adaptent à la personne et à ses besoins, ils veillent à ce que la personne s'engage en connaissance de cause dans la démarche. Le public ciblé est un public en grande précarité et/ou isolé socialement. Les deux visites proposées sont complémentaires et permettent d'une part aux CB de bien identifier les besoins sociaux et techniques de la personne, d'autre part à l'habitant de comprendre et d'adhérer progressivement à la démarche.

Lorsque les animateurs obtiennent l'accord de la personne et ont pu vérifier l'éligibilité du projet. Un rapport de visite est réalisé et présenté au Comité technique. Le Comité technique validera le projet ou proposera des préconisations au ménage.

Le public ciblé cumule souvent plusieurs difficultés. L'animateur des Compagnons ou le Comité technique peut orienter la personne vers d'autres dispositifs répondant aux problématiques identifiées.

■ Construire le projet de la personne dans son logement

Cette étape correspond à un temps d'échange et de maturation. L'animateur CB soumet une proposition à l'habitant tenant compte de ses contraintes et de ses souhaits : amener la personne à faire évoluer si nécessaire sa demande sociale, tout en tenant compte des contraintes financières, techniques, de temps, d'obligations légales vis-à-vis du propriétaire, de la sécurité.

Ce temps d'échange permet au CB de ne pas se substituer à la personne, de ne pas élaborer le projet à sa place. Il articule sa mission d'accompagnement avec une posture de conseil et d'expert en termes de diagnostic technique.

Il apportera une attention particulière à **la réglementation en termes de sécurité, aux assurances, aux contrats d'entretien...** L'animateur CB peut accompagner l'habitant pour contracter les assurances nécessaires. Il implique les travailleurs sociaux en cas de besoin.

Si le logement inclut des enfants, le CB travaillera sur **la place de l'enfant dans le projet** et pendant le chantier : sensibilisation des enfants pour les faire accepter les travaux et obtenir leur participation, proposition d'un projet prenant en compte les besoins de l'enfant (parfois dans un objectif de meilleur confort

de l'enfant, de garde alternée, de maintien de l'enfant dans le foyer...), adaptation du chantier avec les besoins de l'enfant afin qu'il ait une place dans le chantier (participation ou chantier adapté aux habitudes de l'enfant-sorti école, devoirs...). Ce travail est d'autant plus important du fait d'un public constitué de familles monoparentales avec enfants.

Le public cible peut cumuler plusieurs difficultés qui sont identifiées en amont ou lors des visites. L'accompagnement social de la personne s'articule alors avec **d'autres acteurs et dispositifs locaux**. Le CB réalise le lien avec les partenaires sociaux. Afin d'appuyer le travail des Compagnons Bâisseurs, le CCAS réalise une cartographie des acteurs, de leurs actions et de leurs liens.

Un travail sur les habitudes est réalisé pour modifier peu à peu **la manière de vivre son logement** et créer du lien social.

Les CB travaillent avec les personnes sur **la notion de temps** afin de limiter la déperdition et de maintenir la motivation de la personne (la démarche globale pouvant durer près d'un an).

Les animateurs CB s'appuient sur les ressources locales disponibles pour proposer un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de la personne.

Ils proposeront également une intervention différente pour le public des propriétaires occupant : la CB n'intervient pas sur tous les corps de métiers et fera intervenir ou orientera vers les artisans. Il peut alors proposer un accompagnement à la recherche de prestataire, la lecture et la compréhension des devis, être présent lors de la visite de l'artisan qui peut être conjointe avec le SCOT PLH.

L'intervention auprès de la population vieillissante du parc public se fait dans la limite de l'adaptation du logement pour les personnes à mobilité réduite. La demande de travaux est faite par courrier au bailleur social qui réalisera les travaux (pas d'intervention des CB).

■ Montage financier du projet

L'animateur technique des Compagnons Bâisseurs réalise le chiffrage du projet, mais c'est le travailleur social référent de la personne qui réalisera le projet financier avec celle-ci. Cela nécessite au CCAS et ses partenaires de connaître les sources de financement possible. Pour cela, l'animateur habitat des Compagnons Bâisseurs a formé en amont les travailleurs sociaux (lors du comité technique) et vient en appui pour informer des différents financements.

Il s'agit pour le travailleur social de prendre en compte non seulement le chiffrage du chantier, mais d'inclure également les impayés de loyer ou encore les frais de nettoyage (si le logement est très dégradé) dans le

budget et le projet global de financement. La situation est donc étudiée dans sa globalité. La personne sollicitera avec l'appui de son référent social les différentes sources de financement. Cet accompagnement doit permettre de le responsabiliser et de l'amener vers l'autonomie.

■ Quelles sources de financement possibles ?

Pour les locataires :

- Fondation Abbé Pierre ;
- Secours catholique ;
- Bailleur social : Habitat 29 propose de financer une intervention à hauteur de 500€/chantier pour les Compagnons Bâisseurs et 500€ pour le financement de matériaux ;
- Caisse d'Allocation Familiale ;
- Conseil Départemental du Finistère : Prime habitat pour les locataires bénéficiaires du RSA. Le CD impose aux demandeurs de faire appel aux CB pour bénéficier de cette prime ;
- ...

Pour les propriétaires :

le Scot PLH du Syndicat mixte du Léon ;
Solihia (opérateur du programme Habiter mieux pour la précarité énergétique) ;
le Conseil Départemental : Prime habitat pour les propriétaires ;
...

Lorsqu'un reliquat reste à la charge de la personne, le CCAS et l'usager étudient la manière dont il va être financé (échelonnement, Micro-crédit personnel, avance remboursable...). Un accompagnement à la gestion du budget peut être proposé par le CCAS. L'objectif pour le Comité technique est de lancer l'action d'ARA quand le financement est finalisé avec l'accord de la personne afin de ne pas créer de situation d'endettement et de situation d'échec.

Les échanges entre les partenaires aux comités techniques permettent d'alimenter les recherches de financements et d'échanger sur les difficultés et les sources de financement possible. Aucun outil spécifique sur le montage financier et les sources de financement n'a été réalisé, mais les CB viennent en appui et en conseils des travailleurs sociaux et du CCAS.

■ Formaliser et obtenir un accord tripartite

Cette étape consiste pour les CB à synthétiser le projet, du diagnostic technique aux objectifs sociaux, afin de contractualiser un accord tripartite entre les CB, le Comité technique et l'habitant. Le démarrage du chantier est soumis à ces 3 accords : si au moins un des accords n'est pas obtenu, cela implique soit le retour à l'élaboration du projet, soit le report du projet, soit son abandon.

Le travail réalisé en amont avec le CCAS et les Compagnons Bâisseurs permet d'adapter les projets aux personnes ciblées et ainsi de ne pas avoir

d'abandon. Trois cas de figure sont constatés :

- Report du projet afin de solutionner d'autres problématiques en amont : les personnes cumulent souvent plusieurs difficultés, il s'agit alors de prioriser les axes de travail avec l'utilisateur (santé, travail, habitat...).
- Réalisation seulement d'un accompagnement de la personne qui s'orientera vers des travaux à réaliser seule ou par un artisan (essentiellement pour les propriétaires occupants).
- Réalisation du chantier d'ARA.

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Le ciblage et la sensibilisation en amont des personnes permettant de limiter la déperdition.
- L'accompagnement technique et social des animateurs des Compagnons permettant la définition d'un projet adapté aux besoins et réaliste.
- L'accompagnement individuel des travailleurs sociaux pour répondre à des besoins spécifiques des personnes identifiées lors des visites.
- Cartographie des acteurs et dispositifs locaux pour proposer un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de la personne
- L'appui des Compagnons au montage financier de chaque projet.
- Une validation tripartite du projet avant lancement du chantier.

DIFFICULTÉS



- Absence d'outils spécifiques sur le montage financier et les sources de financement.
- Le montage opérationnel et financier du projet d'un propriétaire occupant est plus complexe et plus long, et peut créer des déperditions.
- Le changement pour la personne en situation de précarité peut être difficile, l'accompagnement peut devenir long et « chronophage ».

PERSPECTIVES



- Maintenir un dispositif souple qui s'adapte au public et à ses besoins afin de ne pas créer de la déperdition ou de situation d'échec :
 - proposer des solutions en s'appuyant sur les ressources locales (cartographier ces ressources pour apporter une solution personnalisée)
 - maintenir un accompagnement individuel en impliquant d'avantage le référent social.
- Identifier et prioriser les axes de travail des publics cumulant plusieurs difficultés : intégrer la personne dans la démarche d'ARA lorsqu'elle est prête.
- Créer un vademécum des aides locales alimenté par chacun (quelles aides, qui peut les solliciter et comment) afin de faciliter la lisibilité des aides.

OUTILS



- Rapport de visite/diagnostic technique réalisé par les animateurs des Compagnons Bâisseurs.
- Fiche projet du ménage réalisée par les animateurs des Compagnons Bâisseurs et le ménage.
- Fiche de suivi des situations définie par les Compagnons Bâisseurs, le CCAS et les travailleurs sociaux faisant état de l'avancement du projet et de l'articulation avec d'autres dispositifs.

Une collectivité peut-elle créer un fonds d'aide aux travaux ?

Certaines collectivités ont lancé des initiatives pour constituer des Fonds d'Aide aux Travaux de Maîtrise de l'Énergie et de l'Eau (FATMEE), afin de répondre à des besoins non couverts par les dispositifs existants. Il s'agit de fonds principalement destinés à financer des petits travaux (changer une fenêtre...) :

- des fiches synthétiques sur plusieurs FATMEE : <http://www.ademe.fr/expertises/batiment/passer-a-l'action/outils-services/fonds-sociaux-daide-travaux-maitrise-lenergie>
- le webinaire du RAPPEL dédié aux FATMEE et la présentation de Quercy Energies : <http://www.precarite-energie.org/-Les-webinaires-du-reseau-RAPPEL-.html>

2.3. Réalisation du projet

Le chantier est réalisé par les Compagnons Bâisseurs et piloté par l'animateur technique qui aura défini au préalable le projet avec la personne et ainsi créer un lien de confiance.

Cette étape, d'une durée de 6 à 8 semaines, se déroule de la manière suivante :

■ Constitution de l'équipe : créer un collectif de travail mobilisant habitant, volontaires, bénévoles,...

L'animateur technique aura défini en amont avec l'habitant et en fonction de ses capacités son rôle dans le chantier (rangement du logement, accueil des personnes et/ou aide aux travaux)

■ Organiser le chantier : créer, avec la personne, les conditions pour que les travaux se déroulent au mieux.

Cette étape consiste au choix des matériaux (l'animateur technique doit orienter la personne dans ces choix, c'est sa dimension formative. Le libre choix est plutôt laissé à la personne sur des matériaux de finition : couleur d'une peinture, choix d'un carrelage...), à leur achat (achat collectif des matériaux usuels (peinture blanche, plâtre, enduit ...) à des fournisseurs, puis achat du petit matériel et des matériaux en fonction de chaque chantier), au rangement du logement (étape parfois importante dans le processus de transformation de la personne. Le quotidien peut être chamboulé, il faut être patient).

■ Mettre en oeuvre les travaux

Il s'agit d'accompagner et impliquer la personne sur le chantier (l'animateur technique doit trouver un juste équilibre dans l'accompagnement afin de ne pas paralyser ou freiner l'implication de la personne), et de transmettre les gestes techniques (il se fait sur le chantier lui-même par l'animateur technique, mais aussi, parfois par un volontaire ou un bénévole).

La préparation et la réalisation du chantier sont autant d'occasion d'acquérir des compétences relationnelles, de coopération dans le travail, d'organisation, de gestion de projet, d'un budget, d'un échéancier... Le chantier ARA ainsi présenté ressemble à un dispositif pédagogique, c'est un lieu d'apprendre.

■ Organiser la fin du chantier et assurer l'après chantier

Cette dernière étape permet de poursuivre la dynamique engagée avec la personne pour qu'elle s'approprie son logement, ses nouveaux usages, son agencement, qu'elle réalise les travaux prévus en autonomie. Il faut lui laisser le plus de tâches possibles à faire seule. De plus, cette étape permet de ne pas rompre de lien avec la personne mais de l'engager dans un projet global d'ARA avec son implication aux ateliers collectifs et sa participation à d'autres chantiers d'ARA en tant que bénévoles.

Un compte-rendu est réalisé auprès du Comité technique afin de rendre compte du déroulement du chantier et des premières observations sur l'apprentissage et le changement de comportement du ménage.

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Une prise en charge complète des Compagnons Bâisseurs, de l'idée à l'action.
- Une implication de l'habitant dans les travaux afin qu'il se sente responsable et prenne conscience de son logement permettant de mieux l'entretenir par la suite.
- Une démarche participative où la personne va s'impliquer, échanger avec d'autres personnes et apprendre de nouveaux gestes et comportements.
- Un travail étroit avec les bénévoles et les volontaires qui facilite l'approche du ménage (absence de jugement), l'approche pédagogique et les échanges.
- Une préparation du ménage facilitant l'accueil des bénévoles et volontaire, ainsi que son implication dans le chantier.
- La cohésion de groupe et la solidarité créée par le chantier.

DIFFICULTÉS



- Il s'agit de bien préparer le chantier et d'identifier les difficultés et les attentes des ménages en amont, mais aussi des bénévoles afin que le chantier se déroule au mieux pour l'ensemble du groupe.
- Un public ayant parfois de nombreuses difficultés et ne pouvant pas s'impliquer fortement dans le chantier (maladie...).
- Un public en rupture social et familial.
- La mobilisation de bénévoles sur ce petit territoire pouvant intervenir sur une durée de 6 à 8 semaines est insuffisante.

PERSPECTIVES



- Nécessité de les impliquer, mais dans la mesure de leur possibilité même si ce sont des petites tâches (accueil des bénévoles, rangement du logement, petits travaux) : un travail en amont sur la préparation du chantier est nécessaire pour aider au changement et définir avec eux l'aide qu'ils peuvent apporter.
- Prise de contact de la famille de la personne par les Compagnons Bâisseurs et mobilisation facilitée du fait de l'accompagnement des Compagnons et de la réalisation d'un projet concret avec des objectifs.
- Travailler sur la mobilisation de bénévoles soit locaux en accentuant la communication, le relais par les associations locales, la mobilisation des ménages ayant déjà bénéficié d'un chantier, soit des bénévoles extérieurs au territoire en puisant dans le vivier de bénévoles des autres territoires des Compagnons Bâisseurs (Brest, Morlaix...).

OUTILS



- Fiche projet du ménage complétée après le chantier et présentée au Comité technique.

2.4. Animation d'ateliers collectifs

En parallèle de l'accompagnement individuel, des ateliers collectifs sont mis en place avec différentes thématiques : fixer sur tous les supports, la peinture, la pose de faïence ou carrelage, réparation murale... La fréquence est d'une fois par mois.

Ces ateliers sont ouverts à tous les habitants de la commune. Il s'agit non seulement de leur apprendre à réaliser les travaux eux-même, mais ces ateliers doivent :

- maintenir les personnes intégrant un projet d'ARA dans la dynamique (la notion de temps étant importante) ;
- leur donner des techniques, des bases afin de les impliquer dans lors des travaux ;
- ne pas stigmatiser le programme ARA en l'ouvrant à tous les habitants du territoire ;
- favoriser la mixité sociale et les échanges entre les personnes.

Ces ateliers peuvent également représenter un moyen :

- d'identifier des publics cibles (notamment des propriétaires occupants) qui ne se seraient pas

manifeste autrement ;

- de maintenir la personne ayant bénéficié d'un accompagnement ou d'un chantier d'ARA de la maintenir dans la dynamique initiée (rompre l'isolement et entretien de son logement).

Le lieu d'organisation de ces ateliers est situé près du centre-ville de Saint-Pol de Léon. Ce choix a été fait afin de ne pas stigmatiser le quartier et d'inciter ses habitants à sortir de leur lieu de vie. Cependant, il apparaît difficile de les mobiliser et in fine de favoriser la mixité entre les habitants du fait :

- d'un lieu situé en dehors du quartier (frein psychologique à sortir) : le quartier fonctionne beaucoup en « autarcie », les personnes sont peu ouvertes vers l'extérieure ;
- d'un lieu peu attractif : importance d'avoir un lieu « attractif pour attirer les personnes » et leur donner envi de revenir.

La communication se veut également non stigmatisant : le message cible toute la population et les supports utilisés sont essentiellement les journaux locaux et site internet de la commune.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS

- L'animation d'ateliers collectifs permettant d'aborder des gestes et techniques pour améliorer son habitat, préparer les chantiers d'ARA ou de maintenir la personne dans la dynamique d'entretien de logement, et permettant d'identifier les besoins et attentes des personnes.
- L'accompagnement et la co-animation des ateliers pour rassurer et créer un lien de confiance, mais permettre aussi de maintenir la personne dans le parcours d'ARA (limiter la déperdition).
- Le choix de travailler en groupe collectif pour rompre l'isolement et créer une première étape vers l'inclusion sociale.
- Le choix d'ouvrir à toute la population pour ne pas stigmatiser et identifier d'autres publics et besoins.

DIFFICULTÉS

- La localisation du lieu en ville ou dans le quartier ne facilite pas la mixité des publics.
- La baisse du budget attribué au programme ARA réduit le nombre d'ateliers.

PERSPECTIVES

- Interroger les personnes sur le programme des ateliers : leurs attentes, les horaires, le lieu...
- Trouver de nouvelles voies de communication ou de mobilisation des publics afin de faciliter la mixité sociale.
- Développer un argumentaire axé sur les apports et la valeur-ajoutée des ateliers pour les participants (témoignages, exemples de plus-value...).

OUTILS

- Flyer de communication : mise à disposition des partenaires et du public précisant le dispositif et le contact.
- Affiche de communication : mise à disposition des partenaires précisant le dispositif et le contact.
- Programme des ateliers sur le site internet.

Quel service complémentaire aux ateliers collectifs ?

Certains territoires proposent un service de prêt d'outils pour améliorer son habitat. Les Compagnons Bâisseurs de Rhône-Alpes proposent sur le Grand Lyon un Outilthèque. Le bénéficiaire peut bénéficier de prêts d'outils pour une durée de 7 jours et après initiation à l'utilisation de l'outil et aux consignes de sécurité. Plus de 200 outils disponibles dont : Perceuse/visseuse, perforateur, scie sauteuse, matériel pour peindre, tapisser, poser de la faïence, outils à main (tournevis, marteau, clés...), échafaudage, escabeau, chariots de manutention... L'inscription annuelle de 10€ (pas de frais supplémentaire à la location) et une caution de 50€ est demandée pour certains matériels.

2.5. Suivi et l'orientation de la personne

L'accompagnement proposé tout au long du projet permet d'identifier d'autres problématiques du ménage et de réaliser des passerelles avec d'autres dispositifs du CCAS ou des acteurs locaux. A la suite du chantier, une orientation vers certains dispositifs doit permettre de maintenir la personne dans une démarche d'inclusion sociale.

Cependant, le suivi de la personne après chantier est réalisé de manière informelle et au fil de l'eau par :

- le gardien du bailleur social qui bénéficie d'une relation de proximité avec les résidents : il réalise un retour ponctuel au bailleur social et aux Compagnons bâtisseurs ;
- les référents sociaux et les partenaires lors des comités techniques ;
- le CCAS lorsqu'une demande d'accompagnement post-chantier a été mentionnée.

Le retour sur les personnes à plus long terme est réalisé au cas par cas et au fil de l'eau. La fiche de suivi du ménage définie en début de parcours est complétée ponctuellement par les référents sociaux afin de faire un retour en Comité technique. Le manque de moyens humains et le temps à consacrer ne permet pas au CCAS de revenir vers chaque personne ou référent social pour connaître le devenir de la personne.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Accompagnement individuel proposé et orientations par les CB et le CCAS possible vers d'autres dispositifs locaux (articulation proposée avec d'autres actions locales).
- Suivi personnalisé à la demande de l'utilisateur.
- Retour informel lors du comité technique.

DIFFICULTÉS



- Suivi-post chantier selon le besoin de la personne et à sa demande.
- Absence de formation de suivi des personnes et de suivi à plus long terme afin de revenir vers la personne ou son référent social pour connaître les modifications de comportements des personnes et s'assurer que les personnes suivent les prescriptions et préconisations.
- Manque de temps pour réaliser un accompagnement et un suivi de toutes les personnes.

PERSPECTIVES



- Structurer le suivi des participants avec leurs référents sociaux afin de maintenir la personne dans la dynamique et pouvoir constater les changements (fiche de liaison, temps d'échange annuel...).
- Poursuivre l'identification des besoins récurrents et cartographier les solutions disponibles pour orienter la personne (mobilité, enfance...).
- D'avantage communiquer sur l'action auprès des acteurs locaux pour créer d'avantage de passerelles vers les outils du territoire.
- Proposer un questionnaire de satisfaction, voire un atelier bilan avec les différents participants permettant de faire un retour sur l'action.

Par exemple, le bailleur social de la ville de Brest a recontacté et revu toutes les personnes un an après la réalisation de leur chantier : 90% des personnes ont amélioré leur façon de vivre.

3



3. ACTEURS DU PROJET ET GOUVERNANCE DU DISPOSITIF

3.1. Acteurs du projet

STRUCTURES	FONCTIONS	IMPLICATION DANS L'ACTION
CCAS	Pilote et porteur du projet « Maître d'ouvrage » Coordinateur	<ul style="list-style-type: none"> - Coordination des partenaires et animation des instances de gouvernance. - Communication auprès des habitants et acteurs locaux, lisibilité du dispositif. - Médiation avec les acteurs locaux-prescripteurs. - Information et orientation du public vers le dispositif. - Accompagnement et suivi social de la personne. - Articulation du dispositif ARA avec d'autres dispositifs si des besoins sont identifiés. - Mise à disposition des espaces pour les ateliers collectifs.
Compagnons Bâisseurs (CB) du Finistère	Porteur opérationnel Accompagnement social et technique	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic partagé du territoire. - Appui au montage opérationnel et financier du programme. - Organisation du projet d'ARA avec l'habitant. - Réalisation du chantier avec l'habitant. - Mobilisation de volontaires et bénévoles. - Animation des ateliers collectifs.
Habitat 29		<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation des personnes ressources (Syndicat des locataires, gardien...). - Information et orientation du public vers le dispositif. - Facilite le lien avec des résidents pré-identifiés par d'autres acteurs. - Financement des chantiers d'ARA. - Mobilisation du dispositif d'ARA dans le cadre du projet de réhabilitation de la résidence.
Acteurs sociaux et associatifs	Prescripteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Participation en amont du projet au diagnostic partagé, définition des objectifs et du public cible. - Information et orientation du public vers le dispositif. - Articulation du dispositif ARA avec d'autres dispositifs si des besoins sont identifiés.
Acteurs financeurs (Région Bretagne, Conseil Départemental Finistère, CAF du Finistère, SCOT PLH, Fondation Abbé Pierre, Fondation Bruneau)	Partenaires financiers	<ul style="list-style-type: none"> - Financement des chantiers ARA. - Retour du CCAS et du CB sur les projets du territoire.

■ Volontaires et bénévoles intervenant sur le chantier

Mobilisés par les CB pour la réalisation des chantiers :

- les volontaires sont des jeunes engagés auprès des CB pour une certaine durée (services civiques...);
- les bénévoles sont des membres de la famille ou de l'entourage du résident (parfois en rupture avec lui), des personnes (de la commune ou non) ayant envie de donner de leurs temps ou des personnes ayant déjà bénéficiées d'une action d'ARA et qui souhaitent à leur tour apporter leur aide.

3.2. Gouvernance du projet

■ Coordination de l'action

L'Auto-Réhabilitation Accompagnée se conçoit souvent dans le cadre d'une politique locale de l'habitat qui l'articule avec des objectifs et un travail social de terrain. La commune de Saint-Pol de Léon ne disposant pas de politique locale de l'habitat, le CCAS s'est donc positionné comme « maître d'ouvrage » de l'action en tant qu'acteur social local et disposant d'une légitimité pour la coordination des acteurs locaux.

Le CCAS est l'interface entre les Compagnons Bâisseurs et les différents acteurs locaux. Il assure des contacts réguliers avec les structures partenaires, se positionne comme animateur du réseau local notamment pour la gestion du vivier de participants et rend l'action lisible. Il assure également le portage politique de l'action grâce au binôme Vice-président/Responsable du CCAS.

■ Le comité de pilotage

Il le comité de pilotage réunit les élus du CCAS, le responsable du CCAS, le bailleur social et les Compagnons Bâisseurs. Ce comité est évolutif et peut également accueillir des représentants des organismes sociaux et des financeurs. Il se réunit une fois par an pour réaliser le bilan de l'action, vérifier son bon déroulement et préciser les orientations et objectifs pour l'année suivante. Ils seront en adéquation avec les moyens alloués et les priorités du CCAS. Par exemple, l'année 2015 a été une année charnière. La baisse de la dotation du programme ARA, suite à la baisse du budget du CCAS, a été discutée en comité de pilotage afin de réajuster les objectifs du projet en fonction de ces moyens.

Plus fréquents au début du projet, les comités de pilotage ont permis l'élaboration du diagnostic partagé. Le choix du type d'action et des critères d'éligibilité y tenaient une place importante.

La préparation et l'élaboration du contenu relèvent des Compagnons Bâisseurs, en tant qu'opérateur des chantiers ARA. Le pilotage et l'animation sont réalisés par le CCAS.

■ Comité technique

Le comité technique réunit les intervenants jouant un rôle dans le repérage du public et la mise en œuvre des chantiers d'ARA. Il s'agit des travailleurs sociaux et des associations qui connaissent et accompagnent le parcours des ménages en difficultés. **Le repérage des ménages susceptibles d'être accompagnés** par les Compagnons Bâisseurs est effectué dans le cadre des réunions du comité technique. A partir des critères d'éligibilité et des rapports de visite à domicile, il validera ou non le lancement du projet d'ARA.

C'est également un **lieu d'échanges entre les partenaires prescripteurs** qui partagent les retours d'expériences de leurs usagers et poseront toutes leurs interrogations sur le projet. Il permet au CCAS et aux Compagnons Bâisseurs d'identifier des freins et d'apporter des réponses. Il s'agit également pour les acteurs de mieux se connaître, de partager et de trouver des solutions à une problématique posée par un ménage.

C'est enfin un **lieu d'évaluation** où les participants formulent des recommandations qui sont portées au comité de pilotage. Il permet aussi aux participants de faire part de leurs observations quant à l'évolution de leur public et des besoins de la population.

Le lancement opérationnel du programme d'ARA à Saint-Pol de Léon a pris près de deux années, il a fallu aux acteurs un temps d'appropriation (nécessité de convaincre et de lever les aprioris) : le comité technique permet de rendre le dispositif plus lisible et de faire un « effet levier » sur les nouveaux partenaires ou sur les plus sceptiques. C'est un outil facilitateur et de mobilisation des acteurs aussi bien pour le repérage des publics que pour l'articulation avec d'autres actions locales.

Lors du passage de l'action à l'échelle intercommunale (2014), les comités techniques ont été interrompus (seul le comité de pilotage avait été maintenu). La mobilisation des acteurs a été faible et l'appropriation du dispositif a été plus difficile à réaliser par les partenaires potentiels. La remise en place des comités techniques par le CCAS de Saint-Pol de Léon (action redevenue communale en 2015) a été accueillie favorablement par les acteurs locaux qui se sont mobilisés. Les participants sont plus nombreux et leurs attentes plus fortes. Le programme d'ARA a montré sa plus-value pour les ménages et l'instance comité technique est appréciée par les acteurs.

Le rôle de ce comité évolue en 2015 pour devenir également un **lieu de travail collaboratif** où les partenaires redéfinissent en commun les outils qu'ils utilisent (support de communication, fiche de détection...) pour une meilleure appropriation de ces outils et une adéquation avec leurs habitudes de travail.

ATOUTS/FACTEURS CLÉS



- Trois acteurs phares dans cette démarche : le CCAS, les Compagnons Bâisseurs, le Bailleur social.
- Binôme élu-responsable CCAS.
- Formalisation et bon fonctionnement des instances de gouvernance.
- Implication des acteurs locaux dans le programme et dans le comité technique.
- Entrée CCAS pour le pilotage et la coordination de l'action : ce choix apparaît pertinent sur un petit territoire offrant une meilleure compréhension du public ciblé et un accompagnement plus fort. Le CCAS bénéficie déjà d'une culture sociale, mais il est nécessaire de donner une culture commune sur l'habitat.

DIFFICULTÉS



- Absence de certains acteurs au comité technique pouvant être prescripteurs pour les propriétaires occupants (services de maintien à domicile pour les personnes âgées, les acteurs de l'habitat...).
- Interruption des comités techniques lors du changement d'échelle de l'action (passage à l'intercommunalité) qui n'a pas permis une lisibilité de l'action et une appropriation par les acteurs locaux.
- Absence de l'approche sociale et de la connaissance des besoins du public en précarité lors du portage par l'intercommunalité : le CCAS de Saint-Pol de Léon n'a pas pu se positionner comme co-pilote de l'action pour le compte de l'intercommunalité du fait d'un manque de temps humains et de légitimité du CCAS à intervenir.
- Difficulté à mobiliser des bénévoles locaux pour intervenir sur les chantiers sur un petit territoire où les personnes se connaissent (crainte du jugement, du regard d'autrui, des rumeurs).

PERSPECTIVES



- Mobiliser certains acteurs pouvant être prescripteurs ou partenaires du programme aux comités techniques.
- Poursuivre la sensibilisation aux problématiques habitat et logement proposée par les Compagnons Bâisseurs afin que les acteurs aient une culture commune.
- Travailler en commun les outils utilisés par les prescripteurs pour une meilleure appropriation de ces outils et une adéquation avec leurs habitudes de travail.
- Consolider le dispositif avant de travailler sur un développement ou un changement d'échelle de celui-ci afin de garantir son bon fonctionnement si des difficultés apparaissent.
- Travailler sur un binôme acteur social-acteur de l'habitat si le projet doit être porté par l'intercommunalité afin d'intégrer l'approche sociale et faciliter la coordination avec les acteurs sociaux locaux. Nécessité de sensibiliser les élus et les agents de l'intercommunalité, de formaliser le fonctionnement pour une adhésion et un bon déroulement de l'action.

Comment travailler à l'échelle intercommunale ?

Le portage d'une action sociale à l'échelle de l'intercommunalité peut être envisagé par la création d'un CIAS. Il devra alors intervenir en articulation avec la politique habitat de l'intercommunalité et formaliser ce fonctionnement. D'autres modalités de coopération sont possibles (convention de partenariat...), mais nécessiteront à chaque fois de bien définir un référent de l'action, de délimiter le rôle de chacun, de formaliser le partenariat.

4



4. LE PUBLIC CIBLE

4.1. Ciblage du public

Le choix du public à cibler oriente les moyens de repérage et l'organisation de l'action. Il a donc fallu que le CCAS de Saint-Pol de Léon et plus largement le comité de pilotage s'interrogent sur la typologie du public à laquelle s'adresserait le dispositif.

Le dispositif d'ARA proposé par les Compagnons Bâisseurs peut s'adresser à différentes typologies de public :

- Locataires du parc public, locataires du parc privé/ Bailleurs privés, propriétaires occupants.
- Personnes âgées, ménages monoparentaux avec enfants...
- Territoire rural, urbain...

Le ciblage du public oriente le ciblage des partenaires et des prescripteurs, la communication du dispositif, la manière dont seront préparés les chantiers (médiation entre le locataire et bailleur du parc privé, montage financier plus long pour les propriétaires occupants...).

A la suite du diagnostic partagé réalisé par les Compagnons Bâisseurs, le CCAS en accord avec le comité de pilotage a fait le choix de cibler prioritairement :

- les locataires du parc public, et plus particulièrement la résidence du quartier qui compte 152 logements ;
- les propriétaires occupants de l'ensemble de la commune ;
- des personnes cumulant des problèmes liés au logement et des difficultés sociales et économiques pour lesquelles l'engagement dans un projet personnel d'amélioration de leur cadre de vie est susceptible de leur redonner le goût et la capacité à agir et décider par elle-mêmes.

L'action visait initialement les habitants de la commune de Saint-Pol de Léon. En 2014, le choix a été fait de l'étendre à l'ensemble des habitants de la Communauté de communes.

Par ailleurs, les participants au comité technique font part de leurs observations sur l'évolution de la population faisant apparaître :

- une population vieillissante en situation de précarité économique ;
- des jeunes également en situation de précarité économique (problématique de néo-accédant) ;
- des familles mono-parentales ;

- de nombreux emplois précaires (saisonniers dans le maraichage).

4.2. Le public touché

Entre 2012 et 2014, les Compagnons Bâisseurs ont réalisé sur la commune de Saint-Pol de Léon :

- 14 chantiers d'ARA auprès de locataires du parc public ;
- 2 chantiers d'ARA auprès de propriétaires occupants ;
- 25 accompagnements de ménages.

La phase de montage du programme d'ARA avec le CCAS et ses partenaires est essentielle afin de constituer un vivier de personnes. Cette phase a été longue à Saint-Pol de Léon (près de deux années), mais a permis de réaliser dès la première année des accompagnements et des chantiers.

Quelles observations sur la typologie du public ?

■ Les locataires du parc public :

Le public « **locataires du parc public** » est plus essentiellement issu de la résidence Creac'h ar Leo. Une grande part de ce public est composée :

- de familles monoparentales avec enfants ;
- de personnes vieillissantes isolées socialement en rupture avec leur famille ;
- de personnes en situation d'handicap ou ayant des troubles psychique.

Une des caractéristiques de la résidence est le faible « turn over » de ses habitants. Les personnes accompagnées sont présentes dans leur logement depuis de nombreuses années, n'ont jamais réalisé de travaux d'entretien du logement et ont souvent connu une rupture dans leur vie sociale.

■ Les propriétaires occupants :

Peu de **propriétaires occupants** se sont inscrits dans la démarche d'ARA. Les deux propriétaires accompagnés étaient en situation d'insalubrité. La démarche d'ARA avait donc pour objectifs de les sortir de cette situation et de les maintenir dans leur logement. Le dispositif d'ARA peut être un outil préventif de ce type de situation.

Trois difficultés principales apparaissent pour inscrire les propriétaires occupants dans le dispositif ARA :

- identifier les propriétaires éligibles au dispositif : l'habitat est diffus et les personnes ne sont pas toujours connues du CCAS ;
- préparer le projet avec elle et obtenir son accord : un projet de chantier nécessite une adaptation de la personne, un changement de son environnement et de ses habitudes le temps du chantier ;
- financer le projet : certains projets nécessitent un financement élevé, le reliquat à la charge de la personne doit rester réaliste pour lui permettre le financement ;
- la notion de temps : monter le projet pour un propriétaire occupant nécessite un temps plus important que pour le locataire (différence dans la typologie de travaux et les financements sollicités). Il peut donc avoir une déperdition des personnes.

■ Les ateliers collectifs :

Un des objectifs du programme ARA est de ne pas stigmatiser le public ciblé et de favoriser l'inclusion des personnes (notamment de la résidence...) dans la vie locale. Chaque atelier attire 6 à 10 personnes, mais le public est essentiellement issu de la population locale et peu de personnes de la résidence se déplacent, notamment du fait que l'atelier est situé en dehors du quartier.

■ Intervention sur l'intercommunalité :

Le changement d'échelle de l'action du CCAS à l'intercommunalité n'a pas réussi à toucher des résidents situés hors de la commune de Saint-Pol de Léon. Quelques éléments peuvent en partie expliquer ce résultat :

- la communication et le manque de visibilité de l'action à l'échelle de l'intercommunalité ;
- l'absence de la compétence sociale à l'intercommunalité : l'intercommunalité possède la compétence logement, mais les caractéristiques du public cible en situation de précarité nécessitent une double approche logement et sociale dont l'intercommunalité n'a pas l'habitude ni la culture ;
- l'absence de comité technique permettant de sensibiliser les prescripteurs et d'échanger avec eux.

L'action a été reprise par le CCAS en 2015.

4.3. Une implication de l'utilisateur à la démarche

L'auto-réhabilitation accompagnée est une démarche dans laquelle le résident réalise tout ou partie des travaux d'amélioration de son logement avec la participation permanente d'un technicien, qui l'a préalablement aidé à définir un projet répondant à ses besoins.

L'implication du résident s'articule autour de :

- une démarche volontaire pour intégrer le dispositif ;
- la définition de son projet avec le technicien des CB (notion de choix) ;
- le montage financier du projet où il aura à sa charge le reliquat ;
- la participation au chantier en fonction de ses capacités (préparation du chantier, accueil des

- personnes, réalisation de travaux...) ;
- les échanges avec les animateurs et les autres personnes du chantier (volontaires, bénévoles,...) ;
- la mobilisation de sa famille ou de son entourage ;
- la participation aux ateliers collectifs.

Cette action replace le résident au cœur de la démarche en le responsabilisant et lui faisant prendre « conscience de son logement ». La préparation du projet selon ses besoins et attentes et la participation au chantier le replacent en tant qu'acteur et lui permettent de se réapproprier son habitat, de l'intéresser au bon entretien et au bon usage de son logement. Les échanges participent à la création du lien social et in fine à rompre l'isolement.

Le CCAS de Saint-Pol de Léon n'a pas formalisé d'outils pour évaluer la satisfaction et l'impact des chantiers d'ARA faute de temps et de moyens humains. Le retour se fait au fil de l'eau par le gardien de la résidence et les partenaires du programme lors des comités techniques. Ce retour qualitatif montre une satisfaction globale des personnes bénéficiaires de l'action et des référents sociaux qui constatent une meilleure maîtrise du logement, mais aussi du budget par les usagers accompagnés ou encore un isolement moindre de la personne.

Un élément représentatif de la satisfaction des partenaires et de leur intérêt pour le programme est leur participation plus nombreuse aux comités techniques organisés en 2015, alors que ces comités n'avaient pas eu lieu l'année précédente.

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Un ciblage du public défini en amont pertinent pour le public locataire du parc public.
- Un dispositif souple qui s'adapte au public en situation de précarité.
- Une démarche participative avec le résident pour le responsabiliser et lui faire prendre conscience de son logement : il devient acteur de son projet.
- Une mobilisation de bénévoles issus de la famille et de l'entourage du résident lui permettant de recréer des liens et de rompre son isolement.
- Une satisfaction globale du bénéficiaire.
- Des indicateurs quantitatifs formalisés par les Compagnons Bâisseurs.

DIFFICULTÉS



- Des difficultés à toucher les propriétaires occupants.
- Un bon fonctionnement des ateliers collectifs, mais des difficultés à mixer les publics : les résidents du quartier se déplacent peu en ville, et inversement.
- Un dispositif ciblant un public cumulant plusieurs difficultés (famille mono-parentales avec enfants, trouble psychiques...). Le CCAS et les Compagnons Bâisseurs ont dû s'adapter en proposant un dispositif souple et en trouvant des solutions à certaines situations pour ne pas exclure des personnes ayant la volonté de s'inscrire dans la démarche et in fine créer de situations d'échecs.
- Un bilan très qualitatif et au fil de l'eau pour apprécier les résultats de la démarche sur les publics bénéficiaires.

PERSPECTIVES



- Poursuivre le programme qui présente des premiers résultats pour le public cible, mais n'est pas encore arrivé à maturation.
- Construire un outil de suivi plus performant pour mieux structurer le suivi de la personne avec son référent social et les Compagnons Bâisseurs (passerelle vers d'autres dispositifs) et apprécier l'impact des chantiers. Cet outil doit toutefois rester souple et être construit avec le comité technique.
- Proposer une enquête de satisfaction afin d'évaluer plus finement le fonctionnement du dispositif et apporter des préconisations.
- Inciter les résidents qui ont déjà réalisé une action ou sont en projet à participer aux ateliers collectifs : une communication visible et non stigmatisante, rappeler les dates aux personnes avant chaque atelier, construire un argumentaire...
- Proposer un lieu attractif pour les ateliers afin d'attirer les personnes et leur donner envie de revenir.

Comment intervenir en milieu rural ?

- Les équipes mobiles des Compagnons Bâisseurs interviennent en milieu rural, par exemple en utilisant un 'Bricobus' dans la région Centre : un camion équipé avec tout l'outillage pour réaliser des travaux.
- Parfois l'animateur technique passe un mois sur le chantier et s'installe à côté des familles pour coordonner le chantier avec des bénévoles, des jeunes en services civiques et les familles qui font des travaux.
- En Drôme et en Ardèche, c'est avec la Mutualité Sociale Agricole (MSA) que les Compagnons Bâisseurs proposent un projet de déploiement de l'ARA auprès d'exploitants agricoles modestes et mal logés.

Bâisseurs, les Compagnons Bâisseurs Rhône-Alpes ont souhaité mener une action expérimentale de lutte contre la précarité énergétique auprès des locataires du parc privé de l'Agglomération Valence Romans Sud Rhône-Alpes. Leur ambition est de tester l'effet levier de l'Auto-Réhabilitation Accompagnée pour déclencher des médiations positives entre les locataires et leurs propriétaires bailleurs et inciter ces derniers à réaliser des travaux améliorant la performance énergétique et donc le confort des logements. En 2014, le démarrage de cette action a surtout consisté dans l'élaboration d'un processus d'intervention et le développement du réseau partenarial indispensable (référénts sociaux et opérateurs du territoire) pour les orientations de ménages en situation de précarité énergétique et les cofinancements du projet».

(Source : Rapport d'activités des Compagnons Bâisseurs Rhône-Alpes)

Comment intervenir auprès du bailleur privé ?

■ La médiation entre propriétaire et locataire

« Dans le cas d'occupants locataires, la question de la conduite d'une action vis-à-vis du propriétaire bailleur peut s'avérer nécessaire. Cela peut se justifier au regard de l'état général du logement et dans le cas de relations bailleur-locataire fortement dégradées. Une action de médiation peut être envisagée, qui passe par un préalable incontournable : l'adhésion du locataire à cette démarche et la formulation par celui-ci d'une sollicitation auprès de son bailleur.

Viennent ensuite la réalisation d'un diagnostic technique visant à qualifier l'état du logement et les dysfonctionnements constatés, ainsi que la connaissance précise de la situation locative (bail, dette locative éventuelle, contrat d'assurance, contrat d'entretien ...). Cette démarche peut s'effectuer à tout moment du processus d'ARA décrit dans le référentiel.

La médiation vise à la réalisation, par le propriétaire, de travaux portant sur les composants du logement dont la sécurité et l'état général lui incombent. Ceci est important pour des travaux d'amélioration des performances énergétiques du logement. L'ARA va jouer comme facteur déclenchant d'une amélioration globale du logement impliquant le propriétaire, au-delà des travaux entrepris par les CB au côté du locataire, qui relèvent de l'entretien locatif. Cette démarche s'avère parfois délicate, l'approche globale de la situation et l'intervention technique au domicile des ménages facilitent la prise de conscience, des droits et devoirs incombant aux deux parties et la recherche de solutions amiables. Ce travail permet au locataire d'acquérir une connaissance globale des droits et devoirs relatifs à la location d'un logement. »

(Source : Référentiel d'ARA des Compagnons Bâisseurs)

■ Expérimentation dans la Drôme

«A l'initiative du Conseil Général de la Drôme et avec le soutien de la CAF et du Fonds de Dotation Compagnons

5



5. LES MOYENS MOBILISÉS

5.1. Les moyens humains

Les ressources humaines s'articulent autour de :

- la responsable du CCAS (0,05 ETP) : coordination du programme, animation des Comités techniques et comités de pilotage, relation avec les Compagnons Bâisseurs, repérage du public ;
- un animateur habitat des Compagnons : accompagnement social de la personne, interface avec le CCAS ;
- un animateur technicien des Compagnons : définition du projet technique, préparation et suivi du chantier d'ARA.
- les volontaires et bénévoles.

En 2014, les CB ont mobilisé 115 jours pour accompagner 9 ménages et réaliser 4 chantiers (dont un propriétaire occupant).

Le CCAS dispose d'une petite équipe constituée uniquement de 2 personnes. La mise en place de l'action s'appuie sur les ressources humaines existantes. La responsable du CCAS a bénéficié d'une sensibilisation

aux problématiques habitat et logement par les Compagnons Bâisseurs. Un des objectifs étant d'identifier les personnes pouvant intégrer le programme, mais également de faciliter la mobilisation et la coordination des acteurs locaux.

5.2. L'organisation matérielle

Cette action ne nécessite pas pour le CCAS, maître d'ouvrage, de moyens matériels à l'exception de : la mise à disposition d'un lieu d'accueil pour les ateliers collectifs ;

- des outils de communication (affiches, flyers) ;
- Le CCAS bénéficie de l'appui des Compagnons Bâisseurs et de la commune pour la réalisation de ces outils.
- Le Comité technique apporte son avis sur le fonds des documents.
- Une convention entre le CCAS de Saint-Pol de Leon et les Compagnons Bâisseurs.

5.3. Repères financiers

DÉPENSES	COÛT	PRISE EN CHARGE
Convention CCAS-Compagnons Bâisseurs	2012 - 2014 : 15 000€/an 2015 : 4 000€	CCAS en 2014 : 7 500€ du CCAS et 7 500€ de l'intercommunalité
Rémunération du personnel	1 250 €/an	CCAS
Communication	300 €/an	CCAS pour les impressions Commune pour la réalisation
Espace d'accueil des ateliers collectifs	-	Commune

Lors du montage financier du programme par les Compagnons Bâisseurs, le partenariat et le financement du CCAS a permis de faire effet levier sur d'autres financeurs (Région, Conseil Départemental...) qui interviennent notamment sur le financement des chantiers d'ARA.

Le CCAS a connu en 2015 une baisse de son budget de 30%. Celle-ci s'est traduite par une priorisation de ses actions avec la volonté de maintenir le programme d'ARA. Toutefois, le montant attribué à cette convention a diminué de 11 000€ ayant pour conséquence :

- une baisse du temps de présence des Compagnons Bâisseurs sur le territoire ;
- une priorisation des chantiers définie par le Comité technique ;
- la recherche d'une nouvelle source de financement pour les Compagnons afin de maintenir leur présence sur le territoire.

Les Compagnons Bâisseurs ont conventionné avec Habitat 29 sur une mission spécifique dans le cadre du projet de réhabilitation de la résidence et du réaménagement du quartier (2015-2017).

5.4. L'articulation avec d'autres actions

L'accompagnement de la personne permet de mieux la connaître, de créer un lien de confiance et d'identifier d'autres problématiques que l'utilisateur rencontre. Le CCAS et les Compagnons peuvent alors solliciter d'autres dispositifs pour accompagner la personne.

Quelques exemples de dispositifs :

DISPOSITIFS	ACTIONS
CCAS	<ul style="list-style-type: none"> - Information sur l'accès aux droits. - Accompagnement à la gestion budgétaire. - Aides facultatives, notamment les impayés d'énergie. - Mobilisation du dispositif Téléphone'Âge (lutte contre l'isolement des personnes âgées par le maintien d'un lien téléphonique régulier).
Habitat 29	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation du gardien de la résidence qui joue un rôle de médiateur. - Aide financière à la réhabilitation du logement. - Sensibilisation des habitants sur le projet de réaménagement du quartier et de réhabilitation de la résidence.
Syndicat des locataires	<ul style="list-style-type: none"> - Représentation des locataires du parc public auprès du bailleur social. - Informe les locataires des décisions et projets du bailleur. - Médiation entre les locataires en cas de difficultés.
Acteurs de l'habitat (ADIL, Scot PLH, Soliha)	<ul style="list-style-type: none"> - Permanences mensuelles à la Maison des services de Sain-Pol de Léon. - Information et accompagnement au montage des dossiers d'aides financières.
Association consommation, logement, cadre de vie	<ul style="list-style-type: none"> - Information des usagers (locataires, propriétaires) sur leurs droits et sur la réglementation. - Accompagnement dans le règlement de leurs litiges
Conseil Départemental (CDAS, conseillers en insertion)	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagne les ménages avec enfants. - Possibilité de mobiliser certains dispositifs pour les bénéficiaires RSA.
Les Restos du cœur	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation sur la nutrition et l'alimentation. - Aide alimentaire.
Secours Catholique	<ul style="list-style-type: none"> - Aide financière et alimentaire.
Acteurs de l'emploi et de l'insertion (Pôle emploi et la Mission Locale)	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement des personnes en insertion professionnelle (la participation au chantier d'ARA pouvant redonner confiance en soi). - Aide à la mobilité. - Mission locale : propose une information et un accompagnement sur l'accès aux droits, ainsi qu'un psychologue.

ATOUS/FACTEURS CLÉS



- Une action s'appuyant sur les moyens humains existants avec un aménagement des missions pour intégrer cette action.
- Une action qui bénéficie de l'expertise et des moyens humains des Compagnons Bâisseurs.
- Une organisation matérielle peu exigeante pour le CCAS.
- Rôle de coordinateur du CCAS.
- Articulation de l'action avec les différents dispositifs pour un meilleur accompagnement de la personne.
- Localisation du CCAS dans la maison des services qui centralise différents acteurs et facilite les passerelles entre acteurs.

DIFFICULTÉS



- Une action s'appuyant sur les ressources humaines existantes et limitant le suivi et le développement de l'action qui demandent du temps.
- Une baisse des dotations qui impactera le nombre de chantiers et nécessitera de prioriser les chantiers et les publics.
- Nécessité de mettre à jour la cartographie des acteurs en fonction de l'évolution des acteurs impliqués et de leurs actions, des besoins des personnes et de la recherche de solutions adaptées.
- Le temps consacré à la coordination et à la recherche de solutions locales pour répondre aux besoins.

PERSPECTIVES



- Poursuivre la coordination avec les différents dispositifs pour simplifier l'orientation et l'accompagnement de la personne et optimiser l'efficacité de l'articulation des différents dispositifs.
- Travailler l'articulation avec d'autres dispositifs répondant à des problématiques identifiées au fur-et-à-mesure.
- Trouver de nouveaux partenariats pour obtenir un volume d'activité suffisant (effet de seuil) et de nouvelles sources de financement pour pérenniser le programme d'ARA sur la commune (projet avec Habitat 29, inscription de l'ARA dans les programmes locaux sur l'habitat...).

6



6. LES PREMIERS IMPACTS OBSERVÉS

L'action d'ARA a pour première finalité l'amélioration du logement, mais la démarche participative et l'accompagnement social déclenchent d'autres impacts pour la personne et le territoire (la solidarité, la remise des personnes dans une dynamique, plus de liens sociales et familiales). « C'est étonnant de voir tout ce qui peut se passer pour la personne à partir de cette action ».

■ Une amélioration des conditions de logement de la personne et un changement de comportement durable

Le dispositif d'ARA permet au public en situation de précarité une prise de conscience de son logement. La réalisation de travaux dans le cadre d'une démarche participative améliore non seulement le cadre de vie de la personne, mais l'amène aussi à s'intéresser au bon usage et au bon entretien de son logement afin de maintenir ce cadre. L'éducation au « savoir vivre son logement » est essentielle pour les partenaires de l'action afin de créer les conditions d'un changement durable de comportement. Pour le bailleur social, l'opération apporte au résident un mieux être dans le logement et dans la résidence, le conduit à mieux respecter les parties collectives.

L'accompagnement social peut donner à percevoir une demande sociale qui, autrement, serait restée inaccessible dans une relation classique de face à face entre un travailleur social et la personne en difficulté. Ainsi, la création d'un lien de confiance permet d'accompagner la personne vers d'autres dispositifs afin de répondre à sa problématique et de participer à un changement durable de la personne. Des situations de violence d'adolescents vers les parents ont pu être détectées, ou encore des situations d'endettement et d'impayés, des risques d'expulsion... L'ARA joue ainsi un rôle préventif.

■ Une meilleure estime de soi

La personne accompagnée mène à bien un projet qui répond à ses besoins et à sa perception de son bien-être, définissant le projet avec l'animateur CB et participant à sa réalisation dont elle peut être fière même si elle n'aura accompli personnellement qu'une partie des

travaux. L'accompagnement social l'amène vers la responsabilité et l'autonomie, à recréer des liens et à le remettre dans une dynamique.

■ **Rompre isolement et resserrement du lien social**
Le résident expérimente et établit des relations de solidarité multiples tout au long de la réalisation du chantier, en particulier avec des bénévoles, sans s'enfermer dans une relation exclusive avec l'accompagnateur.

L'ARA met en capacité le résident de renouer des liens avec son entourage ou d'établir de nouveaux liens sociaux en dehors du chantier :

- L'opération d'ARA a permis pour certains, notamment les personnes isolées, de recréer des liens avec leur famille qui se mobilise sur le chantier suite à la sollicitation des CB (parfois celle-ci ne la visiter plus du fait de la dégradation du logement).
- Les personnes se sentent utiles et apprécient l'entraide proposée sur le chantier. Certaines vont à leur tour s'impliquer sur d'autres chantiers et devenir très investies dans l'association en tant que bénévoles.
- Les locataires du parc public deviennent plus ouverts et renouent des liens au sein de la résidence ce qui améliore la communication au sein de la résidence.

Il est à noter que la mobilisation de bénévoles sur un « petit territoire » s'avère plus difficile que sur un territoire urbain. La crainte du regard de l'autre et de son jugement est très forte sur un petit territoire où les personnes se connaissent.

■ Vers l'insertion professionnelle

La démarche participative du chantier donne une meilleure estime de soi, sur ses capacités et participe à la remise de la personne dans une dynamique d'insertion sociale, mais aussi pour certains d'insertion professionnelle. Pour les Compagnons Bâisseurs, il s'agit de « transformer les potentialités en capacité ».

Ainsi, quelques jeunes ayant participé au chantier avec leur famille se sont sentis utiles et ont découvert des métiers. Ils se sont aujourd'hui orientés vers des formations professionnalisantes dans le bâtiment.

■ Rééquilibrage de la vie familiale

Le projet est préparé avec l'ensemble de la famille : chacun à sa place dans le projet et dans le chantier. Les CB favorisent l'implication de chaque membre et la communication dans la famille, ils jouent un rôle de médiateur. Le réaménagement du logement est défini de telle sorte que chacun ait sa place. Pour certains ménages, l'engagement dans une action d'ARA permet le maintien des enfants au domicile ou d'obtenir la garde des enfants dans des cas de divorce.

■ Un travail partenarial et une mise en réseau des acteurs

L'action a été co-construite avec l'expertise des acteurs locaux du territoire. La démarche collaborative de ce projet modifie les habitudes de travail de ces acteurs, renforce leurs liens et la connaissance de chacun. Cette démarche facilite l'orientation des publics et participe d'une part à une meilleure prise en compte de la problématique logement de la personne, d'autre part à une approche globale de la personne pour favoriser un changement durable de sa situation.

La situation du public en grande précarité nécessite d'avoir une connaissance de ce type de public et avoir une approche sociale. La compétence logement n'a pas suffi à permettre un bon fonctionnement du dispositif à l'échelle intercommunale. La mise en réseau des acteurs apparaît également comme un élément déterminant.

■ Modification de la perception du quartier

Un des objectifs de l'action est sa participation à modifier l'image d'un quartier, changer sa perception par les habitants du quartier lui-même et les personnes

extérieures, mais aussi une meilleure inclusion de celui-ci dans la ville. Les projets de réaménagement du quartier et réhabilitation de la résidence doivent y contribuer, mais si les logements restent dégradés ils ne participeront pas complètement à la modification de la perception des personnes. L'action d'ARA avec le CCAS a touché plusieurs résidents du quartier :

- participation à l'amélioration de leur logement, à leur mieux-être dans le logement et la résidence, et in fine à la modification de leur perception ;
- modification au fur-et-à-mesure de la perception des acteurs locaux sur les habitants et le quartier du fait des retours d'expériences lors du comité technique et du comité de pilotage ;
- un engagement plus fort du bailleur social en confiant une mission spécifique aux Compagnons Bâisseurs pour une intervention sur des logements ciblés.

Habitat 29 a choisi d'aller plus loin que le seul partenariat CCAS-CB, en s'impliquant d'avantage dans le cadre du projet de réhabilitation de la résidence. Le bailleur est intervenu dans tous les logements de la résidence afin d'expliquer le projet de réaménagement du quartier et de réhabilitation de la résidence. Ce passage au domicile des personnes a permis d'identifier des logements très dégradés qui pourraient entrer dans le dispositif d'ARA (une dizaine de logements identifiés). Une action spécifique des Compagnons est prévue sur ces logements : le programme d'ARA avec le CCAS a permis de faire découvrir le dispositif, de convaincre les acteurs sur son intérêt.

L'organisation d'ateliers collectifs hors du quartier et ouvert à tous afin de faire sortir les habitants du quartier et de mélanger les habitants fait apparaître des difficultés à mobiliser les habitants du quartier. Pour ceux qui participent, le retour est positif mais ne permet encore une grande mixité.

PERSPECTIVES



- Afin d'évaluer l'impact du dispositif, des indicateurs pour mesurer l'impact des différentes actions (chantiers d'ARA, accompagnement des ménages, passerelles vers d'autres dispositifs...) pourraient être proposés et être alimentés à partir d'un recueil d'informations auprès des acteurs et usagers à une durée suffisante pour apprécier les impacts (à un an par exemple).
- La notion de coûts évités pourrait être un élément pertinent pour les acteurs mobilisés (impayés de factures d'énergie, impayés de loyers impactant le budget du CCAS ou du bailleur social par exemple, la remise en état des logements, le relogement d'une personne qui aurait été en situation d'expulsion...), mais reste difficile à apprécier et nécessite de bien connaître la situation de la personne.
- Cette action demande un temps d'organisation important et une mobilisation de tous les acteurs et bénéficiaires du programme pour permettre qu'elle s'inscrive dans la durée.

Union Nationale des Centres Communaux
d'Action Sociale
Villa Souchet
105 avenue Gambetta - BP3
75960 Paris cedex 20
Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85
51
E-mail : contact@unccas.org
www.unccas.org
Retrouvez-nous sur  unccas
et suivez-nous sur  @unccas

CCAS

cible

santé

innovation

innovation

partenariat

habitation

expérimentation

réhabilitation