

MIEUX VOUS

# LOGGER

C'EST NOTRE MISSION

**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

solihha.fr

Acteur de l'économie sociale  
et solidaire, SOLIHA est  
le mouvement associatif  
d'amélioration



FÉDÉRATION

**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

| RENCONTRE INNOVATION |

2016



# SOMMAIRE

## RENCONTRE INNOVATION - 12 MAI 2016

---

**Animation :** Bernard LOCHE, *journaliste*

**Grand Témoin :** Didier VANONI, *Directeur FORS Recherche sociale*

---

## ANIMER AUTREMENT DES PROGRAMMES DE L'HABITAT POUR RÉPONDRE À DE NOUVEAUX ENJEUX

P.7

### EN PRÉSENCE DE :

- **« Ecorénovons Paris » :**  
Marianne BECK, Directrice de projets, SOLIHA Paris-Hauts de Seine-Val d'Oise et Marie-Charlotte MERLIER, Chef de bureau de l'habitat privé de la Ville de Paris
- **« Habitat et risques technologiques, l'exemple de Jarrie (Isère) » :**  
Paul HAZEBROUCQ, Responsable des études et développement, SOLIHA Isère-Savoie et Nicolas CHANTRENNE, Sous-directeur des risques accidentels du Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

## SENSIBILISER LES PUBLICS AU BIEN-ÊTRE CHEZ SOI AVEC DE NOUVEAUX OUTILS

P.13

### EN PRÉSENCE DE :

- **« Prévenir les risques de chute des personnes âgées par le théâtre » :**  
Ronan KERNEVEZ, Responsable artistique, troupe FOLIAl et Claude PECCLET, Directeur, SOLIHA Jura
- **« Les ateliers de concertation, mon éco logement, mon éco jardin, les habitants au cœur du projet » :**  
Virginie SIMON, Conseillère en économie sociale et familiale, SOLIHA Douaisis et Christian LAIDEBEUR, Président du Comité Ecohabitat, Fondation de France

## DES SOLUTIONS HABITAT POUR TOUS

P.21

### EN PRÉSENCE DE :

- **« Un nouveau voyage, une opération innovante d'habitat adapté et évolutif pour des familles sédentarisées issues de la communauté des gens du voyage » :**  
Delphine LAURENT, Directrice du département solidarité insertion habitat, SOLIHA Loire et Bernard LAROCHE, Consultant, Commissaire de l'exposition 6<sup>ème</sup> sens – biennale du design Saint Etienne 2013
- **« Le dispositif d'accueil-logement en faveur des réfugiés et des migrants de Calais » :**  
Anissa ESCUR, Directrice du pôle social et insertion, SOLIHA Méditerranée et Chantal DRUGAT, Directrice générale, GIP Habitat et Interventions Sociales







# INNOVER POUR APPORTER PLUS DE SOLUTIONS HABITAT

## 12 MAI 2016

L'innovation est au cœur de l'action du Mouvement SOLIHA, qui doit sans cesse repenser son intervention pour s'adapter toujours plus finement aux besoins des publics défavorisés, fragiles et vulnérables. Cette démarche expérimentale, ancrée dans l'esprit d'initiative associative, a été mise à l'honneur lors de l'Assemblée Générale du 12 mai 2016, avec la présentation de six projets exemplaires portés par le réseau et ses partenaires.

La capacité d'innover est indissociable de notre raison d'être : apporter plus de solutions aux personnes qui rencontrent des difficultés pour se maintenir ou accéder à un logement digne et adapté. Elle permet de mieux cerner les demandes des personnes ciblées et de les accompagner « dans la dentelle », sans idées préconçues.

Les projets innovants doivent imaginer une gouvernance plurielle, dans la recherche constante de partenariats nouveaux, qui associent des organismes associatifs, publics et privés. SOLIHA permet également aux habitants de devenir acteur de leur projet et de le faire évoluer, en innovant à leur tour. Ce cercle vertueux rejaillit au-delà du logement, pour impacter plus largement le projet de vie des bénéficiaires et leur environnement.

Porter des initiatives inattendues et développer des outils originaux est une nécessité pour rester en prise avec les enjeux actuels, dans le souci permanent d'une approche adaptée, humaine et respectueuse. L'innovation doit être le maître-mot du Mouvement, pour repérer les problématiques émergentes, les rendre visibles, et impulser l'action publique.

C'est dans cet objectif que la Fédération SOLIHA a organisé la rencontre « Innover pour apporter plus de solutions habitat » le 12 Mai 2016 à Paris. Cette rencontre, qui a réuni plus de 260 participants, a permis de présenter plusieurs projets d'innovation sociale imaginés et mis en oeuvre par les associations SOLIHA en lien avec leurs partenaires et les habitants.

Le présent document témoigne de la richesse des débats et échanges lors de cette journée.

---

**Animation :** Bernard LOCHE, *journaliste*

**Grand Témoin :** Didier VANONI, *Directeur FORS Recherche sociale*

---

**Bernard LOCHE (BL) :** Bonjour à toutes et à tous, et merci au président Xavier DE LANNOY. Je suis heureux de vous retrouver **un an quasiment jour pour jour** après la naissance de SOLIHA à la Cité Internationale Universitaire. L'après-midi sera consacrée à **l'innovation au service des habitants et de l'habitat**, en présentant une série de coups de projecteur sur des actions particulièrement innovantes portées par le **réseau SOLIHA et par des partenaires.**

Cette série ne peut, bien sûr, être exhaustive. Elle se fera toujours à **deux voix**, avec d'une part le(la) porteur(se) de projet et d'autre part le partenaire, qui accompagne ou passe commande de cette action. Il vous sera présenté toute une série de thèmes sur **l'innovation, aussi bien technique que sociale**, s'accompagnant d'un temps de questions. Mme la Ministre du Logement et de l'Habitat Durable Emmanuelle COSSE viendra clore cette Assemblée.

Pour nous accompagner tout au long de cet après-midi, nous sommes rejoints par Mr Didier VANONI, économiste, sociologue et Directeur de FORS Recherche sociale, qui nous aidera à mettre en perspective ces différentes actions, à les relier entre elles, à dégager le sens qu'elles peuvent avoir pour le réseau SOLIHA et au-delà.

### *L'innovation, comme fil rouge de toutes ces actions, est-elle aujourd'hui un passage obligé ?*

---

« On ne peut pas faire l'impasse sur l'innovation »,  
Didier Vanoni

**Didier VANONI (DV) :** SOLIHA s'occupe prioritairement du logement des personnes défavorisées et **ne peut donc pas faire l'impasse sur l'innovation, d'autant que c'est la question de société qui se pose quasiment à chaque fois dès lors que l'on parle de personnes en difficulté.** En effet, le fait d'être fragile, démuné ou défavorisé est conditionné par la société et ses changements : **le profil des pauvres évolue** dans leurs aspirations, la manière de les exprimer, leur localisation, et donc aussi dans leurs besoins en logement. Plusieurs éléments interviennent : d'une part, ce qu'ils sont eux-mêmes et d'autre part, la manière dont le marché évolue. Il va donc falloir veiller à **faire converger ces deux systèmes d'évolution, de manière à ce que les personnes concernées trouvent un logement qui répond à leurs besoins.**

Je tiens à ajouter quelques considérations rapides sur une série de changements de société qui impactent l'activité de SOLIHA :

- N L'isolement :** aujourd'hui, **1 ménage sur 2 dans les centres urbains est un ménage isolé**, y compris dans le parc social à Paris (1 logement social sur 2 à Paris est ainsi occupé par une seule personne). L'isolement est donc une problématique très forte dont l'importance va croissante avec le vieillissement de la population et la dépendance que celui-ci implique à terme.
- N Le changement des flux migratoires :** en volume, en caractéristiques et dans la manière de les appréhender. Ce questionnement est alimenté par une actualité récente qui nécessite d'adapter les attitudes.
- N La croissance continue du prix du logement, fonction du développement ou du repli des régions :** des régions littorales anciennement non-tendues au niveau des prix le deviennent.
- N Des questions idéologiques, de société :** le développement durable, la précarité énergétique liée au renchérissement de l'énergie, etc.
- N Toutes ces questions font que les opérateurs du réseau SOLIHA se doivent d'être dans l'innovation**, dans la recherche de réponses aux problématiques sociales, en tenant compte du contexte spécifique dans lequel ils interviennent.

---

« Un Mouvement comme SOLIHA est condamné à l'innovation »,  
Didier Vanoni

Pour finir, il faut mentionner que **l'évolution du paysage institutionnel** fait partie de ces grandes évolutions sociales : on n'a plus en face de soi les mêmes autorités, l'Etat n'a plus la même fonction qu'auparavant auprès de SOLIHA pour mener les actions sur les territoires. Les collectivités prennent davantage d'importance, les moyens ne sont pas répartis de la même manière : **un Mouvement comme SOLIHA est donc condamné à l'innovation**, comme l'illustrent les six projets qui seront présentés cet après-midi.



# ANIMER AUTREMENT DES PROGRAMMES DE L'HABITAT POUR RÉPONDRE À DE NOUVEAUX ENJEUX

## EN PRÉSENCE DE :

- pour « **Ecorénovons Paris** » :  
Marianne BECK, Directrice de projets, SOLIHA Paris-Hauts de Seine-Val d'Oise et Marie-Charlotte MERLIER, Chef de bureau de l'habitat privé de la Ville de Paris
- pour « **Habitat et risques technologiques, l'exemple de Jarrie (Isère)** » :  
Paul HAZEBROUCQ, Responsable des études et développement, SOLIHA Isère-Savoie et Nicolas CHANTRENNE, Sous-directeur des risques accidentels du Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

**BL :** Le premier thème que nous avons choisi, « Animer autrement des programmes de l'habitat pour répondre à de nouveaux enjeux » regroupe des enjeux liés aussi bien au développement durable qu'à la prévention des risques technologiques. Nous commencerons par le dispositif « Ecorénovons Paris », un programme de travaux énergétiques et environnemental qui concerne 1000 immeubles et vient d'être lancé publiquement. Marianne BECK et Marie-Charlotte MERLIER nous le présentent.

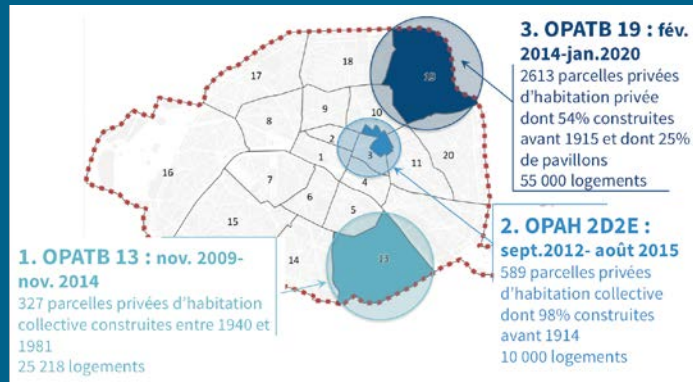
## Marie-Charlotte MERLIER (M-C M) :

Je souhaitais vous présenter toute d'abord quelques éléments de contexte qui expliquent la genèse d'« Ecorénovons Paris ».

## Les trois OPAH thermiques de Paris

Eco-rénovons Paris

3 OPAH thermiques territoriales conduites par la ville de Paris depuis 2009 avec SOLIHA



En 2007, la Ville de Paris a adopté son Plan Climat et a lancé successivement trois OPAH thermiques (voir l'image ci-contre). La première, située au Sud de Paris (OPATB 13, en 2009), la deuxième autour de la place de la République (OPAH 2D2E) et la dernière au Nord (OPATB 19, en 2014). Ces trois OPAH ont été lancées dans une logique d'apprentissage, avec à la fois un périmètre croissant (d'un potentiel de 300 à 600 puis à 2600 immeubles sur le 19ème arrondissement) et un enrichissement des thématiques de travaux portées par l'opérateur auprès des copropriétaires (d'une logique de rénovation énergétique dans l'OPATB13 à une amélioration environnementale au sens large de la qualité de l'immeuble avec la prise en compte de thématiques comme la végétalisation, la gestion de l'eau, des déchets, des déplacements...).

« **Ecorénovons Paris** » porte l'idée de massifier la rénovation énergétique.

Plutôt que de continuer à traiter Paris par arrondissement, dans la poursuite des trois OPAH précédentes, les élus ont préféré créer un outil global, incluant l'ensemble du territoire parisien, avec une liste d'immeubles éligibles. **L'objectif est donc double : inciter à la rénovation énergétique, mais aussi à la rénovation environnementale au sens large.**

En termes quantitatifs, **l'objectif est d'accompagner 1000 immeubles d'ici la fin de la mandature (en 2020)** avec deux sous-objectifs : s'assurer que la moitié d'entre eux dispose d'un potentiel de végétalisation et accompagner 100 immeubles dans la problématique de la surélévation à Paris.

**Marianne BECK (MB) :** Le mode opératoire d' « Ecorénovons Paris » s'inspire largement des méthodes d'animation testées, affinées et améliorées dans le cadre des OPAH thermiques. **Nous avons eu la chance de conduire un vrai travail de capitalisation avec la Ville de Paris, puisque SOLIHA a animé les trois anciens programmes.** Plusieurs point-clés ont ainsi été repris de ces précédentes expériences :

**N L'animation collective, avec le développement d'une méthodologie qui laisse une place importante à l'événementiel,** grâce à des **réunions publiques** et des **ateliers collectifs** pour informer les copropriétaires et favoriser l'appropriation des connaissances techniques et de la démarche de projet en copropriété. **L'idée est de donner des rendez-vous réguliers pour pouvoir accompagner au mieux les copropriétés qui s'engagent, mais aussi créer et maintenir le lien avec les copropriétaires qui hésitent encore à s'engager.** Nous organisons également des balades thermographiques en saison de chauffe (en hiver), des visites de site et des ateliers d'information-formation, dans le but **de favoriser, autant que possible, la mise en réseau des propriétaires (partage d'expériences) et des professionnels (coordination de tous autour des projets).**

**N Le recrutement des copropriétés accompagnées par appel à candidatures :** ce mode opératoire, construit avec la Ville de Paris à l'occasion de l'OPAH 2D2E a **deux objectifs.** Le premier est de **fournir aux copropriétés des outils d'auto-évaluation** pour les aider à s'approprier la situation de leur immeuble et orienter leurs projets. Le deuxième est de **tester la capacité des copropriétés à se mobiliser.**





**N Le suivi-animation personnalisé :** suite à l'appel à candidatures, les immeubles lauréats bénéficient d'un **accompagnement personnalisé par une équipe pluridisciplinaire de SOLIHA** (composée de chargés d'opération et d'architectes formés à la rénovation énergétique). Cet accompagnement permet d'aider à fixer un calendrier de montage de projet et d'apporter des conseils techniques et financiers à chaque étape.

**N Les aides aux syndicats :** ces dispositifs d'aides sont mis en place par la Ville de Paris.

**M-C M :** Jusqu'à présent, l'aide aux syndicats était basée sur un niveau d'exigence de performance énergétique. Le système a dorénavant changé en profondeur et se base sur une aide « performantielle », dont le montant peut varier de 10 à 30% en fonction du gain énergétique réalisé. L'objectif est ainsi d'encourager les projets les plus ambitieux.

**MB :** « Ecorénovons Paris » reprend à son compte les acquis des précédents programmes mais doit répondre au **défi de l'échelle d'intervention**. Le périmètre concerne maintenant un potentiel de 66000 copropriétés et des solutions ont donc dû être imaginées pour répondre à cet enjeu d'échelle.

**M-C M :** Au moment de la conception de l'opération, la question du mode opératoire à retenir s'est donc posée. Le schéma final retenu est articulé autour de deux niveaux d'intervention. Au niveau global, nous avons choisi de travailler avec l'Agence Parisienne du Climat (notre agence locale de l'énergie) qui agit envers les professionnels pour structurer l'offre et assurer une cohérence sur le territoire parisien. Au niveau local, un marché public a en revanche été privilégié pour missionner un opérateur qui réalise un accompagnement individualisé à l'immeuble.

Cette organisation donne de la souplesse, afin d'atteindre l'objectif ambitieux de 1000 immeubles. Et nous sommes très heureux de travailler avec **SOLIHA qui a animé les trois OPAH précédentes et possède donc une expérience capitalisée extrêmement précieuse** dans les actions orientées envers les copropriétaires.

La structuration du marché se fait en trois lots géographiques pour l'animation auprès des copropriétaires. **SOLIHA est animateur de deux lots géographiques et a en plus un rôle particulier de coordination** de ces trois lots, **pour assurer une cohérence entre les arrondissements**, malgré des typologies de bâti différentes.

Une attention particulière a été portée sur **la communication**, s'appuyant sur l'expérience des opérations précédentes pour faire venir les gens vers nous et séduire le public.

**MB :** Nous avons donc pensé un dispositif de communication qui s'adapte aux enjeux d'échelle et avons travaillé, avec notre agence de communication (sous-traitante dans le marché), à construire un système de communication à deux échelles : une communication centrale, émanant de la maire et de ses adjoints, pour marquer l'ambition du projet et un cadre d'outils et de messages unifiés ; et un plan de communication par arrondissement pour mobiliser localement, en nous appuyant sur les relais locaux et adaptant les messages à la spécificité des bâtis et des besoins.

C'est donc un dispositif qui permet d'intervenir à grande échelle à l'aide d'un **système de communication unifié**, tout en cherchant en permanence des points d'accroche au plan local pour retrouver **une animation de proximité**, afin de mobiliser les copropriétaires et leur donner envie de s'engager dans le programme. Nous avons ainsi ouvert deux antennes animées par des équipes dédiées à « Ecorénovons Paris ».

Enfin, nous avons entièrement informatisé le dossier de candidature (Eco-bilan et toutes les autres pièces) sous une forme web pour faciliter à la fois le montage du dossier par les propriétaires et son instruction par les opérateurs et la commission de sélection. Cette nouvelle plateforme web pourra s'avérer utile sur d'autres territoires.

Je conclurai en m'adressant au réseau par rapport à l'évolution de nos métiers dans ce type d'opération : **nous avons dans ces programmes une vraie évolution de notre positionnement par rapport aux copropriétés**. Notre légitimité n'est pas immédiate comme elle peut l'être dans des opérations de lutte contre l'habitat indigne ou de redressement de copropriétés en difficulté. Il n'y a pas d'entrée coercitive et l'incitatif existe mais n'est pas aussi fort que dans des situations où les ménages sont « captifs ». **Cela nous a donc amené à développer de nouvelles compétences**, notamment dans le cadre de la fonction de chargé(e) d'opération, qui se voit attribuer un rôle beaucoup plus commercial (il/elle doit séduire les copropriétaires, les convaincre, savoir argumenter et adapter son discours auprès de chaque profil pour l'inciter à écorénover).

*« SOLIHA (...) possède une expérience capitalisée extrêmement précieuse »,  
Marie-Charlotte Merlier*



Deuxièmement, nous avons beaucoup mis l'accent sur **l'autonomisation des acteurs** : dans une perspective de massification, l'idée n'est pas que les copropriétés restent dépendantes de nous pour conduire leurs projets mais **qu'elles puissent au contraire s'approprier la démarche au maximum**, à travers la communication participative, les supports didactiques, mais aussi le développement des supports web. Ces opérations ont enfin fait beaucoup évoluer notre AMO technique, en aidant à la structuration des filières professionnelles et à la sensibilisation des maîtres d'œuvre pour qu'ils puissent adopter des prestations adaptées. **Chaque copropriété est ainsi accompagnée de très près** pour l'aider à calibrer les missions confiées aux prestataires et à rechercher les professionnels adaptés.

## Que retenir ?

*L'objectif, ambitieux, de massification de la rénovation énergétique passe nécessairement par une approche personnalisée et inclusive. Les copropriétés concernées (de tailles et besoins différents) s'approprient réellement la démarche par le volontariat et le remplissage de questionnaires, ce qui garantit son efficacité à grande échelle. Les expériences de toutes les parties prenantes sont valorisées et utilisées dans le projet, avec une coordination et une communication qui permettent la réussite d'une telle innovation : les fabricants bénéficient de vitrines, véritables tremplins d'évolution, et toute l'initiative profite de cette occasion de « donner à voir ».*

**BL** : Merci pour cette présentation. Nous allons maintenant écouter la présentation d'un autre programme dont SOLIHA est opérateur et qui concerne non plus le développement durable mais **la prévention des risques**, avec Nicolas CHANTRENNE et Paul HAZEBROUCQ. Nicolas CHANTRENNE va d'abord nous en présenter le cadre, s'inscrivant dans le Plan de Prévention des Risques Technologiques (PPRT), et ses attentes par rapport au réseau SOLIHA.

**Nicolas CHANTRENNE (NC)** : A travers le territoire national, environ 400 PPRT ont été ou sont en voie d'être mis en place (90% ont déjà été approuvés). Ils concernent les environs d'établissements à hauts risques (établissements SEVESO seuil haut) et peuvent prévoir des travaux de renforcement chez les riverains pour résister à un éventuel accident technologique (2/3 des plans). **Didier VANONI parlait toute à l'heure d'innovation, cela correspond bien à ces chantiers, qui sont différents de ce qui peut se faire par ailleurs.** Les riverains ont besoin d'accompagnement pour la réalisation de ces travaux obligatoires et c'est la raison pour laquelle le Ministère a lancé un certain nombre d'expérimentations encore en cours qui concernent 2000 logements (sur les 30000 logements concernés par des travaux suite aux PPRT).

La ministre Ségolène ROYAL a annoncé **la généralisation de cet accompagnement** à l'ensemble des PPRT concernés, avec une inscription dans les procédures habituelles de type ANAH, un portage par les collectivités territoriales et un financement de l'ingénierie d'accompagnement par crédit budgétaire du ministère de l'Ecologie.

Afin de créer les conditions de cette généralisation, un texte législatif publié en fin d'année dernière a fixé la durée de ces travaux (8 ans à compter de l'approbation du plan ou pour les plans déjà approuvés au minimum 5 ans à partir d'aujourd'hui). Une instruction ANAH a également été publiée en fin d'année dernière pour cadrer l'organisation des « OPAH risques technologiques ». Ségolène ROYAL a enfin adressé une instruction à l'ensemble des préfets le 31 mars dernier pour lancer effectivement l'ensemble des opérations d'accompagnement des riverains dans les années qui viennent.

Nous avons également mis en place un certain nombre d'outils à disposition de l'ensemble des parties prenantes : des formations notamment (pour les diagnostiqueurs comme pour les opérateurs logement), un helpdesk pour les artisans, et un outil de retour d'expérience des expérimentations que Paul HAZEBROUCQ va vous présenter.

Pour conclure, nous sommes devant un chantier assez unique, que vous allez découvrir. **Vous êtes vraiment un pilier essentiel de la réussite de ces opérations d'accompagnement qui sont une des actions majeures des PPRT.** Il commence à y avoir, sur le territoire, des initiatives qui émergent : **le travail commence, vous répondez présents et je vous en remercie vraiment.** Les expérimentations sont maîtrisables, les modes opératoires et les coûts également, **nous sommes donc maintenant en capacité d'amplifier le Mouvement et je compte vraiment sur vous pour participer activement à cet important chantier.**

**BL** : Paul HAZEBROUCQ, comment le réseau SOLIHA intervient-il sur quatre des sept sites expérimentaux dont parlait à l'instant Nicolas CHANTRENNE ? Quelle est la valeur ajoutée de SOLIHA, et comment répondez-vous aux attentes qui viennent d'être manifestées ?

*« SOLIHA est un pilier essentiel de la réussite des opérations d'accompagnement des PPRT »,  
Nicolas Chantrenne*

**Paul HAZEBROUCQ (PH) :** Nos interventions visent directement tous les publics qui habitent autour des sites. Nous ne sommes donc pas face à nos entrées habituelles (critères de revenus pour les propriétaires occupants ou critères sociaux pour le locatif) mais sur **un objectif de protection de l'ensemble des populations**. Cette démarche expérimentale vise en effet à maintenir la présence de l'activité industrielle en permettant d'écartier les logements les plus exposés par des mesures d'expropriation et de délaissement, ou de faire en sorte que **le logement devienne un bouclier pour les habitants toujours présents**.

Nous intervenons à travers des travaux, en fonction des trois risques auxquels les populations sont exposées : aléas thermiques liés à des explosions très fortes, risques de surpressions avec des éclats de verre, et risques toxiques. Cela signifie que les travaux vont être différents selon les PPRT, qui combinent souvent différents types de risques. **L'objectif est de faire des travaux sur le logement de sorte que, si l'aléa se produit, les personnes soient protégées**. Toute une série de cas de figure se présentent, avec des locaux d'activité, des logements sociaux ou non, différents types d'aléas. Pour pouvoir accompagner tous les particuliers, nous devons structurer les interventions des entreprises, organiser des groupements d'intervention, faire de la pédagogie auprès des artisans et former nos équipes (grâce à l'appui du Ministère). Ces synergies continuent de se renforcer, avec les instances d'appui de l'Etat.

Au final, les premiers retours des habitants en matière de communication **soulignent l'importance de gagner leur confiance**. Cela suppose d'aller au-devant d'eux, pour créer un effet boule de neige, dépasser les réticences initiales, et faciliter notre intervention en renforçant la participation des personnes. **Il faut aussi s'adapter aux situations de chaque personne : on rentre dans tous les logements** d'un périmètre, avec des publics qui correspondent parfois à nos publics traditionnels en matière d'amélioration de l'habitat. **Notre action doit être intelligente et combiner les deux aspects : protection contre le risque technologique et réalisation de travaux d'amélioration**.

**L'innovation se retrouve en matière de financement :** il s'agit d'un tour de table inhabituel, puisque les industriels interviennent à hauteur d'un tiers, l'Etat à travers le crédit d'impôt et les collectivités à travers le concours de la caisse des dépôts et des consignations. Notre intervention nécessite également une évolution des doctrines, une adaptation à la réalité et un avancement du process industriel, en mettant en avant de nouvelles technologies (pour créer du sur-mesure en matière d'ouvrants qui résistent aux explosions, de films technologiques à appliquer sur des vitrages...). L'innovation se retrouve également en termes de partenariat et d'animation locale, avec les artisans mais également les diagnostiqueurs avec lesquels nous intervenons pour qualifier certaines situations.

**BL :** On voit donc qu'on va vers un déploiement au niveau national : au-delà de ces 4 sites, SOLIHA a donc vocation à travailler sur plus de sites, en développant ce que vous venez d'expliquer ?

**PH :** Tout à fait, comme le disait Nicolas CHANTRENNE, toute une série de sites différents sont en train d'émerger en parallèle de l'expérimentation qui se poursuit à Paris, en Normandie, dans l'Allier et en Haute-Savoie. L'objectif pour nous est d'accompagner les équipes et de faire en sorte de garantir le meilleur niveau technique. Les formations s'inscrivent déjà dans ces démarches et l'objectif est d'aboutir à un déploiement sur tout le territoire. **Au-delà des risques technologiques, c'est aussi la problématique des risques naturels** que nous avons mieux appréhendée : comment intégrer cette dimension dans nos interventions traditionnelles par rapport aux risques inondations ou aux risques des territoires ultra-marins (cyclone, tremblements de terre, et ainsi de suite). **Cela nous amène à remettre en cause nos manières de travailler**.

---

*« Cela nous amène à remettre en cause nos manières de travailler »  
Paul Hazebroucq*

---

## Que retenir ?

*Une telle expérimentation, également conduite à grande échelle, souligne l'importance d'une adaptation aux différentes situations afin que le logement devienne un bouclier pour tous. Cette prise en compte des divers cas de figure a été permise par une véritable implication des collectivités locales concernées et une redéfinition du spectre d'intervention en fonction des besoins qui émergent, pour des opérations « dans la dentelle ». Les actions se sont ainsi déployées envers les risques naturels, au-delà des risques technologiques. Enfin, cette expérimentation a été l'occasion de développer des modules de formation et d'approfondir les réponses en terme de bâti (matériau, construction...) afin de permettre le déploiement de l'opération.*

---

## QUESTIONS/RÉPONSES

**Question 1 :** *Quelles sont les réactions des propriétaires-bailleurs au sein des deux projets présentés ? Je pense que les intérêts des occupants et des bailleurs ne sont pas les mêmes, et j’imagine que les bailleurs sont un peu réticents à intervenir, sauf s’ils en ont l’obligation. Comment vivez-vous cette séparation bailleur/propriétaire-occupant ?*

**Question 2 :** *Y-a-t-il un reste à charge pour les propriétaires situés dans le périmètre de sécurité ?*

**PH :** Nous ne sommes qu’au début des phases de travaux mais nous avons eu un certain nombre de bonnes surprises, notamment sur le site de Donges en Loire-Atlantique où les propriétaires-bailleurs sont entrés dans le jeu. En ce qui concerne le reste à charge, le tour de table financier permet d’obtenir quasiment 100% de financements.

**NC :** Effectivement, le financement des travaux de renforcement des logements dans le cadre des PPRT est fait à hauteur de 90% (40% de crédits d’impôt, 25% qui viennent des industriels à l’origine du risque et 25% des collectivités territoriales concernées). Le reste à charge de 10% peut parfois être comblé par un accord local entre les industriels et les collectivités (plusieurs exemples sur certains PPRT).

**MB :** Les propriétaires-bailleurs, rarement à l’origine des démarches, ne sont pas forcément opposés. Il est vrai que les copropriétés à majorité occupante se mobilisent plus facilement, mais nous accompagnons en majorité des copropriétés à majorité locative. Il faut savoir que la dynamique de rénovation énergétique n’est que rarement recherchée pour elle-même : en effet, nous mobilisons des copropriétés qui ont de toute façon des travaux d’entretien à faire et les incitons à profiter de ces travaux pour embarquer la rénovation énergétique (nous ne proposerons ainsi pas à une copropriété qui a fait ravalier ses façades récemment de s’engager dans un projet d’isolation thermique par l’extérieur). Les propriétaires bailleurs, s’ils ne sont pas moteurs dans la rénovation énergétique, sont néanmoins de toute façon confrontés à la question incontournable de l’entretien et de la valorisation de leur patrimoine. Ajouter à cette question celle de la rénovation énergétique n’est pas forcément bloquant, surtout si une partie du surcoût peut être couvert par des aides financières.

« Partir du petit pour déployer tout un dispositif, c’est déjà innovant en soi »,  
Didier Vanoni

## RÉACTION DE DIDIER VANONI SUR LA PREMIÈRE THÉMATIQUE

**DV :** On constate **un emboîtement d’innovations, avec de nouvelles préoccupations et donc une nécessaire adaptation des modes d’intervention** sur l’énergie, sur les risques. On a aussi une **adaptation au changement d’échelle** : on part de l’expérimentation pour ensuite généraliser un dispositif au territoire national. Troisièmement, on peut souligner **une nouvelle approche des publics**, qu’on informe, qu’on doit même séduire, convaincre, et impliquer dans la fabrication de la réponse.

De plus, on peut noter qu’on a très peu parlé de travaux : la dimension technique semble acquise. Bien sûr, on va faire en sorte que les maîtres d’œuvre soient à la hauteur de la situation, mais a surtout parlé de mise en œuvre, de partenariats et de construction d’un dispositif.

Enfin, il faut souligner que dans le domaine social, peut-être davantage que dans le domaine de l’habitat, l’innovation est toujours du petit, de l’expérimental, du micro-local, qu’on est toujours réticent à essayer ; seulement, on se retrouve ainsi à toujours reproduire la même chose, génération après génération. **Ici, il y a une réelle volonté de partir du petit pour déployer tout un dispositif, et c’est déjà innovant en soi.**





# SENSIBILISER LES PUBLICS AU BIEN-ÊTRE CHEZ SOI AVEC DE NOUVEAUX OUTILS

## EN PRÉSENCE DE :

- pour « **Prévenir les risques de chute des personnes âgées par le théâtre** » :  
Ronan KERNEVEZ, Responsable artistique, troupe FOLIAl et  
Claude PECCLET, Directeur, SOLIHA Jura
- pour « **Les ateliers de concertation, mon éco logement, mon éco jardin, les habitants au cœur du projet** » :  
Virginie SIMON, Conseillère en économie sociale et familiale, SOLIHA Douaisis et  
Christian LAIDEBEUR, Président du Comité Ecohabitat, Fondation de Francev

**BL :** « Prévenir les risques de chute des personnes âgées grâce au théâtre » : cela peut paraître un peu étonnant comme entrée, mais Ronan KERNEVEZ va nous expliquer comment on peut passer par la comédie, en l'occurrence par une courte pièce de théâtre, pour sensibiliser les personnes âgées au risque de chute. Claude PECCLET nous dira ensuite comment il a découvert cette pièce et comment SOLIHA peut accompagner cette initiative.

**Ronan KERNEVEZ (RK) :** Je suis porteur de projets au sein d'une compagnie de théâtre spécialisée dans la prévention santé (FOLIAl<sup>1</sup>). Sensibiliser les publics par le théâtre n'est en fait pas nouveau (théâtre forum, etc.), mais **la particularité de la compagnie FOLIAl est de créer une pièce sur un sujet précis, que nous avons étudié** (ici, avec une psychologue, un auteur de théâtre et en suivant les conseils du Ministère de la Santé et de l'INPES). Je suis familier de ce type de projets : après avoir réalisé un spectacle sur les accidents domestiques pour les enfants, qui avait reçu le premier prix du Trophée de la Prévention en 2010, j'ai décidé de continuer sur cette lancée.

<sup>1</sup> <http://www.compagnie-folial.fr/>

**Les chutes chez les seniors est une problématique vaste et sensible : le théâtre est donc un bon outil, pour parler aux personnes** de sujets aussi difficiles que le fait de vieillir, d'avoir son corps qui se modifie à tel point qu'à un moment donné on ne tient plus debout et on tombe. **Le théâtre est ainsi doublement intéressant car il est ludique**, les personnes rient et sont ensuite d'autant plus sensibles aux sujets abordés et aux solutions apportées.

**Nous avons donc écrit une pièce**, une comédie sentimentale qui dure une heure, mettant en scène une femme, Mme Reinette. On ne tombe pas pour n'importe quelle raison : il y a de multiples causes qui sont intégrées dans la dramaturgie. Le travail de l'auteur et de la psychologue a permis d'écrire scénario qui permet l'attachement du public au personnage de Mme Reinette et lui donne envie de suivre son évolution. Mme Reinette (environ 70 ans) vit une aventure amoureuse avec son voisin : cela plaît énormément au public parce qu'on parle de l'amour et du sexe à tout âge. Sa fille voit cela d'un très mauvais œil : elle a une relation d'aidant toxique avec sa mère, enlève les tapis de chez elle, veut bétonner la terrasse parce qu'il y a des dalles bancales, poser des poignées partout dans sa maison, refaire sa salle de bain, etc. **Ce sont de bonnes intentions, Madame Reinette se sent forcée et est d'autant plus réticente**. Elle tombe une fois, puis deux fois, et sa ville veut finalement la placer en maison de retraite.

Nous avons donc mis en scène un stage chez un médecin, dans le Larzac, qui l'écoute et lui apprend à reprendre contact avec son corps, qui a évolué, et sa capacité à le redynamiser. **Ils étudient ensemble l'aménagement de son domicile et les possibilités de réaménagement, pour qu'elle arrête de chuter. C'est un happy-end qui conclue la pièce** : Mme Reinette rentre chez elle, change sa baignoire en douche, pose un chemin lumineux, aménage des poignées là où c'est nécessaire et ré-emménage avec son voisin.

**BL** : On va voir avec Claude PECCLET comment SOLIHA accompagne ce projet théâtral : comment le réseau peut-il s'approprier ce type de démarche ?

---

*« Une telle démarche devrait être remboursée par la Sécurité Sociale ! »,  
Claude Peccllet*

**Claude PECCLET (CP)** : Tout d'abord, une telle démarche devrait être remboursée par la Sécurité Sociale : c'est quelque chose d'extraordinaire, qu'il faut faire vivre. Cette question de la prévention est en effet un sujet fondamental : **aujourd'hui, une personne sur trois de plus de 60 ans qui vit à domicile va chuter dans l'année**. Elle va chuter pour des raisons, comme on l'a dit, multifactorielles. Mais on sait qu'après une première chute, le risque de rechute est multiplié par 20. **Les chutes sont la première cause de mortalité par traumatisme chez les personnes âgées** ; c'est un enjeu majeur des politiques liées au vieillissement de la population. La prise en compte de cet enjeu passe par des politiques de prévention, or aujourd'hui en tant qu'opérateurs SOLIHA, nous intervenons, parfois dans l'urgence, et en tous cas davantage dans des démarches curatives que préventives.

Nous avons donc présenté cet outil aux élus, à l'occasion d'un salon des seniors que la ville de Dole a tenu l'année dernière, dont nous étions partenaires. Ils étaient d'abord sceptiques et **nous avons dû souligner la nécessité d'avoir une autre approche de la prévention, beaucoup plus ludique**. La ville a accepté et nous avons réuni 150 personnes de tous âges, dont de nombreux élus et d'autres partenaires, dont les caisses de retraite : CARSAT, MSA..

Il est important qu'à l'occasion de cette représentation, nous ayons pu échanger avec les partenaires sur le rôle qu'ils pourraient jouer dans le déploiement de ces actions de prévention. Nous avons d'ailleurs répondu à l'appel à projet de la Carsat à l'échelle de la nouvelle région Bourgogne-Franche-Comté (dans la continuité de l'expérimentation sur la ville de Dole), pour conduire des actions de sensibilisation des personnes aux enjeux du maintien à domicile et plus particulièrement de la question de la prévention des chutes.

Il faut donc d'abord **sensibiliser, c'est important, mais il faut aussi rassurer**. Car la personne âgée peut se dire : « la pièce est finie, j'ai bien compris le message mais maintenant qui m'accompagne pour prendre en compte de mes problèmes ? ».

**C'est là que SOLIHA intervient, bien évidemment, en présentant à la suite de la représentation nos modes d'intervention chez les personnes**. Comme le disait Ronan KERNEVEZ, il ne s'agit pas ici de questions très techniques. Nous rassurons aussi les personnes en rappelant que les dépenses ne sont pas si importantes et que des dispositifs financiers existent pour financer de telles opérations, comme les travaux d'adaptation des sanitaires par exemple (les sorties de baignoire...).



**Cette méthode est aussi intéressante pour nous en tant que SOLIHA** car cette forme de communication, nous permet de rencontrer des personnes qui ne relèvent pas des circuits habituels de signalements ni des dispositifs de financement auxquels nous sommes familiers. **C'est à nous, en tant que SOLIHA, d'ouvrir plus largement « notre clientèle » à des publics qui ne seraient jamais venus vers nous pour du conseil.**

**BL :** Ronan KERNEVEZ, quels sont les retours suite aux représentations : est-ce que vous mesurez les effets produits ?

**RK :** les évaluations du public, réalisées après le spectacle ont montré **des retours très positifs** : les gens prennent conscience de choses du fait de les voir sur scène.

Le suivi reste difficile mais notre travail permet de mettre en exergue la problématique des chutes et de leurs causes, **en apportant des solutions concrètes dans la pièce et au-delà**, grâce aux partenaires comme SOLIHA qui travaillent dans le « bien vieillir » et interviennent après la représentation. Cette action donne aussi un coup de projecteur à toutes les actions locales qui participent au bien vieillir. **La portée est donc inévitablement positive, concrète, locale et à la portée de tous, ce qui est fondamental.** Nous essayons d'apporter le plus de solutions possibles, en étant à la fois dans l'artistique et dans le concret (distribution des brochures de l'INPES par exemple, « Comment aménager sa maison pour éviter les chutes ? »).

Je voudrais aussi ajouter deux mots sur une convention que nous venons de signer entre FOLIAL, SOLIHA, et Ag2r la Mondiale<sup>2</sup>, **qui vient de nous accorder une subvention pour quinze représentations en France de la pièce Mme Reinette, suivie d'une intervention de SOLIHA.** Cette subvention finance notre pièce à 50% et couvre entièrement l'intervention de SOLIHA. Nous cherchons donc, avec Ag2r la Mondiale, SOLIHA et d'autres structures (CCAS, CLIC, etc.), à tourner la pièce jusqu'en mars 2017. SOLIHA organisera notre venue, que nous nourrirons de bilans, questionnaires et évaluations, pour mesurer l'impact de notre action.

**CP :** le partenariat avec Ag2r la Mondiale va s'étendre à d'autres problématiques : considérant que cette méthode d'animation et de sensibilisation était pertinente, nous avons ainsi décidé de la tester, avec une autre troupe de théâtre, sur la question primordiale de la maîtrise de l'énergie. En juin, nous co-animerons avec Ag2r la Mondiale et d'autres partenaires un mini-salon autour du thème de la maîtrise des dépenses d'énergie, destiné à ses ressortissants mais aussi de l'ensemble des travailleurs sociaux du département.

Ces nouvelles démarches nous conduisent également à réfléchir au mode de financement de nos actions et notamment dans un contexte où nos partenaires historiques sont de plus en plus contraints financièrement. Nous avons évoqués lors des travaux préparatoires à la création de SOLIHA, la nécessité de mieux valoriser les externalités positives dans notre modèle économique. **Nous sommes ici très clairement en présence d'une externalité positive, qui doit être valorisée et reconnue par nos partenaires.** Quand je dis que cela devrait être remboursé par la Sécurité Sociale, c'est à la fois une plaisanterie et une conviction, si l'on considère les économies réalisées par les pouvoirs publics grâce à nos actions au regard par exemple du coût d'une journée d'hospitalisation.

*« C'est à nous d'ouvrir notre clientèle à des publics qui ne seraient jamais venus vers nous pour du conseil »,  
Claude Peclet*

<sup>2</sup> <http://www.ag2rmondiale.fr/?&NREF=%3FQ%3Dag2r+la+mondiale&gclid=CJHW4pDg9MwCFep0wodCSsA5w>



---

## Que retenir ?

*Aborder le problème des chutes chez les seniors par le théâtre apparaît d'abord comme une initiative étonnante, mais se révèle en fait être une solution efficace. C'est précisément parce qu'elle permet une approche ludique et pédagogique d'un sujet grave que la sensibilisation touche les concernés largement, concrètement et positivement. L'appropriation réelle du projet montre que le théâtre n'est pas juste employé comme un « effet de style », mais a été spécifiquement étudié pour reproduire au mieux le réel. La création d'un outil innovant passe donc nécessairement par une étude spécifique de son public, de ses attentes et de ses besoins.*

---





**BL :** Nous nous rendons maintenant à Douai avec l'action « mon éco logement, mon éco jardin » que vont nous présenter Virginie SIMON et Christian LAIDEBEUR. Il s'agit d'**une opération de rénovation de logements et de jardins durables dans le quartier des vieux corons à Douai.**

**Virginie Simon (VS) :** le projet se situe à Dorignies, quartier historique de Douai où SOLIHA Douais a eu l'opportunité de réhabiliter 26 logements avec pour objectif une rénovation énergétique de niveau BBC. **Dès le début du projet en 2010, nous avons pris contact avec la population** à travers une enquête sociale qui a révélé le besoin de mettre en place une opération de réhabilitation. Nous avons constaté que les habitants en place étaient en très grande précarité (un ménage sur deux voulait quitter le quartier), plusieurs ménages étaient en situation de privation énergétique (coupure de gaz, baisse de puissance au niveau du compteur, chauffage au charbon...). Il y avait une vraie demande de changer les choses, au niveau de l'état des logements, du quartier, du cadre de vie, il a fallu trouver des solutions rapides et concrètes.

Rapidement, notre association, avec le soutien de l'UT, a mis en place des rencontres sous deux formes :

- N 1. Un accompagnement social individuel** pour rencontrer les familles, définir un projet logement, faire remonter les besoins au niveau du service technique et gestion locative de l'association, travailler avec les bailleurs sociaux sur certaines mutations, etc.
- N 2. Des ateliers collectifs sur site**, soit dans un logement chez l'habitant, soit dans un logement-tiroir en cours de réhabilitation. Ces ateliers ont permis de réunir les habitants, d'impulser une dynamique en les mettant au cœur du projet, en les informant sur les travaux, les matériaux utilisés, les différentes installations (chaudière à condensation, VMC double flux...) et le devenir de leur logement, en les sensibilisant également aux éco gestes.

Les ateliers ont été l'occasion de rencontrer les professionnels présents sur les chantiers et de faire remonter des besoins. Les habitants, très satisfaits du démarrage de la réhabilitation, **ont très vite exprimé le besoin que leur cadre de vie extérieur, c'est-à-dire les jardins, soit également rénové.** Cela n'était pas du tout prévu dans le projet de réhabilitation initial mais, il était de **notre devoir de les aider à rebondir et trouver des financements**, au vu de leur mobilisation et de leurs demandes. C'est grâce notamment au soutien de la Fondation de France<sup>3</sup> La Région dans le cadre d'un financement FITA, que nous avons pu travailler sur un projet qui a permis d'investir techniquement les jardins tout en poursuivant les ateliers collectifs basés sur la concertation et la participation des habitants, dans le cadre d'un aménagement des extérieurs et des espaces publics : **c'est le passage de « mon éco logement » à « mon éco jardin ».**

*« Il était de notre devoir d'aider les habitants à rebondir pour pouvoir concrétiser leurs besoins »,  
Virginie Simon*

Ces ateliers, co-animés avec un paysagiste, ont eu de très bons résultats, notamment en termes de lien social, d'entraide et de communication intergénérationnelle. Nous avons aussi rapidement constaté **une volonté de se mobiliser davantage et d'apporter cette dynamique, non plus seulement au niveau des parcelles, mais à l'échelle de tout le quartier.**

Nous avons également fait appel à un chantier d'insertion Imm'PACT pour que certains locataires puissent bénéficier d'une expérience complémentaire. Les échanges sont cruciaux : toutes les personnes ont un savoir qu'on peut valoriser, **les habitants montent en compétence en matière de jardinage, ce qui améliore le projet mais permet aussi à certains de se projeter.** Des mères de famille se sont ainsi révélées, réalisant qu'elles pouvaient s'épanouir dans d'autres activités (exemple des ateliers palettes pour créer du mobilier).

Le projet nécessite **beaucoup d'écoute et un soutien de tous les participants**, pour des résultats très positifs. De manière générale, nous avons constaté une amélioration de leur état de santé physique mais aussi moral. Le suivi des consommations depuis 2010 a montré l'impact de la maîtrise des consommations d'énergie sur leur budget, aussi bien pour le logement que le jardin. Enfin, **être identifié dans le quartier par le centre social, être vecteur d'informations, source de décisions, participer même aux conseils de quartier** aide à ce que le projet dépasse les parcelles du privatif pour s'étendre à l'espace public, et ce avec l'aide de la Mairie.

Toutes ces jolies choses ont pu avoir lieu grâce au soutien de financeurs et d'acteurs locaux, dont la Fondation de France, qui a été l'un des premiers financeurs à nous faire confiance sur ce projet.

**BL :** Christian LAIDEBEUR, qu'est-ce qui vous a séduit dans ce projet ? Pensiez-vous qu'il aurait toutes ces conséquences ? Qu'est-ce que vous en retenir d'essentiel aujourd'hui ?

<sup>3</sup> <http://www.fondationdefrance.org/>

**Christian LAIDEBEUR (CL)** : J'ai instruit les dossiers « mon éco logement » et « mon éco jardin » au niveau régional Nord-Pas-de-Calais-Picardie. L'opération a été financée dans le cadre du Programme Habitat autour de deux axes principaux : l'habitat choisi et accessible aux ménages les plus fragiles et l'implication des habitants dans leur lieu de vie. Les deux projets recourent complètement ces deux axes.

Le premier dossier que j'ai instruit, « mon éco logement », m'avait beaucoup séduit car, **quand j'entendais parler les professionnels de SOLIHA, j'entendais parler les habitants.** Avec l'expérience, **on sait si l'interlocuteur a été le porteur d'un projet qu'il a peut-être initié mais qu'il a ensuite laissé devenir la propriété des habitants.**

*« Quand j'entendais parler les professionnels de SOLIHA, j'entendais parler les habitants »,  
Christian Laidebeur*

La deuxième chose est qu'on n'instruit pas en chambre, on instruit sur le site, où l'on peut rencontrer les habitants. **Et, quand vous voyez qu'il y a une cohérence entre ce que vous dit le porteur et ce que vous disent les habitants, alors vous savez que vous pouvez avoir de grands espoirs. J'avais donc de grands espoirs, et je peux dire que je n'ai pas été déçu** puisque j'ai eu l'occasion de ré-instruire « mon éco jardin » et de constater ses effets positifs.

Je pense que nous sommes dans la situation où les habitants s'approprient le projet, même s'ils sont dans un quartier et des situations difficiles, même si leur logement ne leur plaît pas : **ils ont atteint tous les objectifs et les ont même dépassés puisqu'ils ont repoussé les limites de leur enfermement jusqu'au comité de quartier.** Indépendamment de la requalification du quartier, **c'est donc bien la requalification des hommes et des femmes qui doit être soulignée.**

Nous venons de terminer l'expérimentation « éco habitat » à la Fondation de France : le parallèle est frappant, puisque nous savons que la lutte contre la précarité énergétique relève avant tout de la lutte contre la précarité des personnes et dépend de la motivation des concernés et de leurs capacités. La plupart des expérimentations montrent un basculement déterminant : **quelqu'un de passif va devenir un des acteurs, voire un des initiateurs.** « Mon éco jardin » reflète bien cette dynamique. De nouvelles questions fondamentales se posent alors, comme le fait de savoir si on est un leader, un manager de projets, un appui ou juste un accompagnateur qui marche à côté du projet.







## Que retenir ?

*Cette opération de rénovation est un succès car elle a adopté une approche originale : l'inclusion d'un public défavorisé et vulnérable à toutes les étapes d'une initiative de proximité a permis une véritable consultation, qui a bénéficié à l'opération elle-même. L'extension du projet de réhabilitation initial aux jardins et sa réussite montrent que la démarche participative est un facteur essentiel du bon déroulement de l'opération. L'association et la concertation sont ainsi les clés du rayonnement de cette initiative, alimentant un réel sentiment de reconnaissance sociale : en effet, cette innovation dépasse les thèmes du logement puisqu'elle a permis d'agir sur les personnes concernées au-delà, en incluant des perspectives plus larges (sécurité, confiance en soi, insertion). Pour beaucoup, les jardins ont été un vrai déclic vers la construction d'un projet de vie.*

## QUESTIONS SUR LA DEUXIÈME THÉMATIQUE

**Question 1 :** *Une question pour SOLIHA Douaisis : je me réjouis d'abord qu'on valorise de plus en plus le travail social lié au logement dans nos assemblées, dans notre communication, et accessoirement la profession de CESF - je pense d'ailleurs qu'il faut encore travailler pour mettre en valeur cet aspect très important de notre action en-dehors de la réhabilitation elle-même. Ma question est périphérique : vous avez illustré votre exposé d'un grand nombre d'images et, en tant qu'opérateur de travail social, j'ai souvent eu des difficultés à illustrer nos projets. Les photos que vous avez montrées sont très touchantes : est-ce que cette captation a été intégrée à votre projet à part entière ou est-ce qu'elle s'est faite « à l'occasion » ?*

**Question 2 :** *Une question pour SOLIHA Douaisis : quelle a été la durée de votre projet ?*

**VS :** la prise de photos est un pur hasard. C'est venu progressivement car il est désormais facile d'avoir une très bonne qualité d'image grâce aux smartphones, d'autant que j'en ai toujours un dans mon sac. C'est effectivement un élément important pour illustrer le cadre de la réhabilitation, notamment dans le cadre des comités de pilotage.

Concernant le calendrier du projet : nous avons démarré en 2010 pour terminer cette année 2016 (nous finissons les parcelles cet été). La durée s'explique par la nécessité de rénover à la fois les logements et les jardins, sur des sites habités, avec une réhabilitation logement par logement et une amélioration des extérieurs au fur et à mesure.

« Ces outils ne sont pas nouveaux : ce qui est nouveau, c'est la manière de s'en servir »,  
Didier Vannoni

**Réaction :** Je ne suis pas du tout du secteur du logement, et je suis très heureuse en entendant l'expérience autour du théâtre et des personnes âgées car je vois les passerelles qui peuvent s'ouvrir, entre les secteurs du logement et du médico-social. Cette action me semble particulièrement pertinente dans le cadre de la mise en œuvre de la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement), puisqu'elle va mettre en place les Conférences de Financeurs pour financer la prévention, et je pense qu'il y a des choses intéressantes à faire dans ce cadre pour la prévention du vieillissement dans les logements.

### RÉACTION DE DIDIER VANONI SUR LA DEUXIÈME THÉMATIQUE

**DV :** Une première remarque, qui pourrait être un paradoxe, est que **les deux outils exposés, la pièce de théâtre et la concertation, ne sont pas nouveaux : ce qui est nouveau, c'est la manière de s'en servir.**

**Pour revenir à ce que je disais précédemment, l'innovation n'est pas forcément du clinquant, du novateur, de la grande échelle, mais aussi la manière de se servir d'outils plus conventionnels mais adaptés. Cela permet d'engager un débat sur ce que c'est qu'innover et comment le Mouvement SOLIHA peut revendiquer cette dynamique d'innovation.**

Deuxièmement, les éco-jardins et l'éco-logement **touchent ici des ménages au-delà de leur niveau de revenu ou de confort, en les insérant dans la société.** Il n'y a pas de raison pour que les jardins et les éco jardins ne soient pas pour eux : c'est donc une autre manière, non pas d'innover, mais de leur dire « **c'est aussi pour vous** ».







# DES SOLUTIONS HABITAT POUR TOUS

## EN PRÉSENCE DE :

- pour « **Un nouveau voyage, une opération innovante d'habitat adapté et évolutif pour des familles sédentarisées issues de la communauté des gens du voyage** » :

Delphine LAURENT, Directrice du département solidarité insertion habitat, SOLIHA Loire et Bernard LAROCHE, Consultant, Commissaire de l'exposition 6<sup>ème</sup> sens – biennale du design Saint Etienne 2013

- pour « **Le dispositif d'accueil-logement en faveur des réfugiés et des migrants de Calais** » :

Anissa ESCUR, Directrice du pôle social et insertion, SOLIHA Méditerranée et Chantal DRUGAT, Directrice générale, GIP Habitat et Interventions Sociales

**BL :** Le troisième thème que nous abordons illustre la volonté de trouver des solutions habitat pour tous, et va nous conduire à parler à la fois des gens du voyage et de l'accueil des réfugiés. Ces actions illustrent la diversité des actions et l'évolution des métiers SOLIHA qui portent ces innovations. Nous allons d'abord nous arrêter sur l'opération « Un nouveau voyage » que vont nous présenter Delphine LAURENT et Bernard LAROCHE.

**Delphine LAURENT (DL) :** Il nous paraissait d'abord important de vous expliquer le contexte dans lequel ce projet a été défini et porté. Comme l'a rappelé Didier VANONI tout à l'heure, **nous faisons face à une évolution de la pauvreté et de la précarité, et plus globalement, de la demande sociale.** A SOLIHA Loire, nous l'avons constaté à travers notre mission d'insertion des ménages les plus démunis par le logement, puisque nous gérons 600 logements très sociaux sur le département de la Loire, dédiés uniquement aux ménages du Plan départemental ou à ceux reconnus prioritaires par la Commission de médiation.

Depuis 5 ans, nous observons également une accélération des phénomènes de précarisation importante qui s'accompagnent de nouveaux besoins. **Ces évolutions nous poussent à être inventifs, à faire appel à de nouvelles compétences et à des regards parfois inattendus,** d'où la présence de Bernard LAROCHE à mes côtés aujourd'hui, qui nous accompagne depuis 10 ans dans une politique globale d'innovation.

« Les projets concrets ne verraient pas le jour si nous n'avions pas été des « lanceurs d'alerte »,  
Delphine Laurent

Cette politique s'exprime de plusieurs manières : des projets concrets bien évidemment, mais qui n'auraient pas vu le jour si nous n'avions pas pris des risques à un moment donné, si nous n'avions pas noué des partenariats nouveaux avec des sociologues, des anthropologues, des designers, des chercheurs, **si nous n'avions pas été force de proposition et même « lanceurs d'alerte »**. Ce dernier terme a été utilisé tout dernièrement par le directeur de la DDT pour nous qualifier, et nous en sommes fiers.

Cette politique globale d'innovation est un projet collectif pour notre association, porté à la fois par nos administrateurs, notre président et tous les salariés de SOLIHA Loire. L'histoire a commencé en 2006 par une rencontre entre le directeur de SOLIHA Loire, Jean-Loup LEMIRE, et Bernard LAROCHE. Le premier souhaitait montrer qu'une démarche d'innovation sociale n'était pas antinomique avec l'idée d'intervenir auprès des ménages les plus démunis, et Bernard LAROCHE cherchait à promouvoir le design pour tous dans le cadre de la Biennale internationale de St Etienne.

**Bernard LAROCHE (BLa) :** Depuis 10 ans, nous menons en effet des projets qui se situent tous dans le domaine de l'innovation sociale durable et de la sensibilisation. Dans chaque cas, nous avons utilisé une procédure qui se fait très souvent dans le domaine du design dans les entreprises, **c'est-à-dire repartir de l'observation des usages et des détournements d'usage pour apporter un nouveau regard, faire évoluer les choses et innover**. En 2006, nous avons commencé un projet où nous voulions montrer l'impact du vieillissement de la population sur notre habitat et sensibiliser à cette question, sans stigmatisation. Nous avons ainsi essayé de concevoir un habitat qui soit utilisable par un jeune couple pour recevoir son voisin qui a un fils handicapé, recevoir sa grand-mère, ou dans le cas d'une réaffectation du logement à une personne handicapée, limiter les frais de réadaptation.

Ce projet, qui a connu un succès et une médiatisation importante, a donné naissance au programme « Logement Design pour tous »<sup>4</sup> du Ministère du Logement. Nous avons donc eu envie de continuer avec la transformation et la réhabilitation d'une gendarmerie en habitat d'urgence avec là encore un objectif de durabilité : qu'elle soit écologique ou permette de ré-imaginer le logement en travaillant sur les coûts, les couleurs ou la solidité des matériaux pour offrir un environnement respectueux aux futurs occupants. Nous avons ensuite travaillé avec la Cité du Design sur la précarité énergétique, avec une nouvelle observation des usages et des détournements d'usages, en envoyant notamment des ethnologues, sociologues et designers chez les personnes locataires de SOLIHA. Nous avons continué ce travail avec le CNRS, le laboratoire Weber et l'université sur les nouvelles formes de pauvreté.

**DL :** Notre nouveau projet concerne six familles sédentarisées sans droits ni titres sur un terrain propriété de la commune de Sury-Le Comtal dans la Loire. Ces familles vivaient dans des conditions très précaires, et six logements adaptés et évolutifs ont été conçus pour elles. Ce projet a été le premier projet de construction neuve porté, au niveau de la maîtrise d'ouvrage, par notre filiale SODIHA.

C'est d'abord un **projet participatif** : nous avons réalisé plusieurs ateliers collectifs et individuels avec les familles, en nous aidant de supports tels que des maquettes ou des plans à grande échelle. **Ces ateliers ont été réalisés avec différentes collaborations** : Bernard LAROCHE, mais également des sociologues, un designer, un architecte très présent pendant la démarche, et au niveau des compétences internes à SOLIHA Loire, un travailleur social, une CESF, un médiateur, un technicien, moi-même en tant que coordinatrice de projet et bien évidemment notre directeur. Ces ateliers nous ont permis d'être lauréats à deux reprises de prix de la Fondation de France et de recevoir le soutien du Fonds de Soutien pour l'Innovation.

<sup>4</sup> <http://www.urbanisme-puca.gouv.fr/logement-design-pour-tous-a327.html>





**Ces interventions ont permis aux familles de concrétiser un souhait qu'elles avaient depuis de nombreuses années et d'exprimer leur avis dès le début du projet.** Cette concertation nous a également amené à réajuster le programme (positionnement des entrées des espaces, par rapport à ce que les familles imaginaient...) et d'avancer dans le projet. D'autre part, le travail de terrain approfondi avec le travailleur social de SOLIHA Loire a permis d'identifier les spécificités d'usage de ces familles au temps et à l'espace. **Ces ateliers participatifs ont fait émerger des choses très positives mais ont aussi été un lieu d'échange et de débat des éléments plus difficiles à aborder**, tels que les contraintes. Les familles avaient des marges de manœuvre mais aussi des invariants, issus des contraintes techniques, juridiques et financières. Elles ont pris conscience que tout n'était pas modifiable ni adaptable. Il y a donc une **vraie pédagogie à apporter dans le discours** : les ateliers se sont déroulés sur deux ans, il faut du temps pour construire ce dialogue avec les familles.

**D'autre part, nous avons anticipé la gestion future des logements** : puisque SOLIHA Loire gère les logements aujourd'hui, il était important d'aborder la question des droits et devoirs des locataires pour des familles qui n'avaient pour la plupart jamais habité dans un logement, ni payé de factures. Toutes ces notions ont été abordées avec elles, comme la question du règlement intérieur, conçu de manière spécifique, illustré et pédagogique, pour qu'il soit facilement appropriable par les familles. Il a fait l'objet de longues discussions : l'objectif n'était pas de stigmatiser les familles mais au contraire de bien prendre en compte les spécificités d'usage pour leur montrer qu'on était à leur écoute.

Nous avons abordé la question du ferrailage, puisque le comité de pilotage a décidé qu'il était interdit de ferrailer sur le nouveau site : il a donc fallu trouver des solutions avec les familles, ou en tout cas leur expliquer comment leur activité (professionnelle pour deux d'entre elles) pouvait s'associer au projet. Nous avons également dû aborder la limite dans le stationnement des caravanes, puisque certaines familles commençaient à positionner une dizaine de caravanes autour des maisons, ce qui n'était pas possible, ne serait-ce qu'en termes de place. Enfin, puisqu'il s'agit d'un projet évolutif, nous avons souhaité permettre aux familles la création d'espaces de vie supplémentaires en fermant l'auvent qui abrite la caravane et en aménageant la mezzanine pour créer des chambres supplémentaires. C'est une démarche que les familles se sont très vite appropriées : le jour de l'inauguration, 4 familles sur 6 avaient déjà aménagé la mezzanine.





## CE PROJET A AUSSI ÉTÉ UNE CONSTRUCTION COLLECTIVE AVEC LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

**HABITAT PACT**



**LOIRE FOREZ**  
Agglomération

**FILLS**

**Loire**  
LE DÉPARTEMENT

**AR** ATELIER D'ARCHITECTURE RIVAT



**Rhône-Alpes**  
Région



17 partenaires se sont réunis autour de ce projet et ont accepté de le soutenir : cette volonté politique et institutionnelle a permis de faire émerger *Un nouveau voyage* et d'arriver à nos résultats actuels (l'inauguration a eu lieu il y a un mois à peine).

Nous sommes également parvenus à maîtriser les coûts sur ce projet (965000€ tout compris). Enfin, **ce projet a été voulu reproductible** : l'objectif est que d'autres familles puissent bénéficier de ce type de démarche, et pas forcément des familles sédentarisées issues de la communauté des gens du voyage. Nous sommes en train de réfléchir à d'autres besoins, telles que les familles roms ou des personnes atteintes de handicaps cognitifs qui pourraient bénéficier de ce type de démarche.

A SOLIHA Loire, nous sommes habitués à travailler sur les parcours résidentiels des ménages les plus démunis : **ces familles-là sont face à un véritable « saut anthropologique »** puisqu'elles passent d'un habitat mobile à un habitat en dur. Ce n'est pas évident ni gagné, il va falloir continuer à accompagner ces familles car des difficultés nous attendent encore : cependant, nous avons le soutien des partenaires et des familles dans cette démarche. Ce que nous espérons surtout, c'est que la dizaine d'enfants qui vit dans ces logements aujourd'hui puisse un jour accéder aux logements de droit commun.

## Que retenir ?

*Face à l'évolution des formes de pauvreté et de précarité, les nouvelles initiatives se doivent d'inclure les publics généralement « cachés » : la coproduction du logement avec les familles concernées apparaît donc comme la meilleure solution face au défi du passage de l'habitat mobile à l'habitat « en dur ». Les résultats, concrets, montrent la vraie réussite du projet : accompagner les mêmes personnes, sur un même terrain, vers le changement. L'approche participative s'est combinée à une gouvernance multi-partenaire pour garantir l'expression des besoins et formuler une réponse adaptable et reproductible, notamment par le soutien politique et la forte volonté de la collectivité impliquée.*



**BL :** Nous allons maintenant nous arrêter sur le dispositif d'accueil des réfugiés et des migrants avec Anissa LESCUR et Chantal DRUGAT : nous allons voir l'action SOLIHA Méditerranée à travers un film plutôt que par un exposé.

**Anissa ESCUR (AE) :** Depuis des mois et des mois, les médias nous inondent d'images déshumanisées et déshumanisantes de l'accueil et de l'exil ; nous avons donc choisi de faire reparler l'image pour redonner de la dignité à ces personnes qui fuient, et à leur accueil.

#### EXTRAITS DU FILM :

**« Le respect de la personne guide l'action de notre Mouvement SOLIHA. Cette action consiste notamment à permettre à des personnes en difficulté d'accéder à un logement autonome, décent, qui favorise leur insertion. C'est donc tout naturellement que SOLIHA Méditerranée s'est investi dans l'accueil des populations réfugiées, en tout cas en ce qui concerne leur habitat. Elle a pu le faire grâce à la compétence et l'expérience acquise du pôle logement insertion qui a fait depuis de nombreuses années ses preuves dans le domaine de la recherche de logements, de la captation de logement, de la sous-location de ces logements et de l'accompagnement social en ce qui concerne l'occupation de ces logements. »**



*Cette expérience a pu être mise à profit de ce dispositif qui consiste à fournir aux populations réfugiées un logement autonome, qui permet leur insertion. »*

*« Le pôle social de l'association SOLIHA Méditerranée est apparu dans les années 90, plus exactement en 1998 lors de la création de la loi contre les exclusions. Le Conseil Départemental de l'Aude a demandé à l'association de mettre en place un projet pour prendre en charge le public du PALPD, c'est-à-dire les personnes les plus défavorisées, les plus vulnérables en termes de logement. Quelques années plus tard, la loi Besson a permis de mettre en place la sous-location. La sous-location a été un levier supplémentaire pour l'accès des plus démunis au logement en favorisant la médiation entre une association et les propriétaires. L'association loue à des propriétaires, et nous sous-louons à des personnes reconnues en difficulté. Il y a un suivi éducatif réalisé par le pôle social de SOLIHA ; le facteur d'insertion est le bail glissant, c'est-à-dire qu'au bout de quelques mois, parfois de deux années, le locataire peut rester dans le logement si tout se passe bien. Ce dispositif de sous-location a été saisi par l'Etat en 2009, suite à la loi DALO, pour créer l'intermédiation locative. »*

*(...) Echange avec un propriétaire qui souligne l'absence de problèmes, et les avantages de la sous-location, « **C'est très intéressant pour un propriétaire que d'être passé par une agence immobilière et de louer classiquement à des gens qui n'ont presque aucun problème, c'est passionnant, c'est le pied dans le présent et dans l'actualité** » (...)*

*« Par rapport aux réfugiés et à cette crise migratoire, SOLIHA Méditerranée a fait une offre de service auprès de la DDCSPP de l'Aude. On a réfléchi ensemble à comment accueillir ce public : c'est pourquoi, depuis décembre 2015, un parc dédié aux réfugiés a été mis en place. »*

*« La DDCSPP pilote le dispositif au niveau départemental, réunit les partenaires en cas de besoin et assure le suivi du programme et l'accompagnement des associations en cas de besoin, lorsqu'il y a des difficultés, des questionnements. Nous finançons ce dispositif et assurons le suivi budgétaire de la plateforme nationale. »*

*« SOLIHA Méditerranée est organisée autour de trois pôles : le pôle habitat, le pôle logement et insertion et le pôle gestion locative. C'est cette organisation autour de métiers qui nous permet d'être des opérateurs de référence des collectivités locales, territoriales et de l'Etat. Dans ce contexte, nous avons pu répondre efficacement et rapidement à la commande passée par l'Etat, pour mieux accompagner les réfugiés, chose que nous faisons sur l'ensemble des métiers de l'habitat et du logement. SOLIHA Méditerranée a vocation à rester l'opérateur de référence au service des politiques du logement et de l'habitat. »*



**BL :** Merci pour ce film. Chantal DRUGAT va réagir à ces images et nous expliquer comment vous avez travaillé à partir de cette rentrée 2015 pour mettre en relation les réfugiés, les logements, et on le voit dans ce film le rôle formidable des accompagnateurs autour des réfugiés arrivant.

**Chantal DRUGAT (CD) :** La Délégation Interministérielle de l'Hébergement et de l'Accès au Logement (Dihal) a été désignée pilote de ce dispositif de logement en faveur des réfugiés dans le cadre du Plan de relocalisation européen : elle a choisi le GIP Habitat et Intervention Sociale, qui est un outil régional du préfet de la région IDF, pour assurer la coordination des acteurs nécessaires au départ et à l'accueil des réfugiés dans le territoire national. Cette plateforme a été créée et mise en place début octobre 2015 : sa première intervention a été très médiatisée, avec l'accueil des réfugiés venant d'Allemagne, en l'occurrence 460 ménages. La plateforme a dû très rapidement mettre en place les procédures d'accueil avec les acteurs institutionnels (au

sein de l'Etat, soit des représentants de la préfecture, soit des DSPP) et les opérateurs sociaux sélectionnés qui ont proposé des logements pour les personnes réfugiées.

Dans un premier temps, la plateforme a donc collecté toutes les remontées de ces correspondants départementaux de logements dans les territoires, ainsi que les formulaires et les profils des réfugiés, pour assurer l'adéquations des logements aux profils des réfugiés en fonction de leur parcours, de leur expérience professionnelle et de leur composition familiale.

Nous avons donc déterminé, selon l'offre de logements, les profils urbains, périurbains ou ceux qui avaient plutôt vocation à pouvoir s'insérer sur un territoire plus rural tout en ayant une accessibilité garantie aux villes et aux services publics. Le départ de ces familles réfugiées arrivées d'Allemagne et de Munich s'est donc fait en deux mois, en priorisant bien sûr les familles avec enfants, qui sont parties dans les premières orientations, et ensuite les jeunes isolés, plus nombreux qu'initialement prévu. Il a donc fallu trouver une réponse adaptée à ces profils de personnes isolées, alors que l'élan de solidarité très important des maires et des départements en septembre et en octobre nous avait fait remonter beaucoup de grands logements (pour accueillir des familles avec enfants). Nous avons donc procédé à des colocations pour les réfugiés volontaires, qui dans un premier temps ont été accueillis par les départements dans cette configuration, sachant que les opérateurs sociaux et les départements ont bien pris en compte qu'il faudrait par la suite rechercher un logement pérenne pour accueillir les familles réunifiées.

Fin décembre, tous ces réfugiés venant d'Allemagne étaient relogés via la plateforme. Nous sommes en lien permanent avec la délégation interministérielle et la délégation générale des étrangers en France, avec lesquels nous travaillons étroitement pour avoir des catégories d'accueil adaptées à ce type de population, notamment des réinstallés qui présentent de grandes vulnérabilités et doivent être à proximité de centres hospitaliers. **La plateforme n'a pas vocation à se substituer aux dispositifs locaux**, elle vient en complément des dispositifs mis en place par l'Etat et les partenaires dans leur département : nous intervenons ainsi en complément d'accueil si l'offre ne permet pas d'accueillir les réfugiés qui seraient affectés à ces départements.

**BL :** Et comment voyez-vous, comme montré dans le film, le travail d'accueil particulièrement détaillé et humain que fait SOLIHA Méditerranée ? Comment voyez-vous ça « à l'arrivée », vous qui êtes au départ du dispositif ?

**CD :** Je peux déclarer très sincèrement que je suis ravie d'être parmi vous et d'avoir pu visionner ce film. Nous avons des échanges avec les opérateurs sociaux qui accompagnent les ménages, mais il est difficile, du fait de la position tenue par le GIP dans la gestion de cette plateforme nationale, d'incarner jusqu'au bout les personnes qui nous sont confiées pour optimiser au mieux leurs conditions d'accueil.

Dans notre cas, j'ai pu réellement et concrètement voir comment un partenaire comme SOLIHA Méditerranée travaille à l'accueil : **ce n'est pas seulement administratif, la dimension humaine est très importante**, nous avons beaucoup d'échanges avec les opérateurs qui font l'accueil, qui arrivent à démultiplier les initiatives innovantes. Par exemple, s'il y a des changements de train, qui essaient de trouver des partenaires pour prendre le relai et accompagner les familles. Ils sont présents pour prendre en charge la famille sur le quai de la gare à n'importe quelle heure d'arrivée. Par le biais de la plateforme, nous nous rendons compte que le côté pratique et concret des opérateurs impliqués dans le dispositif va très loin.



**BL :** Anissa LESCUR, on a vu dans le film tout le travail que vous réalisez : aujourd'hui, où en êtes-vous sur cet accueil et sur les réfugiés que vous accompagnez ?

**AE :** Je voudrais juste conclure en disant que **SOLIHA est un Mouvement qui se construit dans et par l'engagement**. Nous sommes avant toute chose des acteurs de terrain, nous avons une spécificité qui est le logement adapté, et **c'est à nous de l'adapter aux réfugiés, et non pas aux réfugiés de s'adapter à nous**. C'est à nous de construire des équipes pluridisciplinaires, parce que c'est avant tout un travail d'équipe et de réseau. Nous avons appris à travailler avec des médecins de l'hôpital, des associations caritatives, avec l'OFPPRA, avec des administrations très éloignées. Nous nous sommes donc formés petit à petit à cet accueil. L'accueil, aujourd'hui, est réellement possible et a une dimension humaine. Je voudrai juste terminer en citant Nelson Mandela qui disait que « le courage, ce n'était pas de ne pas avoir peur, c'était notre capacité à vaincre la peur ». **Aujourd'hui, le courage, ce n'est pas d'accueillir, c'est notre capacité à nous tous de vaincre la peur d'accueillir.**

« *SOLIHA est un Mouvement qui se construit dans et par l'engagement* »,  
Anissa Escur

## Que retenir ?

*Une approche humaine doit se superposer à l'administratif si les initiatives veulent réellement inclure leur public : cela implique de reconnaître la multiplicité et la complexité des besoins (logement, alphabétisation, scolarisation) pour permettre une intégration complète et sensible. La prise en charge dans le logement (en mobilisant le parc privé pour éviter la « concurrence » sur le parc HLM) est immédiate et directe pour favoriser la meilleure stabilisation possible dans l'environnement d'accueil. Cet accueil est pluridisciplinaire et nécessite une constante réadaptation pour rester à la fois efficace et respectueux : cette interrogation permanente est la clé d'une démarche innovante réussie.*

## QUESTIONS SUR LA TROISIÈME THÉMATIQUE

**Question 1 :** Une question pour SOLIHA Méditerranée : quantitativement, combien avez-vous accueilli et logé de réfugiés ?

**AE :** Je voudrai juste signaler le travail de gestion locative qui a permis de capter, en moins d'un mois, une quarantaine de logements, prêts depuis décembre. Aujourd'hui, nous avons 14 personnes dans le dispositif : nous attendons donc tous les jours des accueils qui ont du mal à venir, mais c'est un autre débat.

**Question 2 :** Pour SOLIHA Méditerranée : ce qui vient d'être présenté est très intéressant, notamment car vous soulevez la question des accueils et des logements disponibles. Cependant, vous n'avez pas du tout abordé un autre volet, auquel on nous sommes souvent confrontés : celui des autres publics, non migrants, qui sont aussi en grande difficulté et qui attendent cette même démarche. Mon propos n'est pas du tout de les opposer, mais de savoir comment vous arrivez à travailler au niveau territorial, à gérer cette question difficile des oppositions possibles de populations.

**CD :** Peut-être n'ai-je pas présenté un des principes du dispositif mis en place : **il s'agit d'une mise à disposition des logements en zone détendue, il n'y a donc pas de concurrence de publics** et le parc vacant mis à disposition est susceptible de répondre à l'accueil de réfugiés sans exclure les autres publics. Ce sont des zones qui ont été expertisées par le coordinateur départemental et remontées dans le cadre de ce dispositif et du plan européen.

**AE :** Le parti pris de SOLIHA Méditerranée est de créer des parcs adaptés aux personnes en difficulté. **Il n'y a pas un public mais des publics**, donc nous avons par exemple, au niveau de l'intermédiation locative, travaillé sur un parc pour les sortants de prison, pour les familles expulsées, etc. Pour les réfugiés, nous avons donc créé un outil supplémentaire, qui ne vient pas se substituer à des places existantes : ce dispositif a été pensé de A à Z, il était hors de question qu'il se construise dans le partenariat avec les bailleurs publics, qu'il y ait une priorité du fait d'un statut de réfugié par rapport à d'autres familles.

**Question 3 :** Pour SOLIHA Loire : les personnes sédentarisées ont certes une belle maison, mais comment avez-vous géré l'interdiction sur le site de l'activité économique de la récupération de la ferraille ?

**DL :** L'activité a été interdite, parce qu'il y avait énormément de brûlage de ferraille sur le site d'habitation actuel des familles qui suscitait des nuisances pour le voisinage, en plus d'être une pratique interdite. Il a été permis aux familles de stocker la ferraille dans les camions et de créer des petites aires bétonnées de stockage : une famille a accepté ce compromis-là, l'objectif étant que la ferraille ne reste pas sur le site, qu'elle soit bien stockée dans les camions et reparte rapidement. L'autre famille a pu s'organiser avec d'autres réseaux et d'autres ferrailleurs. Il est vrai que c'était un sujet sensible ; néanmoins, les familles ont très bien entendu les contraintes du projet.







## RÉACTION GÉNÉRALE DE DIDIER VANONI

**DV :** Au début de ce dernier exposé, j'ai été interpellé par la notion de « lanceur d'alerte » : il me semble que les deux thèmes que nous venons d'aborder, les demandeurs d'asile et les gens du voyage, même s'ils sont sédentarisés, sont des sujets à faible ou mauvaise exposition, toujours traités avec une forte connotation péjorative. **SOLIHA travaille sur des publics cachés, sur des invisibles qui ne vivent pas bien chez eux**, âgés, handicapés, donc on peut retenir cette notion de « lanceur d'alerte ». **L'innovation, en effet, signifie d'être toujours en capacité de repérer pour agir.**

Deuxièmement, **les opérations se font dans la dentelle** : il n'y a pas d'opération toute faite et on ne généralise pas, même si on en a l'ambition, en homogénéisant le dispositif mais en mettant les méthodes au service d'un objectif sur un territoire ou une population plus large. **Les familles, les réfugiés isolés ou non sont suivis, avec un service qui s'adapte à leurs difficultés.** A travers la notion d'accompagnement, le travailleur social est celui qui est capable de comprendre, de formuler et de passer contrat avec la personne que l'on aide et donc de lui apporter une aide dimensionnée à ses besoins et qu'il accepte.

**J'ai entendu quelque chose qui m'a beaucoup touché, c'est l'insistance sur le fait d'aborder les choses sans misérabilisme, en les rendant humaines** : quand je parlais de mauvaise ou faible exposition, chaque exposé dans l'après-midi a évité de sombrer dans le misérabilisme, en restant à hauteur d'homme, sans condescendance.

Enfin, je veux souligner **l'importance de la construction d'une solution dans l'engagement. Qu'est-ce que c'est qu'un opérateur aujourd'hui, si ce n'est un bras armé pour les politiques publiques ? Si on enlevait les opérateurs des territoires aujourd'hui, qui ferait les politiques publiques ?**

*« L'innovation, c'est être toujours en capacité de repérer pour agir »,  
Didier Vanoni*

***Un opérateur aujourd'hui est donc avant tout un bras armé, quelqu'un qui a l'attitude pour pouvoir prendre la main sur des sujets importants, un « donneur d'alerte » qui sait faire différemment : là où l'innovation est à l'ordre du jour, le quotidien même, il faut s'adapter, être plus communicant, mobiliser, séduire les gens pour les impliquer.***

***Les opérateurs du Mouvement SOLIHA ont cette légitimité pour interpeller, que ne peut avoir une administration, et qui est construite par cette proximité du public qui leur donne la légitimité d'être porteur de message.***



© Photos : Fédération SOLIHA,  
SOLIHA Paris. Hauts de Seine.  
Val d'Oise, SOLIHA Loire, SOLIHA  
Douaisis, SOLIHA Méditerranée,  
Compagnie Foliaal.

Les photographes : Ljubia Danilovi,  
Franck Rondot, Virginie Simon.



PLUS D'INFORMATION  
[www.soliha.fr](http://www.soliha.fr)

-  *Guadeloupe*
-  *Martinique*
-  *Guyane*
-  *Mayotte*
-  *Nouvelle Calédonie*
-  *Réunion*

**08 12 13 14 15** Service 0,05 € / min  
+ prix appel

Décembre 2016 |  agence-solihha.fr