

RENCONTRES FORMATION DES CONSEILLERS SOCIAUX

DE L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL A L'ACTION COLLECTIVE **Les nouvelles pratiques de la fonction sociale**

14, 15 et 16 Novembre 2012

**Hôtel Mercure Lille Métropole
157 avenue de la Marne
59700 MARCQ EN BAROEUL
Tel : 03 28 33 12 12**

Contact :

Victoria ESTEBAN

Tel : 01.40.75.79.04 Fax : 01.40.75.04.21

v.esteban.afpols@union-habitat.org

Enjeux

Tous les travailleurs sociaux vous le diront : le règlement de situations socioéconomiques difficiles a tout intérêt à faire appel à un mode d'action sociale qui donne l'initiative à la personne, qui la place en situation de mobiliser ses propres ressources et la relie à un réseau social. A terme, cette « reprise de contrôle » de sa propre vie transforme la relation de la personne à elle-même (élévation de l'estime et de la confiance en soi) ainsi qu'au travailleur social (plus de collaboration, moins d'assistance) et favorise l'émergence de solutions pérennes.

Outre Atlantique, on désigne ce mode d'intervention par le terme « d'empowerment ». S'il est connu en France dans ses dimensions théoriques, nous manquons de méthodologie pour le mettre en pratique.

Ce séminaire propose aux acteurs de la fonction sociale en organisme HLM d'aller puiser ces éléments méthodologiques dans les pratiques du « soutien communautaire » développées par les organismes de logement social québécois. Une délégation québécoise viendra présenter des projets de soutien communautaires : comment se situent-ils à l'intersection des besoins de logement et des besoins de santé et de services sociaux ? Quel est le rôle de l'organisme HLM et quels moyens humains et matériels mobilise-t-il ? Quel est le coût du soutien communautaire et comment en évaluer les coûts sociaux évités ? Comment permet-il d'enrayer les mécanismes de l'exclusion sociale et ses corollaires : isolement, dégradations, vacance...

Ces questionnements sont désormais essentiels pour la fonction sociale : dans un contexte où les organismes HLM sont amenés à loger des ménages de plus en plus fragiles, celle-ci risque de se trouver débordée par la gestion des situations individuelles. Il lui faut impérativement mettre en place des relais, qui passent par la création de projets collectifs et de partenariats de terrain.

La dynamique du séminaire reposera sur un principe de croisement des pratiques québécoises et françaises : nous interrogerons des projets menés outre Atlantique comme en France et nous amènerons, tout au long du séminaire, des temps de réflexion nous permettant de capitaliser de l'expérience et d'élargir les modes d'intervention de la fonction sociale.

Objectifs

- Définir les modalités d'une action sociale en organisme HLM basée sur « l'empowerment » et les principes du « soutien communautaire »
- Identifier des projets permettant à des publics fragiles d'acquérir une meilleure stabilité dans leur logement et de s'approprier leur quartier
- Comprendre comment générer de la participation sociale, c'est-à-dire un échange réciproque entre l'individu et la collectivité, clé de l'insertion et du mieux vivre ensemble
- Approfondir les dimensions partenariales et financières de projets impliquant les habitants

Mercredi 14 Novembre 2012

09h30 Lancement des rencontres formation

Par Géraud BEAUFRERE, consultant en formation, AFOLS

09h45 Les fresques de la résidence des Noirettes de Vaux en Velin : métamorphose d'un quartier qui concentre des difficultés économiques et sociales

Phase 1

- Au point de départ du projet : un constat d'impuissance du bailleur en termes d'actions de proximité et d'accompagnement social
- Le pari de Villeurbanne Est Habitat : miser sur une politique de proximité qui associe les habitants à la résolution des dysfonctionnements sur le quartier
- Revue des modalités collaboratives mises en place sur la phase d'élaboration des fresques
- Partenariats, financements, rôle de » l'organisme... Revue des fondamentaux qui ont rendu le projet viable
- Les signes d'un retour sur investissement gagnant – gagnant

Phase 2

- Maintenir une dynamique de mobilisation des habitants au-delà des premières fresques
- La mobilisation des jeunes les plus durs sur de nouveaux projets de fresques : objectifs, pilotage du projet
- L'émergence d'un projet d'embellissement du quartier porté par des femmes

Pierre CHENEL, Directeur de l'Agence de Vaux en Velin, Villeurbanne Est Habitat

Gilbert COUDENE, Directeur de Cité Création

Avec la participation d'un représentant des habitants

11h15 Pause

11h30 « L'empowerment », un nouveau mode d'action pour la fonction sociale en organisme HLM ?

- Un processus proactif centré sur les forces, les droits et les habiletés des individus et de la communauté, plutôt que sur les déficits ou les besoins
- Dans quelle mesure l'architecture française de l'accompagnement social est-elle compatible avec l'empowerment ?
- Applications dans le logement social : quelles pistes de travail ? Quelles limites ?

Didier VANONI, Directeur de FORS Recherche Sociale

12h45	Déjeuner
--------------	-----------------

14h00 Le cadre du logement social au Québec

- La SHQ (Société d'Habitation du Québec) et les HLM (Habitations à Loyer Modique) : enjeux du logement social, mode de financement et d'attribution, profil des ménages logés

14h30 Les pratiques du « soutien communautaire » au Québec : des projets portés par les habitants et soutenus par les bailleurs pour créer du lien social et du mieux vivre dans les quartiers

- Les habitants, l'organisme HLM et les partenaires : modes de fonctionnement du soutien communautaire et financement
- Etude de cas : objectifs et fonctionnement des projets menés par l'Office de Montréal
- Coûts sociaux évités et retours sur investissement pour les bailleurs

Intervenants de la SHQ et de l'Office de Montréal

16h30 Pause

16h45 Travaux en sous groupes :

Réinterroger nos pratiques sociales au regard des principes de l'empowerment et du soutien communautaire

Chaque groupe devra dégager dans leurs grandes lignes 3 projets d'action (liés aux missions de la fonction sociale) faisant appel aux principes de l'empowerment :

- Quelles thématiques
- Quel mode d'action : rôle de la fonction sociale, partenaires
- Quel investissement du bénéficiaire
- Quelles pistes de financement
- Préserver la confidentialité

17h45 Synthèse des travaux en plénière

18h15 Clôture de la journée

19h45 Dîner à l'hôtel

Jeudi 15 Novembre

8h30 Mobiliser les locataires sur la résorption de leur impayé : comment associer accompagnement individuel et action collective ?

- Le contexte de départ : Une élévation importante des situations d'impayé et de surendettement que les modalités d'accompagnement social classiques ne parviennent pas à endiguer
- Un projet d' « accompagnement collectif individualisé » qui se donne pour objectif de faire du locataire l'acteur de sa résolvabilisation
- Une « phase test » portant sur 30 personnes en situation d'impayé, proches de l'expulsion et dans une attitude démissionnaire
- Des résultats probants qui amènent l'organisme à repenser ses modalités de traitement des situations d'impayé et de surendettement

*Evelyne CARUDEL, Directeur du Patrimoine, La Nantaise d'Habitation
Franck CHARREAU, Association Francisco FERRER*

10h00 Pause

10h15 TABLE RONDE Vers une nouvelle gouvernance des organismes, partagée avec l'ensemble des parties prenantes dont les locataires

- Agir sur les territoires : comment renforcer sa légitimité, susciter l'adhésion, être en phase avec les évolutions sociétales ?
- La mobilisation des locataires, une démarche globale d'organisme qui implique un changement de culture et de nouvelles pratiques professionnelles
- Construire le vivre ensemble : quel rôle pour la Fonction Sociale ?

*Patrick KAMOUN, Union Sociale pour l'Habitat / DRIP
Solesne MAQUIN, Responsable du service Cohésion Sociale et Urbaine, Copilote de la démarche Nouvelle Gouvernance, OPAC 38
Daniel BOIRON, représentant des habitants, CLCV, membre du CA de l'OPAC 38
Société d'Habitation du Québec*

12h15 Prise de recul artistique et sans concession sur nos travaux par le groupe de slam UnDeuxGround

12h30

Déjeuner

14h00

ATELIERS

ATELIER 1 :

Les partenariats locaux, maillon essentiel de l'action collective

Les pratiques sociales canadiennes démontrent l'importance de savoir mobiliser les ressources existantes d'un territoire pour mobiliser les locataires dans des démarches collectives ou des projets de terrain.

Comment identifier les bons partenaires à mobiliser dans le cadre des projets avec les locataires ? Comment s'appuyer sur les ressources du territoire et s'inscrire dans un réseau de partenaires sociaux, médico-sociaux, éducatifs ou institutionnels (ex : police) pour développer des projets bénéficiant de vrais relais ?

*Laurine BOST BADACHE, Consultante AFPOLS
Représentants du Québec*

ATELIER 2 :

Renforcer la dimension transversale de l'action sociale en organisme HLM

La gestion sociale est, par sa vocation d'accompagnement des locataires, amenée à être en lien avec l'ensemble des autres grands services de l'organisme HLM. Or elle est parfois isolée dans son fonctionnement et sur ses thématiques d'intervention.

Pourtant le profil socioéconomique des locataires se fragilise et complexifie les missions de l'organisme, que l'on parle de la gestion locative, de la production ou de l'entretien des logements. Le décroisement de la fonction sociale devient une nécessité : il lui faut désormais penser les coopérations internes et externes.

L'objectif de l'atelier sera d'identifier les modes de coopération possibles avec les différents services : maîtrise d'ouvrage, gestion patrimoniale, locative et de proximité, que ce soit dans le cadre d'un projet de réhabilitation / résidentialisation ou dans le cadre de la gestion courante du patrimoine et des locataires.

*Philippe AUVILLE, formateur AFPOLS
Représentants du Québec*

ATELIER 3 :

Quelle offre de services les bailleurs sociaux sont-ils amenés à développer pour les habitants ?

Il n'est désormais plus possible de dissocier l'accompagnement des locataires des services dont ils ont besoin pour habiter leur logement et leur quartier. Mais de quel type de services parle-t-on et quel est le rôle du bailleur dans l'élaboration d'une réponse ?

Cet atelier se fixe comme objectif :

- D'identifier les besoins en services que la fonction sociale identifie chez les publics les plus fragiles que nous logeons (personnes isolées, âgées, familles monoparentales...)
- D'interroger le rôle du bailleur et les partenariats à mettre en place pour développer cette offre de services.

*François OHL, Consultant
Représentants du Québec*

16h30

Pause

17h00

Débriefing des ateliers

- Tout ce qu'en ont vu les slamers d'UnDeuxGroud
- Les synthèses des rapporteurs de chaque groupe

18 h 15

Clôture de la journée

19h30

Dîner à l'hôtel

Vendredi 16 Novembre

9h00 Inscrire les locataires dans le mode de gestion et de prise de décision de l'organisme

Faire évoluer la relation organismes – locataires : un enjeu clé des démarches RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)

Capitalisation de l'expérience issue des 22 projets soutenus par l'USH dans le cadre des Particip'Actives

Sophie GUERDIN, USH, Département Management - RSE

10h15 Pause

10h30 Réhabiliter un immeuble qui concentre des problématiques sociales : quelles articulations entre le volet technique du projet, les attentes des habitants et le traitement des besoins sociaux ?

- Présentation du contexte : un HBM de 500 logements vécu comme un corps en souffrance dans un quartier pourtant dynamique
- Un processus de mobilisation des habitants qui ne peut s'envisager sans traiter les pathologies sociales identifiées
- Un projet de réhabilitation qui passe par un travail sur les impayés, la mise en place de soutien scolaire pour les enfants, l'accompagnement des familles d'origine étrangère...

PARIS HABITAT :

Sylvie PLANADE, responsable de l'action sociale individuelle

*Corinne KARSENTI-MAMANN, conseillère sociale sur le secteur
Chaufourniers*

Matthieu RAUCROY, gérant du site

François GUILLOTTE, pilote du projet de territoire (2005 / 2010)

Jean-Pierre GESTIN, représentant des habitants

12h00 Clôture des rencontres formation et débat

Retour sur l'empowerment et les pratiques du soutien communautaire :
quelles perspectives de réinvestissement dans des projets à vocation sociale en organisme HLM ?

Géraud BEAUFRERE, Consultant AFPOLS

Laurine BOST BADACHE, Consultante AFPOLS

Représentants du Québec

12h30 Buffet de départ

Bulletin d'inscription

**DE L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL
A L'ACTION COLLECTIVE**

14, 15 et 16 Novembre 2012

Nom : _____

Prénom : _____

Fonction : _____

E-mail : _____

Organisme : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Personne à contacter : _____

Fait à : _____

Le : _____

Signature :

**Tarifs : 1750 € hébergement et repas du soir inclus
1450 € repas du midi inclus, hors hébergement et
repas du soir**

Cotisation de l'organisme à l'AFPOLS obligatoire.

**Bulletin à retourner à Victoria ESTEBAN
AFPOLS, 2 rue Lord Byron, 75 008 PARIS, Tel : 01.40.75.79.04 Fax : 01.40.75.04.21**

v.esteban.afpols@union-habitat.org