

MOTS CLÉS : accompagnement social, copropriété, insalubrité, cadre de vie



CCAS des Mureaux

Place de la Libération
78135 Les Mureaux
Tél. : 01 30 91 37 86

Bleu Oxygène Développement

7-9, rue Denis-Papin
78190 Trappes
Tél. : 01 30 69 82 82

ACIF

10, rue de la Station
78510 Triel-sur-Seine
Tél. : 01 39 71 74 64

• LES MUREAUX • « DES MURS AUX TOITS »

L'AUTORÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE DANS L'HABITAT PRIVÉ DÉGRADÉ

En 2003, la ville des Mureaux met en place un dispositif d'autoréhabilitation accompagnée, baptisé « Des murs aux toits », en direction des habitants du quartier du Grand Ouest (en habitat collectif aussi bien que pavillonnaire) qui rencontrent de grandes difficultés, notamment liées à leur accession récente à la propriété.

Ce dispositif est destiné aux personnes habitant un logement très dégradé et qui ne sont pas en mesure de l'améliorer du fait de ressources financières insuffisantes, d'incompétences techniques, de leur isolement social, de difficultés relationnelles, de démotivation, de handicap physique... autant de facteurs renforçant leur exclusion. Il s'agit de proposer à ces personnes en situation de mal-logement un accompagnement personnalisé où le technique est au service d'un projet social.

EN 2000-2001, les élus des Mureaux constatent que, dans le quartier du Grand Ouest, situé à 1,5 km du centre-ville, l'habitat privé, qui couvre la quasi-totalité du territoire, demeure vétuste et dégradé par endroits. « Des jardins en zone pavillonnaire sont laissés en friche, certaines façades de maisons se délabrent, des volets arrachés de longue date restent inchangés¹. » Une simple visite du quartier laisse alors supposer que des familles occupantes, méconnues des différents services municipaux, rencontrent un certain nombre de difficultés, notamment d'ordre financier.

Parallèlement, une étude montre que la chute des prix immobiliers, liée à la dégradation de ce quartier, a permis aux ménages, majoritairement issus du parc social, d'accéder à la

propriété. Cependant, mal informés des charges inhérentes à l'achat d'un logement et ne percevant que de faibles revenus, ils se retrouvent rapidement dans l'incapacité de l'entretenir. Les familles sont alors entraînées dans une spirale progressive de détérioration de leur cadre de vie. « Par exemple, lorsqu'un propriétaire voit sa chaudière tomber en panne, il se trouve démuné face à cette situation. D'une part, parce qu'il n'a pas les moyens financiers d'assurer les réparations. D'autre part, parce que, avant son accession à la propriété, ce type d'entretien ne relevait pas de sa responsabilité mais de celle de son bailleur. »

La municipalité réfléchit alors au moyen de sensibiliser et de soutenir ces propriétaires afin d'enrayer le phénomène de dégradation du quartier.

L'INTERVENTION D'UN PRESTATAIRE SPÉCIALISTE DE LA PARTICIPATION

La ville des Mureaux décide de développer de façon expérimentale², un dispositif d'autoréhabilitation accompagnée ayant dans un premier temps pour cœur de cible la zone pavillonnaire du quartier du Grand Ouest, composée de 477 maisons individuelles.

Le dispositif est soutenu, pendant les trois premières années, aux différentes étapes de l'expérimentation, par deux assistants à maîtrise d'ouvrage : le PADES (Programme autoproduction et développement social) et l'association nationale Compagnons bâtisseurs³.

L'Association des compagnons d'Île-de-France (ACIF), opérateur du projet entre 2003 et 2009, avait en charge le volet technique et social du dispositif : un encadrant technique et un travailleur social étaient spécialement dédiés à l'accompagnement des familles bénéficiaires.

Depuis 2010, date du renouvellement de l'appel d'offres, le cadre institutionnel a été modifié : l'association Bleu Oxygène Développement, nouveau prestataire, ne gère plus que le volet technique, le volet social étant assuré par le coordinateur social (éducateur spécialisé de formation) rattaché au centre communal d'action sociale (CCAS). La réappropriation du volet social par la municipalité montre sa volonté d'en garantir la pérennité. La ville n'a en rien modifié le fonctionnement et les objectifs du projet d'autoréhabilitation accompagnée.

DEUX ACTIONS COMPLÉMENTAIRES

Le projet d'autoréhabilitation accompagnée se scinde en deux actions distinctes : les ateliers techniques et les chantiers d'entraide.

Des ateliers techniques collectifs conviviaux

Ces ateliers pédagogiques, organisés deux fois par mois au sein du quartier du Grand Ouest, sont encadrés par le coordinateur technique et co-animés par le coordinateur social. Ouverts à l'ensemble des habitants, ils accueillent en moyenne une dizaine de propriétaires et locataires.

Différentes thématiques, choisies en fonction de la demande exprimée par les habitants (poser du papier peint, du parquet flottant, aménager des rangements et placards, réparer ou changer une chasse d'eau, fabriquer des produits de nettoyage bio peu coûteux, prévenir les accidents domestiques, savoir économiser l'énergie et trier ses déchets...), sont travaillées collectivement.

Ces ateliers constituent des moments de convivialité importants : « Les habitants ont pris l'habitude d'amener quelque chose à manger, si bien que l'atelier bricolage se déroule toujours dans

la bonne humeur et devient un moment plaisant de distraction et d'échanges, d'autant plus essentiel pour les personnes se sentant isolées⁴. »



Partager des astuces autour d'un café est une occasion pour chacun d'exprimer ses difficultés. C'est aussi un moment privilégié pour mettre en avant ses facilités à réaliser certaines tâches, en les expliquant aux autres. « Une entraide spontanée s'est instaurée au sein des ateliers, mais aussi chez certains habitants. Voisins depuis plusieurs années sans jamais se parler, certains, en apprenant à se connaître, ont développé d'excellentes relations. Ces ateliers collectifs permettent ainsi de rompre l'isolement. »

Certains ateliers d'aide au démarrage de travaux peuvent être organisés directement au domicile des propriétaires. Ils ont été créés pour les ménages ne remplissant pas les conditions pour bénéficier d'une autoréhabilitation accompagnée (revenus trop élevés ou manque d'enjeux sociaux et techniques forts). « Le principe est qu'ils s'engagent à accueillir dans leur logement 4 ou 5 propriétaires souhaitant participer à l'atelier et prennent en charge l'intégralité des coûts inhérents à l'achat des matériaux nécessaires aux travaux en contrepartie des conseils techniques et de l'entraide suscitée par l'action⁵. »

Des chantiers d'entraide améliorant le cadre de vie des habitants

« Au lancement du projet, il nous est apparu difficile de toucher ces propriétaires, vivant en logement individuel, qu'on ne connaissait pas et qu'on ne voyait que très rarement dans l'espace public. » Malgré un déploiement de moyens de communication divers (affichage, article dans le journal municipal, distribution de tracts, opération de porte-à-porte), peu de propriétaires semblaient intéressés par ce dispositif : « Ils étaient d'abord méfiants. Ils trouvaient suspect que nous souhaitions les aider gratuitement à améliorer leur logement. »

Ce sont finalement les participants aux ateliers techniques qui, par le travail de sensibilisation effectué par les coordinateurs, ont été les premiers volontaires pour bénéficier de ces chantiers d'entraide. Puis, avec le temps, la communication

autour du dispositif et le bouche à oreille aidant, de plus en plus d'habitants ont sollicité la municipalité pour, à leur tour, pouvoir en bénéficier.



Aujourd'hui, l'engouement pour cette action oblige les habitants intéressés à s'inscrire sur une liste d'attente. « Au départ, l'autoréhabilitation fonctionnait essentiellement avec les orientations faites par les partenaires ou les collaborateurs du service habitat. Maintenant, le dispositif étant bien connu, ce sont les habitants qui viennent spontanément s'inscrire.

Ces chantiers d'autoréhabilitation accompagnée sont co-animés par le coordinateur technique de l'association prestataire et le coordinateur social du CCAS. Ces professionnels accompagnent chaque ménage, afin de l'aider à concevoir puis à réaliser le projet d'amélioration de son logement et donc de ses conditions de vie. Les familles réalisent ainsi elles-mêmes des travaux d'amélioration de leur logement, en suivant les conseils des encadrants.

Pour ce faire, la municipalité met à la disposition des bénéficiaires une enveloppe d'un montant maximal de 750 €. De leur côté, les familles participent également aux frais engagés pour les travaux. Leur participation, calculée en fonction de leurs revenus et de leurs charges, est a minima de 20 €. Ce mode de fonctionnement « favorise un sentiment de contentement et de fierté d'avoir pu contribuer financièrement et physiquement à l'amélioration de son logement ».

Un dispositif sous conditions d'éligibilité et d'engagement

Contrairement aux ateliers techniques, les chantiers d'autoréhabilitation accompagnée sont soumis à conditions d'éligibilité. Pour pouvoir y prétendre, les habitants contactent le coordinateur social du dispositif. Ce dernier se déplace alors avec le coordinateur technique au domicile du demandeur afin, d'une part, de présenter le dispositif (les modalités de fonctionnement, les conditions de réalisation, les engagements réciproques) et, d'autre part, d'établir un diagnostic technique des travaux à prévoir, prenant en compte les souhaits des occupants et les priorités de mise en œuvre : « Il est important que les bénéficiaires puissent comprendre que tout

ne pourra pas être changé, au vu du montant maximum de l'enveloppe allouée, et que, de fait, les travaux seront priorisés. »

Dans un second temps, au cours d'un entretien réalisé avec le coordinateur social, le dossier de candidature est constitué conjointement avec la famille. Celui-ci reprend le détail des ressources, des charges et du reste à vivre du ménage, ainsi que la liste des travaux programmés et l'enjeu social que ce chantier d'entraide représente pour la famille. Une fois constitué, ce dossier est présenté à un comité de validation qui se réunit mensuellement, afin que les partenaires se prononcent sur le bien-fondé du chantier.

Lorsque les propriétaires obtiennent son accord, un représentant de la famille signe un contrat d'engagements réciproques. Ce document précise la liste exhaustive des travaux à réaliser, les tâches qui seront effectuées par les bénéficiaires, le montant des travaux, ainsi que la part financée par la municipalité et celle à la charge du ménage.

Ensuite, au démarrage du chantier, le coordinateur technique conseille, explique et fait la démonstration de la manœuvre à effectuer... Une fois les explications données, les membres de la famille se mettent au travail, si bien que la présence quotidienne du coordinateur technique n'est pas obligatoire. Lorsque l'encadrant s'est assuré que tous sont capables de poursuivre les travaux de façon autonome, il leur laisse la liberté de décider à quel moment il doit revenir, pour que sa présence soit vécue comme un soutien et non comme une contrainte.



Le matériel lourd (escabeaux, lampes sur trépied, tronçonneuses, tables à tapisser, véhicule utilitaire...) est mis à la disposition de la famille par l'opérateur. Les autres matériaux (papier peint, colle, enduit, peinture, carrelage, robinet...) sont achetés en magasin par l'animateur technique, accompagné des familles.

« C'est important que les membres de la famille se déplacent au magasin, parce qu'elles peuvent ainsi choisir les éléments qui leur conviennent, en fonction de leur goût. Le montant limité de l'enveloppe qui leur est allouée les oblige à comparer les prix et à faire des choix. Les familles participent financièrement aux achats, même a minima. On fait en sorte qu'elles achètent un élé-

ment visible comme, par exemple, des rideaux, pour renforcer la satisfaction inhérente à leur contribution, qui est certes limitée, mais qui a son importance dans l'amélioration de leur logement. Cela permet d'éviter les éventuels effets pervers inhérents à la gratuité. Surtout, l'effet pédagogique est non négligeable. »



En fin de chantier, lorsque l'accompagnement technique s'achève et que les travaux prévus ont été entièrement réalisés, une visite peut être organisée, avec l'accord de la famille, en présence de l'opérateur et quelquefois de représentants de la municipalité (un élu, la directrice et le coordonnateur du dispositif au CCAS). Elle permet de constater l'engagement de la famille dans la rénovation de son logement.

Les apports sociaux de l'autoréhabilitation accompagnée

Quantitativement, les chantiers d'autoréhabilitation accompagnée, ou chantiers d'entraide, ne peuvent toucher qu'un nombre limité de familles (en 2011, 21 chantiers ont été réalisés dans le parc privé⁷, auprès de propriétaires ou de locataires) du fait des moyens humains et financiers mis à disposition. « Comparativement au nombre de ménages touchés par les opérations programmées d'amélioration de l'habitat (OPAH), ces chiffres peuvent paraître dérisoires. Pourtant, l'autoréhabilitation accompagnée constitue un moyen efficace de lutter contre la crise de l'habiter. Contrairement à ces opérations d'envergure, les habitants ne se retrouvent pas dans un statut d'occupants passifs⁸. » Il est à noter que la réalisation d'un unique chantier a des effets sur plus d'une personne, dans la mesure où tous les membres de la famille sont mobilisés (y compris les enfants, qui prennent plaisir à être intégrés aux travaux), parfois même les amis et le voisinage.

De plus, chaque atelier pédagogique mis en place (soit 20 ateliers en 2011) touche en moyenne une dizaine de personnes (le nombre variant de 1 à 20 personnes, en fonction de la nature des ateliers).

Qualitativement, les ménages au cœur de l'action se sentent valorisés et impliqués dans la définition et l'accomplissement de leur projet d'amélioration du logement : « Ce dispositif leur donne une possibilité de retrouver une prise sur leur cadre de vie quotidien. Les bénéficiaires sont fiers du résultat et retrouvent le

plaisir d'habiter. » Les participants, attentifs aux conseils prodigués par l'accompagnant technique (professionnel du bâtiment), prennent conscience de leur capacité à réaliser eux-mêmes correctement de petits aménagements. Ils s'aperçoivent qu'ils sont capables d'effectuer des transformations de leur intérieur qui amélioreront radicalement leur mode d'habiter.

La définition technique du projet, le choix des matériaux et la conduite du chantier favorisent également la prise d'initiatives et d'autonomie. « On constate que les bénéficiaires portent un autre regard sur eux-mêmes. Leur confiance en eux est visible. Elle se traduit par leur capacité à se projeter dans l'avenir. Certains se sentent mieux armés pour effectuer leurs démarches administratives seuls, pour prendre en charge leur santé ou encore se pencher sur la définition d'un projet professionnel. »

Les visites réalisées par l'animateur technique et le coordonnateur social plusieurs mois après la fin des accompagnements révèlent les effets durables de ce type d'action. Ces derniers constatent en effet que certaines familles continuent à aménager leur logement et à y faire des travaux d'embellissement qui ont des effets positifs sur leur bien-être, leur rapport au logement, même si les travaux peuvent paraître modestes. « Lorsque les personnes s'investissent dans l'aménagement de leur intérieur, réfléchissent et trouvent le moyen de l'adapter à leurs besoins et à leur mode de vie, elles ont envie de l'entretenir dans la durée. » Ainsi, ces chantiers permettent à des personnes aux revenus et aux savoir-faire parfois très limités de continuer à occuper décemment leur logement.

Par ailleurs, l'autoréhabilitation accompagnée modifie les relations du bénéficiaire avec son environnement : « Certains témoignent que, avec la valorisation de leur logement, amorcée grâce à l'autoréhabilitation, ils s'autorisent enfin à inviter des amis chez eux. »

La présence du coordinateur social, aussi bien aux ateliers techniques qu'aux chantiers d'entraide, permet de créer ou de recréer des passerelles entre la famille et les institutions. La nature des actions menées favorise les échanges et crée une relation de confiance entre le coordinateur et l'ensemble des membres de la famille. Cela contribue à faire émerger les besoins, les désirs ou encore les difficultés des uns et des autres. À ce moment-là, un travail d'orientation vers d'autres partenaires sociaux peut s'opérer, si besoin est. L'instauration de ce dispositif a ainsi permis de révéler que de nombreux occupants du parc privé, pourtant méconnus des services sociaux, rencontraient des problèmes de surendettement ou d'accès aux soins. Finalement : « L'amélioration du logement est un support permettant aux habitants de bénéficier d'un accompagnement social. »

La pérennité du dispositif

En 2006, les CCAS des Mureaux, du Havre, de Bordeaux et de Perpignan reçoivent le premier prix de l'innovation sociale locale attribuée par l'UNCCAS « pour l'innovation dont fait

preuve cette action en termes de création de lien social, de restauration de l'image de soi, de participation et de valorisation des usagers⁹ ».

Fort de son succès auprès des publics et de ses résultats visibles, ce dispositif s'élargit à l'habitat social, à la demande des bailleurs (Osica, Antin Résidences, Opievoy), dans les quartiers de la Vigne Blanche (en 2005), puis des Bougimonts (en 2007) et des Musiciens (en 2010).

En 2007, la commune choisit d'étendre cette action à l'ensemble des logements privés de la commune, autrement dit à tous les locataires du secteur privé et propriétaires de la ville des Mureaux. La démarche relève donc désormais de la politique sociale de droit commun de la ville, mise en œuvre par son CCAS et l'association Bleu Oxygène Développement, prestataire du volet technique depuis 2010.

Une lettre adressée à Jean-Louis Borloo par les maires des quatre villes de l'Hexagone ayant expérimenté ce dispositif (Les Mureaux, Perpignan, Le Havre et Bordeaux) affirmait : « *Il semble indispensable que les chantiers d'autoréhabilitation accompagnée puissent s'inscrire au plan technique comme au plan financier comme un des outils des politiques nationales de renouvellement urbain et de cohésion sociale.* »

La difficulté pour Les Mureaux est, en effet, de garantir la pérennité d'un dispositif co-financé par la municipalité (40 %), l'État (32 %), le Conseil général (11 %), les bailleurs (16,5 %) et la CAF (1,3 %).

1. Selon Pascal Quijoux, directeur de l'Association des compagnons d'Île-de-France (ACIF).
2. Phase expérimentale de trois ans (entre 2003 et 2006) soutenue par le ministère délégué à la Ville et à la Rénovation urbaine, la Caisse des dépôts, la Direction générale de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction ainsi que la Fondation de France.
3. Ces deux associations visent à favoriser l'émergence de nouveaux opérateurs et à faire en sorte que l'accompagnement à l'autoproduction devienne un outil ordinaire des politiques de développement social. Leur objectif est de transformer un tissu d'initiatives isolées en une démarche cohérente, avec des méthodes mieux définies. Elles sont notamment sollicitées pour le soutien méthodologique qu'elles peuvent apporter. L'association nationale Compagnons bâtisseurs regroupe cinq agences régionales, en Aquitaine, Bretagne, Centre, Languedoc-Roussillon et Provence ainsi qu'à La Réunion.
4. Précisions données par Sylvain Lemay, coordinateur social du dispositif.
5. Selon Paule Nicolas, directrice du CCAS des Mureaux.
6. Cette enveloppe s'élève à 750 € pour les propriétaires et locataires du parc privé et à 500 € pour les locataires du parc social : les travaux importants étant à la charge du bailleur, il s'agit surtout de travaux d'embellissement, alors que les propriétaires peuvent avoir des chantiers plus lourds à réaliser.
7. 17 autres chantiers ayant été réalisés auprès des locataires du parc social.
8. Selon Paule Nicolas.
9. Déclaration de Patrick Kanner, président de l'UNCCAS (Union nationale des centres communaux d'action sociale).

Entretiens réalisés par Candice Vincent

le 30 novembre 2011 avec :

- **Pascal Quijoux,**
directeur de l'ACIF,

le 1^{er} décembre 2011 avec :

- **Paule Nicolas,**
directrice du CCAS des Mureaux
- **Sylvain Le May,**
coordinateur du dispositif autoréhabilitation
à la ville des Mureaux.

Conception maquette : Claire Péraro

Mise en page : Candice Vincent

Crédit photographique : Bleu Oxygène Développement



CENTRE DE RESSOURCES

15, rue Catulienne – 93200 Saint-Denis

www.professionbanlieue.org