

1^{er} Compte-rendu des Débats et ateliers sur le thème

HUMANISER LA VILLE

Agir ensemble dans la cité. Imaginons de nouveaux partenariats
entre les acteurs de l'économie sociale et du logement

Avec plus d'une centaine de participants, la manifestation du 30 Septembre dernier rassemblant les acteurs de l'économie sociale et du logement, a rencontré un vrai succès.

Les 3 objectifs que PATRIMOINE SA Languedocienne s'était fixé ont été atteints :

- Faire se rencontrer des acteurs qui n'ont pas pour habitude de travailler ensemble pour favoriser l'interconnaissance entre les métiers (santé, petite enfance, insertion économique, logement...);
- Recenser les bonnes pratiques et trouver des pistes d'action transversales;
- Conduire les acteurs à vouloir élaborer de nouveaux partenariats en réponse aux besoins sociaux non satisfaits par les systèmes dits "classiques".

Verbatim

Jean-Pierre DEYMIER, Président de PATRIMOINE SA :

"Aujourd'hui, pour loger durablement les ménages dont les parcours de vie évoluent, il est essentiel de travailler tous ensemble. En conjuguant nos efforts et nos expertises, nous pourrions apporter des réponses aux besoins sociaux qui sont à ce jour peu, mal ou pas du tout satisfaits par les systèmes "classiques" à savoir le marché ou les solidarités traditionnelles".

Jean-Louis CHAUZY, Président du Conseil Economique Social et Environnemental Régional de Midi Pyrénées, parrain de la manifestation :

"L'accès au logement est aussi important que le droit de se nourrir ou de travailler."

Pascal BARBOTTIN, Directeur Général de PATRIMOINE SA

"Il faut marier l'offre et la demande en partant d'une approche totalement nouvelle : partir de l'offre et identifier les manques (par exemple la tranquillité publique) qui sont croissants."

Marie-Christine JAILLET, Directrice de recherche au CNRS

"Il y a eu une évolution du métier des bailleurs sociaux sur 20 ans. Avant ils étaient de simples locataires, maintenant ils ont la responsabilité du bien habiter. C'est une nouvelle difficulté car les locataires ne sont plus de passage dans des HLM mais amenés à y rester. Dès lors bien habiter est complexe car les vies sont de plus en plus séquencées (du statut de couple, à famille monoparentale, famille recomposée, etc.)."

Mme VILMUS, Sous-préfète en charge de la cohésion sociale sur l'ensemble du département.

"La recherche de partenariats et de solutions nouvelles sont nécessaires. La Ville de Toulouse et l'Etat traitent les 4 thématiques et sont à l'écoute des initiatives".

Un exemple d'acteur de l'économie sociale dans l'habitat : l'Association l'Amandier

EN 2003, PATRIMOINE SA a été le premier bailleur social de la région à développer l'activité de médiation sociale afin de prévenir les situations conflictuelles ou les procédures contentieuses, offrant ainsi à la société un moyen de mieux répondre à l'obligation de garantir la jouissance paisible des logements. Conscient de l'évolution du métier de médiateur social à commencer par les changements législatifs et l'exigence de professionnalisation, PATRIMOINE SA a décidé de créer une association de médiation sociale L'Amandier. Deux objectifs majeurs ont été définis :

- Pouvoir bénéficier d'un outil de régulation des conflits structuré et indépendant du métier du bailleur
- Pouvoir proposer dans son offre une vraie plus-value à ses interlocuteurs (clients, collectivités locales et prescripteurs).

Depuis avril 2013, l'Association L'Amandier a donc pour objectif principal de mettre en œuvre des activités de médiation sociale entendue comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlements des problèmes de la vie quotidienne. Lors de conflits entre locataires d'habitat social, entre locataires et bailleurs ou encore entre locataires et prestataires/fournisseurs des bailleurs, un tiers intègre et indépendant tente à travers l'organisation d'échanges entre les personnes physiques ou morales, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

Présidée par Danièle CHARRAS, Magistrat honoraire, et coordonnée par Marie-Pascale FAURE, l'Amandier met en place des interventions de médiation sociale pour accompagner les locataires. L'association souhaite désormais intervenir également pour d'autres bailleurs sociaux et attend également une reconnaissance institutionnelle.

A ce jour, la majorité du financement est apportée par PATRIMOINE SA. De nombreux médiateurs professionnels sont bénévoles mais certains sont rémunérés. L'Amandier a tenté d'accéder au fonds contre la délinquance. Le projet de médiation sociale est lauréat du Fonds pour l'Innovation Sociale porté par la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat et fait partie des projets présélectionnés par les Trophées Européens de l'Habitat Responsable (70 projets présentés par 12 pays européens). Le dispositif figure désormais dans le livre d'or des bonnes pratiques qui met en exergue les projets remarquables dans le cadre de la RSE.

Principaux enseignements des ateliers

FAMILLES MONOPARENTALES

Comment renforcer les capacités des parents isolés ?

Préambule : une famille monoparentale est un parent qui s'occupe seul d'un ou plusieurs enfants, la majeure partie du temps ou moins. On parle de situation de monoparentalité. Autrement dit, on peut être marié mais vivre seul avec ses enfants... A noter que cela ne correspond pas à la définition du statut de famille monoparentale posée par la CAF ou l'INSEE. C'est une famille comme les autres, mais qui rencontre des difficultés notamment de solitude du quotidien.

- Difficulté pour la femme (ou l'homme) de satisfaire aux tâches administratives (aux heures de travail). Obligation de prendre des journées de congés. Quelques réponses en France avec le "bureau des temps" : Lyon, Nantes, Rennes. Voir internet mais les ménages précaires ont-ils accès à internet ?

- Manque d'accueil pour les personnes travaillant avec des horaires atypiques. Envisager lors de la construction de nouveaux logements de garder un appartement pour l'accueil d'une assistante maternelle
- Penser à des logements évolutifs. La décohabitation pose le problème du bail. Imaginer un parcours dans le parc locatif (famille en couple puis famille monoparentale puis famille recomposée...). Le locataire doit pouvoir évoluer facilement dans le parc. Le bailleur social doit mettre en place des systèmes pour être très réactif.
- Oser la mobilité car elle permet de casser l'isolement
- Penser la crèche comme une rampe de lancement pour rencontrer des professionnels de la formation et de l'insertion professionnelle. Transversalités à créer.

SENIORS, HANDICAP ET SANTÉ

Penser un habitat solidaire adapté à tous et se donner les moyens de maintenir à domicile les personnes dépendantes.

Préambule : Qu'attendre d'un logement en règle générale? Qu'il soit un outil de prévention des risques existants de plus en plus importants lorsque l'âge avance. Qu'il soit accessible à tous : pouvoir y accéder, s'y mouvoir et l'utiliser y compris en fauteuil roulant.

C'est un discours qui a progressé et qui était ignoré par les architectes il y a 20 ans encore. La réglementation a fait des progrès. Les moindres détails sont importants : couleur spécifique des murs pour les malvoyants, absence de seuil lorsqu'on crée une terrasse, prise électrique à portée de main... Cette prévoyance engendre des complications pour la construction et un coût plus élevé. Par ailleurs remettre à neuf un logement avec ces normes est excessivement complexe. Nécessité de fédérer les différents acteurs de la rénovation

- L'anticipation de la perte d'autonomie n'est pas financée. Lorsqu'on possède un logement et que l'on souhaite le mettre à niveau pour sa vieillesse, aucune caisse de retraite ne propose d'aide. Le réel enjeu est donc de changer de paradigme et de considérer le parc résidentiel de manière anticipée, l'adapter au grand âge dès sa construction. Cependant, 98% du parc existant est à mettre à niveau... Il faut donc départager les mises à niveau à faire en grands groupes pour envisager le travail à effectuer sachant qu'un bâtiment est rénové tous les 20/25 ans. Lors des études, ne pas prendre en compte comme situation de handicap que les personnes à mobilité réduite, en laissant les sourds, les malvoyants... de côté.
- Même si certains intérieurs sont conçus pour être accessible à tous, la législation fait que l'ascenseur n'est obligatoire que pour les immeubles de 4 étages et plus. Le bailleur social doit fédérer tous les acteurs et demander conseil à des ergothérapeutes, des ingénieurs...
- Il faut une prise en compte globale de la personne, pas juste de sa spécificité (vieillesse ou handicap). Il faut anticiper et avoir une approche qui respecte la personne et sa dignité mais en la responsabilisant.
- Il semble bien que des commerces existent au sein des résidences, mais ces services n'ont pas vocation à sociabiliser. Des parties communes spacieuses ou des jardins, semblent plus adéquats, pour amener les habitants à y passer du temps et se rencontrer.
- Rendre courante l'utilisation de la robotique (lumières automatiques, volets roulants électrifiés...). Toutefois attention à ne pas en faire trop car sinon les personnes resteront seules puisqu'elles n'auront plus besoin d'aide extérieure.
- Créer des services communs à plusieurs personnes (gouvernante, infirmière de nuit...). Cependant il y a une lacune dans la réglementation car il est impossible de mutualiser l'APA (allocation personnalisée d'autonomie)

INSERTION, EMPLOI (AVEC UN ACCENT SUR LA JEUNESSE)

Quels partenariats développer avec les partenaires locaux pour l'emploi des jeunes?

Préambule : il n'y a pas de réponse unique qui peut s'appliquer à tout le monde, ce sont des solutions différentes qui s'appliquent pour des personnes qui connaissent des situations différentes

- Etre plus à l'écoute des jeunes pour identifier leurs besoins. Attention, le jeune s'inscrit dans un temps court : il veut une réponse immédiate, il veut un travail tout de suite sans penser au long terme. Les acteurs du quartier doivent l'inscrire dans le long terme, c'est à dire développer un projet professionnel cohérent qui s'inscrit dans la durée
- Amener les jeunes à se mobiliser, à se mettre en action. Il faut leur proposer des projets professionnels, des services civiques, des bénévoles... Afin de leur faire découvrir le réveil matinal, la hiérarchie, le salaire = apprendre des savoir-faire (compétences) et un savoir-être (valeurs). Proposer l'immédiateté du salaire, développer de nouveaux partenariats entre les associations locales sociales et culturelles, les entreprises locales, les mairies de quartier, développer la clause d'insertion, les chantiers d'insertion
- Montrer des modèles de réussite : Faire en sorte que les jeunes qui réussissent et décrochent un CDI restent (ou reviennent) dans les quartiers et témoignent de leur réussite. Ils peuvent devenir des tuteurs et ressources pour trouver du travail (réseau).
- Orienter les marchés vers l'insertion. On constate aujourd'hui la faiblesse de l'implication des entreprises pour l'insertion professionnelle des jeunes de quartiers. Imaginer un système de discrimination positive ?

MÉDIATION SOCIALE

Comment imaginer des processus innovants en vue de prévenir les conflits de la vie quotidienne et les régler à l'amiable ?

Préambule: définition retenue pour cet atelier : la médiation sociale est un processus par lequel un tiers indépendant permet à des parties en litige, au travers d'échanges entre eux, d'exprimer et confronter leurs points de vues et de rechercher avec leur aide une solution au conflit en cause. Selon cette définition le médiateur est un accompagnateur qui n'apporte non pas une "solution" mais permet de dépasser le conflit. Le médiateur social intervient souvent lors de conflits entre deux individus. Mais les individus ne sont pas les seuls partis au litige, la société peut l'être également, le travail du médiateur est alors différent (faire accepter les différences).

- La confidentialité est à la base de la médiation, il donne de la crédibilité au médiateur, il crée une situation de confiance entre le médiateur et les individus qui sont ainsi plus enclin à parler des "vrais" problèmes. Cependant, que faire lorsqu'au cours d'une rencontre, le médiateur décèle un problème psychologique ?
- Evolution d'une médiation curative vers une médiation préventive. La mise en place de la médiation sociale avait pour objectif de faire face à des problèmes existants et tenter de les gérer. On était alors dans une logique de médiation curative. Force est de constater que les problèmes persistent et évoluent au gré des changements sociétaux. Cette pérennisation de certains problèmes a poussé au développement de la médiation préventive pour tenter d'enrayer certains comportements qui pourraient nuire au bon vivre ensemble. L'idée n'est pas de remplacer la médiation curative par la médiation préventive mais bien d'allier les deux pour rendre le travail plus efficient. Ce type de médiation préventive passe par exemple par la mise en place de groupes de parole de proximité, par l'organisation de fêtes de quartier qui favorisent la rencontre entre voisins... autant d'actions qui peuvent générer un cercle vertueux non négligeable.

RENSEIGNEMENTS PRESSE

Laurence de Boerio – 06 03 10 16 56 – rp@deboerio.net