

**DIRECTION GENERALE
DE L'ACTION SOCIALE**

***Evaluation nationale du dispositif
maisons relais***

**Synthèse du rapport final
Avril 2008**



8 place J.-B. Clément
75 018 PARIS
Tèl : 01 42 23 10 20
Fax : 01 42 23 64 65
email : ville-habitat@ville-habitat.fr

Le présent document présente de manière synthétique les principaux éléments de constat, les résultats de l'évaluation ainsi que les propositions en termes de pistes de travail pour l'amélioration et le développement du dispositif actuel.

Il complète ainsi le rapport final, qui comprend également les monographies réalisées.

Les données quantitatives issues de l'enquête auprès des gestionnaires sont synthétisées dans un document annexe présenté sous format powerpoint.

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'EVALUATION	3
LA METHODOLOGIE RETENUE	3
PARTIE 1 . ETAT DES LIEUX : LES MAISONS RELAIS OUVERTES AU 31/12/06.....	5
PARTIE 2. ETUDES DE SITE	6
PARTIE 3. SYNTHESE DES PRINCIPAUX ELEMENTS DE CONSTATS ET D'ANALYSE.....	7
PARTIE 4. AXES DE PROPOSITIONS.....	15

Contexte et objectifs de l'évaluation

A partir des années 1990, diverses formules ont été expérimentées pour proposer un logement alliant autonomie et convivialité pour des personnes ne supportant pas les contraintes de la vie collective en foyer ou n'étant pas dans la dynamique d'insertion proposée par les CHRS. En 1997, en vue de structurer et développer ces initiatives, les ministères en charge de l'action sociale et du logement ont lancé un **programme expérimental de pensions de famille** sur la base d'un appel à projets. Au départ, 18 projets ont été retenus. Selon les termes de la **circulaire du 10 décembre 2002**, « *l'évaluation positive de l'expérimentation, tant dans ses dimensions sociales qu'économiques* » a conduit à envisager le lancement d'un programme beaucoup plus ambitieux.

Aujourd'hui, cinq ans après le lancement de ce programme, plus de 5000 places sont ouvertes ou financées. **La Direction Générale de l'Action Sociale a souhaité dresser un bilan de la mise en œuvre de ce dispositif.** L'évaluation en a été confiée au Bureau Ville et Habitat, avec au terme de la mission de proposer des pistes d'amélioration et d'optimisation du dispositif. La montée en charge du dispositif pose en effet plusieurs questions qui renvoient aux modalités d'appréhension du développement de cette offre en tant que tel mais aussi à la confrontation avec l'évaluation des besoins en logement pour les publics très défavorisés.

L'évaluation a ainsi pour objectif de faire un bilan de l'existant, de ses atouts et de ses limites, mais aussi de mieux accompagner à l'avenir le développement de l'offre. Il s'agit de mieux accompagner son développement futur tout en développant une meilleure connaissance de son suivi. Il s'agit aussi de faire émerger les propositions qui permettraient d'améliorer et d'optimiser l'investissement public dans le développement des maisons relais, de mieux l'adapter éventuellement aux publics concernés, de mieux articuler l'offre produite avec l'ensemble des dispositifs existants, de qualifier les opérateurs, de préciser ou développer éventuellement de nouveaux services, etc.

La méthodologie retenue

La mission s'est déroulée en trois phases distinctes :

- enquête par questionnaire auprès de l'ensemble des maisons relais et enquête renforcée par téléphone auprès d'un certain nombre d'entre elles,
- enquête qualitative auprès d'un échantillon de 9 structures,
- formulation de propositions au travers notamment la mobilisation de groupes de travail.

La démarche a d'abord consisté à **recenser auprès des DRASS et DDASS portant les maisons relais existantes et les projets en cours.** 160 maisons relais, totalisant 2 749 places, ont ainsi été identifiées comme ouvertes au 31/12/06.

A partir de ce recensement, **un questionnaire a été adressé à chacune des structures concernées.** 119 questionnaires nous ont été retournés, soit un taux de réponse de 74% (représentant 84% des places).

En lien avec le comité de pilotage, **neuf sites ont été retenus pour faire l'objet d'études de cas** : Entraide sociale Poitevine, Lusignan ; Samu social de Paris, Paris ; Cité Saint-Jean, résidence Batignolles, Paris ; Abri de la Providence, le Brin d'Espoir, Vern d'Anjou ; Martine Bernard, le Relais d'Eblinghem ; Adrim, Marseille ; Les Invités au Festin, la maison des Sources, Besançon ; Habitat et Humanisme, Le Bistrot des Amis, Lyon ; Adoma, Montigny-les – Metz.

L'échantillon a ainsi été constitué afin d'apporter un certain nombre d'éléments à des questions évaluatives d'ordre général (sur la pertinence et les plus-values des maisons relais, les conditions de montage et de fonctionnement...) mais aussi en rapport avec des questions qui ont émergé à la lecture des questionnaires (publics « atypiques », logements en diffus...).

Un certain nombre d'entretiens ont également été conduits avec des **personnes ressources** : FNARS, Fondation Abbé Pierre, Union Sociale pour l'Habitat, UNAFAM, Petits Frères des Pauvres.

Direction Générale de l'Action sociale

Dans la suite de ces travaux, **des groupes de travail réunissant les différents partenaires** (gestionnaires, bailleurs sociaux, DDE, DDASS...) ont été organisés sur les thèmes suivants :

- Les conditions de montage des projets et les relations gestionnaire/bailleur
- La démarche de programmation pour les maisons relais, notamment celles produites en neuf
- Les fonctions développées par les personnels intervenant en maison relais et les compétences nécessaires pour les mettre en œuvre.

Y ont été restitués les principaux résultats de l'évaluation, et plus spécifiquement ceux concernant le thème traité. A partir de là, il s'est agi de mieux identifier les conditions de faisabilité et les éléments de blocage à dépasser pour le montage et le fonctionnement des projets de maisons relais.

La journée nationale technique du 8 janvier 2008 s'inscrit dans la suite de ces travaux qui ont mobilisé l'ensemble des partenaires impliqués dans le dispositif maisons relais. En s'appuyant sur la capitalisation des enseignements des premières générations de maison relais, elle a notamment pour objectif de faciliter l'émergence et la construction de nouveaux projets. Plus précisément, cette journée vise à rendre compte de la pertinence du dispositif des maisons relais vis-à-vis des publics accueillis, de clarifier les conditions de faisabilité dans les montages des projets et de préciser les fonctions développées par les personnels intervenant en maison relais et les compétences nécessaires pour les mettre en œuvre.

PRESENTATION DU CONTENU DU RAPPORT

La première partie du rapport est consacrée à la restitution de l'enquête par questionnaire. Elle dresse un état des lieux sur la base des maisons ouvertes au 31/12/06, et plus particulièrement des 74% ayant répondu au questionnaire que nous leur avons adressé.

La deuxième partie du rapport restitue les matériaux collectés dans le cadre des 9 études de site, sous forme de monographies et de tableaux récapitulatifs.

La troisième partie présente des éléments d'analyse transversaux à partir des questions qui ont guidé la démarche d'évaluation.

Enfin, la dernière partie du rapport est consacrée à la formulation des éléments clés de l'évaluation et des axes de propositions.

Remerciements

Le comité de pilotage et les auteurs du présent rapport souhaitent vivement remercier l'ensemble des acteurs qui ont répondu aux multiples sollicitations de l'équipe d'étude, tant au niveau de l'enquête par questionnaire que de la réalisation des études de site, et plus largement de l'évaluation dans son ensemble.

Au-delà des remerciements d'usage pour l'accueil et l'attention portés aux diverses questions posées, il faut souligner la très grande disponibilité et la rare qualité des contributions effectuées par toutes les personnes qui se sont impliquées dans la démarche d'évaluation ; les services de l'Etat bien sûr, les gestionnaires des maisons relais ainsi que leurs partenaires, et tout particulièrement les résidents qui ont accepté de nous faire partager leur vécu.

Partie 1 . Etat des lieux : les maisons relais ouvertes au 31/12/06

Les données globales d'état des lieux sont issues d'un recensement effectué auprès des DRASS et DDASS portant sur les maisons relais existantes et les projets en cours. **160 maisons relais, totalisant 2 749 places, ont ainsi été identifiées comme ouvertes au 31/12/06.**

A partir de ce recensement, un questionnaire¹ a été adressé à chacune des structures concernées. **119 questionnaires nous ont été retournés, soit un taux de réponse de 74%.** Ces retours représentent un total de 2 085 places, soit 84% des places recensées au 31/12/06.

Un premier traitement des questionnaires avait été réalisé en décembre 2007, le taux de réponse était alors de 59%. Nous avons réactualisé ces données de façon à prendre en compte les questionnaires qui nous sont parvenus en 2007 suite à nos relances. Il est intéressant de souligner que les résultats en pourcentage ne s'en sont trouvés modifiés qu'à la marge. Ceci tend à montrer que l'échantillon ainsi constitué est bien représentatif de l'ensemble des maisons relais.

L'analyse des données ainsi collectées a permis de faire émerger un certain nombre de **questions complémentaires pour l'évaluation** à laquelle la suite de la mission s'est attachée à répondre.

Soulignons également qu'un certain nombre de maisons relais ont ouvert depuis le début de l'année 2007 que ne prend pas en compte l'enquête ainsi réalisée. Vous trouverez dans le dossier aux participants du séminaire du 8 janvier 2008, la liste actualisée des maisons relais ouvertes à cette date.

- **ETAT DES LIEUX GENERAL**
- **LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES MAISONS RELAIS**
- **LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DES PUBLICS LOGES**
- **LES MOYENS MOBILISES POUR LE FONCTIONNEMENT DES MAISONS RELAIS**

Les résultats de cette enquête sont présentés sous forme synthétique dans un document annexe remis aux participants du séminaire du 8 janvier 2008.

¹ Le questionnaire, construit en lien avec la DGAS, est structuré autour de 5 axes : « La carte d'identité » de l'association gestionnaire: nom de l'association, nom du référent, adresse, téléphone, date de création, nombre de salariés, principales activités... / Les principales caractéristiques de la maison relais : date d'ouverture au public, nombre de places, bailleur, montant de la redevance.... / L'équipe de la maison relais : nombre de salariés, qualification... / Les résidents accueillis (bilan du public accueilli en 2005) : situation familiale, ressources, situation de logement antérieure... / Montage financier, en investissement et en fonctionnement.

Partie 2. Etudes de site

9 maisons relais ont été retenues pour faire l'objet d'une étude de site.

L'échantillon constitué l'a été à la fois dans une optique de recherche de représentativité (au niveau géographique, du nombre de places, des dates d'ouverture...) mais aussi de façon à retenir certaines maisons relais « atypiques » pour pouvoir répondre à des questions clés relatives à l'évaluation : maison relais accueillant des enfants, maison relais logeant (quasi)exclusivement des malades psychiques, maison relais dont tous les logements sont en diffus...

Pour chacune des maisons relais, nous avons rencontré **l'équipe intervenant dans la maison relais, des partenaires et des résidents**. Nous avons également collecté et analysé les différents documents existants : projet social, bilan d'activité, etc.

Ces investigations ont donné lieu à la rédaction des **monographies, ainsi qu'à des tableaux comparatifs**, présentés dans le rapport final de l'évaluation.

- **ENTRAIDE SOCIALE POITEVINE – LUSIGNAN**
- **SAMU SOCIAL – L'ALCHIMIE DU JOUR – PARIS**
- **CITE SAINT-JEAN – RESIDENCE BATIGNOLLES – PARIS**
- **ABRI DE LA PROVIDENCE – LE BRIN D'ESPOIR – VERN D'ANJOU**
- **MARTINE BERNARD – LE RELAIS D'EBBLINGHEM**
- **ADRIUM – LA PENSION DE FAMILLE – MARSEILLE**
- **LES INVITES AU FESTIN – LA MAISON DES SOURCES – BESANCON**
- **HABITAT ET HUMANISME RHONE – LE BISTROT DES AMIS – LYON**
- **ADOMA – MONTIGNY-LES-METZ**
- **TABLEAUX COMPARATIFS DES ETUDES DE SITE**

Partie 3. Synthèse des principaux éléments de constats et d'analyse

L'approche statistique par les questionnaires ainsi que les études de site ont mis en évidence la grande diversité des maisons relais. L'analyse de cette diversité interroge la réalité d'un cadre unique permettant la réponse à des besoins multiples qui ont émergé localement au croisement des besoins, des projets portés par les acteurs et des opportunités, y compris immobilières.

A ce titre, plusieurs éléments transversaux d'analyse ont émergé :

- **D'abord, au niveau des publics logés :**
- **Ensuite, au niveau des montages des projets, tant au niveau du projet social que du montage immobilier :**
- **Enfin, au niveau du fonctionnement des maisons relais, qu'il s'agisse des moyens développés en interne ou par la mobilisation du partenariat.**

LES PUBLICS LOGES : DIVERSITE ET SPECIFICITE

Les questions d'évaluation

Concernant les publics accueillis, les premières questions de l'évaluation ont permis de :

- analyser en quoi les publics observés renvoient, ou non, à la définition proposée par la circulaire et à sa pertinence
- préciser plus finement le contour des publics réellement accueillis ; il conviendra à cet effet de regarder certaines situations de publics accueillis, « atypiques » par rapport aux moyennes constatées. Ainsi, le cas de l'accueil de familles avec enfants, de jeunes, de personnes souffrant de pathologies psychologiques ou encore d'un public vieillissant.
- mettre en évidence, au delà du constat de la diversité des publics, les relations entre les besoins d'un territoire et les modalités de montage et de fonctionnement.

Les principaux éléments d'analyse

○ **Un public en situation de précarité et d'isolement aux facettes multiples**

Confirmation de la validité de la définition proposée par la circulaire de 2002

En cohérence avec la définition proposée par la circulaire de 2002, accueil d'un public en situation de grande exclusion et souffrant d'isolement et de désocialisation.

Cf. Part importante de personnes seules avec des revenus issus des minima sociaux, dont une grande part sous tutelle ou curatelle. Personnes ayant généralement connu des périodes de rupture, professionnelle, affective et/ou familiale, qui les ont amenées à vivre des situations de grande exclusion sociale et à connaître l'errance. Avec le plus souvent des problèmes de santé, y compris mentale, relativement importants.

Des publics aux facettes multiples

Néanmoins, à la marge des publics « atypiques » et des problématiques spécifiques : familles avec enfants, jeunes, malades psychiques, personnes vieillissantes.

Publics ayant en commun avec l'ensemble de résidents une même précarité sociale et souffrant d'isolement et pour lesquels la maison relais est une réponse adaptée en termes d'habitat. Par exemple, un jeune adulte ayant déjà un long parcours de vie en institution.

Constats qui amènent à s'interroger sur les risques éventuels. Cf. La maison relais ne doit pas être d'une solution par défaut d'offre spécifique (CHRS, foyer maternel...) ou de logement ordinaire.

○ **Questions soulevées par la présence de publics spécifiques ou « atypiques »**

L'accueil des enfants

Constat d'un accueil à la marge dans plusieurs de maisons relais de familles avec enfants.

Généralement, pas un axe structurant dans la définition même du projet social mais à la conjonction de plusieurs événements : bâtiment offrant des possibilités d'accueil dans des grands logements ; sollicitation des partenaires ; compatibilité avec le projet social, voire dynamisation.

En l'absence de « garde-fous », des risques éventuels pour les familles accueillies d'une part, pour le dispositif maison relais d'autre part (« détournement de son « public cible »).

L'accueil de jeunes adultes

Questionnement par rapport à l'accueil de personnes de moins de 30 ans dont on peut imaginer qu'ils ont des perspectives d'insertion sociale et professionnelle plus fortes que la moyenne des résidents.

Une partie des jeunes adultes logés en maison relais accueillie avec des temps de séjour inférieurs à la moyenne : la notion de maison relais comme « tremplin » ; accueil à la marge, dans un souci en particulier de mixité des publics et d'équilibre de peuplement.

Pour certains jeunes, en particulier ceux ayant vécu en institution pendant de nombreuses années ou ayant déjà connu un parcours de rue les ayant fortement affecté, ou bien encore pour des jeunes précaires souffrant d'une maladie psychiatrique, faibles perspectives d'évolution de leur situation qui les rapprochent du public moyen de maisons relais.

L'accueil d'un public vieillissant

Question qui va devenir de plus en plus prégnante au regard de l'âge des publics actuellement logés, mais qui semble avoir été peu anticipée par les gestionnaires à ce jour.

Nécessaire prise en compte du fait que les résidents ayant souvent connu des parcours de rue et des situations de précarité sont confrontés plus précocement aux pathologies du vieillissement que l'ensemble de la population.

○ **Mixité des publics / équilibre de peuplement**

Les gestionnaires, et leurs partenaires en partie, insistent sur la nécessité d'un équilibre de peuplement (mixité des genres ; mixité des âges ; mixité des parcours). Sous cet angle que peut être aussi appréhendée la question de l'accueil des malades psychiques.

○ **Pertinence du mode d'accueil par rapport aux besoins des publics accueillis**

Une offre de logement sans limite dans le temps. Le caractère durable du logement comme facteur essentiel pour permettre l'accueil d'un public fragilisé dans un cadre de vie sécurisant.

Un logement individuel. La maison relais est « un chez soi » : accès à son logement avec une clé ; boîtes aux lettres au nom des résidents ; en général, kitchenette.

Au sein d'un lieu de vie collectif. Convivialité, soutien à l'autonomie... avec des degrés plus ou moins importants de vie collective (repas pris en commun...)

Qui consolide, voire permet, « l'étayage » du partenariat autour des situations individuelles. « La maison relais vers l'extérieur, vers le droit commun ». Publics accueillis à multiples facettes, mais nécessitent tous « un filet de sécurité » au regard de leurs situations.

LES CONDITIONS DE MONTAGE DES PROJETS

Les questions d'évaluation

Plusieurs questions relatives au montage des projets ont guidé l'évaluation :

- d'abord, au niveau de l'origine des projets : Dans quel contexte d'identification des besoins d'une part, et d'offre d'hébergement et de logement très social d'autre part, les créations de maisons relais sont-elles venues s'inscrire ? En s'appuyant sur les initiatives de quels porteurs de projets ? Avec quels atouts et limites ?
- Ensuite, au niveau du montage immobilier : Quels partenaires et financements ont été mobilisés ? Quelles sont les conditions de réussite et les difficultés repérées (en terme de programmation, de constitution de la redevance...) ?

Les principaux éléments d'analyse

○ **Origine des projets**

Positionnement par rapport à la circulaire de 2002

- La consolidation d'expérimentations existantes ;

Des expérimentations portées par des acteurs associatifs confrontés notamment à des personnes hébergées en structures d'hébergement sans pouvoir s'y maintenir au delà d'un certain délai sans pour autant être en mesure d'accéder à un logement social de droit commun.

Publication de la circulaire de 2002 qui a permis à ces structures de sortir l'expérimentation en entrant dans un cadre permettant la consolidation et la pérennisation du projet.

- Circulaire de 2002 qui a permis de faire émerger massivement de nouveaux projets

Des structures ; notamment des associations ayant déjà une expérience confirmée dans les domaines de l'hébergement, de l'insertion par le logement et de l'accompagnement social ; ont saisi l'opportunité offerte par la circulaire pour créer une offre alternative de logements.

L'impulsion des pouvoirs publics et le rôle des réseaux associatifs dans le développement des projets

Forte mobilisation des gestionnaires à l'origine des projets.

Mais aussi parfois sous l'impulsion des partenaires institutionnels : DDASS (appel à projet...), collectivités locales (certaines ayant y compris confié la gestion du projet à leur CCAS), etc.

Rôle important des réseaux associatifs dans la diffusion des expériences.

○ **Projet social et projet immobilier**

Pour une grande part, notamment la première génération de maisons relais, mobilisation d'opportunités immobilières existantes : transformation d'usage de bâtiments existants pour s'adapter à la réalité des publics accueillis et des modalités de fonctionnement de la structure. Existence d'un bâti mobilisable qui a permis l'émergence et/ou la concrétisation du projet.

Pour les projets les plus récents, véritable volonté de créer un bâti (en acquisition-amélioration ou en neuf) pour répondre au projet prédéfini.

Avec le passage de l'expérimentation à un véritable dispositif devant produire des effets quantitatifs, la perspective a logiquement évolué et se heurte à de nouvelles difficultés.

De la conception du projet à la mobilisation du bâti. Contraintes de temps nécessaires à la réflexion-conception du projet d'une part et à l'acquisition du bâti d'autre part qui ne sont pas les mêmes et peuvent nuire au montage du projet.

○ Les différentes formes de bâti mobilisé

Structure de l'offre : sur un seul ou plusieurs sites, avec ou sans logements en diffus

Des maisons relais de petite et de grande taille qui sont généralement des créations anciennes. Une tendance forte à se situer autour de 20 places.

Majorité des maisons relais conforme aux recommandations de la circulaire : sur un même site, sont proposés essentiellement des T1, équipés, avec des espaces collectifs.

Mais aussi une grande diversité de maisons relais dérogeant à ce cadre : 5% des maisons relais reposent sur plusieurs sites et 14% proposent des logements en diffus (dont la moitié ne proposent que des logements en diffus). Seulement 64% des logements sont équipés d'une kitchenette.

Des motifs assez divers qui expliquent cette diversité, dont les deux principaux sont :

- l'agrément d'expériences antérieures à la circulaire de 2002 ;
- des situations temporaires dans l'attente de la construction d'un site pour accueillir la maison relais.

Urbain / rural

- Grande majorité des maisons relais en agglomération (89%) ; répond aux impératifs d'insertion (proximité des transports, services...) pour des ménages en grande difficulté
- Mais aussi quelques maisons relais en secteur rural : des expériences qui répondent à des besoins locaux, mais qui aux dires des acteurs doivent rester limiter au risque sinon de ne pas apporter une réponse satisfaisante aux résidents (isolement, ...)
- De façon transversale à tous les territoires, valorisation du fait qu'on est sur du logement banalisé : petite unité, bonne intégration urbaine, pas le nom du gestionnaire sur les boîtes aux lettres mais ceux des résidents...

○ Les bailleurs

Les différents types de bailleurs

- Des gestionnaires qui sont également propriétaires (18% des cas). A la suite d'opportunités ou par choix d'avoir la maîtrise et/ou car c'est leur métier (Adoma, Aftam)
- 63% des bailleurs sont des organismes HLM mais aussi des opérateurs associatifs (Habitat et Humanisme, Pact Arim...)

Les difficultés rencontrées

- décalage entre l'agrément maison relais et montage du projet immobilier qui limite l'implication des partenaires
- au niveau de la programmation (taille, organisation des espaces collectifs, accessibilité...) ; peu de savoir-faire, au du moins faible transfert de savoir-faire en la matière
- au niveau de la relation bailleur/gestion ; des clarifications à apporter (qui assure la gestion locative, que comprend la redevance...)

DES FONCTIONNEMENTS DIFFERENCIÉS AUTOUR DE LA NOTION « D'HABITAT DURABLE, OFFRANT UN CADRE SEMI-COLLECTIF »

Les questions d'évaluation

Maisons relais ont développé des fonctionnements qui se différencient principalement selon :

- le niveau et les modalités de vie collective ;
- le suivi et l'accompagnement individuel des résidents : au regard de leurs profils, tous les résidents ont des besoins de suivi individuel (au niveau administratif, social, médical...) ; les maisons relais participent de ce suivi, soit en l'internalisant pour tout ou partie, soit en étant le lieu où convergent les suivis des différents partenaires extérieurs.

Fonctionnements différenciés, fruit de l'historique des projets (volonté des porteurs de projet, partenaires mobilisés...) et des profils des résidents, qui ont des implications sur les missions et les caractéristiques des personnels travaillant dans les maisons relais. Financements de fonctionnement (structuration des coûts, difficultés rencontrées...) qui traduisent pour partie ces réalités.

Nous avons ainsi cherché à savoir au travers de l'évaluation :

- Quels sont les fonctions et services développés au sein des maisons relais ?
- Quels sont les points forts mais aussi les difficultés qui émergent (fonction des responsables et autres intervenants en maison relais, perception des maisons relais par les résidents...)?

Les principaux éléments d'analyse

○ **Durabilité de la réponse logement**

La non limitation dans le temps : une nécessaire condition de la plus-value des maisons relais

Stabilité qui apparaît tout à fait primordiale pour permettre aux résidents de se sentir en sécurité. A terme, stabilité et sécurité qui peuvent conduire des résidents, à échéance plus ou moins longue, à quitter la maison relais vers un logement ordinaire.

Amélioration de la situation du résident qui peut de lire dans un parcours logement (de la rue ou de l'hébergement au logement autonome en passant par la maison relais) mais aussi à des éléments d'épanouissement personnel : limitation des symptômes en cas de maladie psychiatrique ; le fait de renouer des liens familiaux...

En général, coexistence des deux types de parcours au sein d'une même maison relais ; il ne peut être décidé a priori des formes que peut prendre l'évolution de la situation de chaque résident : la maison relais offre un cadre mais pas d'objectifs obligatoires en terme d'insertion professionnelle, de parcours résidentiel...

Des contradictions à dépasser : titre d'occupation, règlement intérieur

Titre d'occupation entre le gestionnaire et le résident. Maisons relais qui sont une modalité particulière de résidence sociale et relèvent à ce titre du régime juridique des logements locatifs conventionnés en application des articles L 353 du code de la construction et de l'habitation ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement (APL).

Différent du cadre d'un contrat de séjour en CHRS qui est conditionné au respect d'engagements définis en fonction de chaque résident (en terme d'insertion professionnelle par exemple). Mais question pour certains gestionnaires : une fois la personne entrée dans le logement, comment assurer le lien et le suivi sur sa situation.

Difficulté généralement levée par le rôle que les gestionnaires font jouer au règlement intérieur.

○ **Activités et services proposés, fonctions**

Convivialité et vie communautaire

- Différents degrés : fonctionnement très collectif / activités très ponctuelles
- En fonction, des publics différents, plus ou moins autonomes, ayant plus ou moins besoin d'une vie collective dans la maison relais (NB. Fonctionnement très collectif qui n'est pas contradictoire avec la notion d'autonomie mais peu au contraire être très responsabilisant) + n'est pas exclusif d'une certaine mixité des publics à l'intérieur même de chaque type de maison relais
- Place des bénévoles à préciser selon les projets

Suivi individuel des résidents

- Tous les projets de maison relais développent un suivi individuel des résidents
- Mais pour certains, celui-ci se fait davantage « en lien avec » (médiation vis-à-vis des médecins, des services sociaux...), et pour d'autres davantage « à la place de »

Gestion locative adaptée. Garante de la viabilité des projets

○ **L'équipe de la maison relais**

- Figure de l'hôte ou du couple d'hôtes assurant l'ensemble des tâches, logeant sur place... largement démentie par la réalité. Valorisation du travail en équipe. D'ailleurs, terminologie même « d'hôte » rarement retenue.
- Globalement, entre 1 et 1,5 ETP
- Travail en équipe avec toujours un référent pivot. C'est lui qui a la responsabilité de l'animation et de l'organisation de la vie quotidienne de la maison relais et qui reste le premier référent des résidents (sans pour autant se substituer aux référents travailleurs sociaux et autres partenaires).
- Appui sur des compétences complémentaires, apportées par le réseau de partenaires ou mobilisées au sein de la structure gestionnaire lorsque la taille et la diversité des champs d'action de celle-ci le permettent -et c'est fréquemment le cas-
- Pas de profil type, avec cependant une part importante de travailleurs sociaux. Hypothèse que la formation CESF est particulièrement adaptée.
- Des problèmes de reconnaissance de certains professionnels non diplômés ; question autour de la validation des acquis

○ **Partenariats opérationnels autour des résidents**

Au niveau des orientations et attributions

- Partenariat plus faible s'il existe déjà une filière interne d'orientation, par exemple via un CHRS
- Partenariat important si la maison relais s'inscrit dans un tissu de réponses et de travail en réseau
- Parfois des réservataires (Préfecture, collecteurs du 1% Logement...), avec des objectifs qui ne vont pas nécessairement dans le sens du projet de la maison relais / équilibre à trouver
- Rôle variable des DDASS dans les commissions d'attribution
- Le caractère approprié de l'orientation / l'évaluation de la demande est tout à fait centrale dans la réussite du projet. A cet égard, le fait que les partenaires orientateurs soient ensuite ceux qui assurent le suivi apparaît fondamental.

Au niveau du suivi des résidents

- Plus ou moins important selon les projets
- Des gestionnaires qui essaient de faire en sorte que ce soit le partenaire orientateur qui assure ensuite le suivi
- Parfois formalisé (convention – en particulier avec le secteur psychiatrique), mais généralement au cas par cas, autour de chaque résident

○ **Financements en fonctionnement**

- Question qui est très en lien avec celle du partenariat. Financement qui permet d'assurer un minimum autour de la notion de convivialité (Les 16€/j/ place semblent plus prêts de la réalité du fonctionnement que les 12 €). Mais qui ne permet pas de financer « l'étayage » / l'accompagnement nécessaire pour des personnes très isolées, qu'elles aient eu des parcours de rue et/ou des pathologies psychiques. Renvoie alors à la question de l'internalisation ou à l'externalisation de certaines compétences
- Il semble souvent cependant difficile d'identifier réellement la part du budget relative à la maison relais dans l'ensemble du budget pour des grosses structures ;
- ou du moins il semble y avoir une tendance à sous-estimer les apports de la structure dans son ensemble, c'est aussi cette taille critique du gestionnaire qui permet que ça puisse fonctionner. Gestionnaire qui doit être de taille suffisante pour économie d'échelle / faire porter certains coûts à la structure ; + avance de trésorerie
- Avec des différences, des variables d'ajustement, selon les objectifs fixés (cf. jusqu'où on va dans l'accompagnement des résidents...) et les modalités pour les atteindre (par le partenariat externe, par le bénévolat, par le travail interne financé par des financements complémentaires...)
- Souvent refus de financements complémentaires car la maison relais relève d'une compétence Etat. On note cependant des cofinancements des conseils généraux.
- Parfois mobilisation de fonds privés, auprès de fondations notamment, pour l'ameublement et le fonctionnement.

Partie 4. Axes de propositions

- **AXE 1. ASSURER L'ACCUEIL DES PUBLICS VISES PAR LA CIRCULAIRE DE 2002 DANS UN CADRE PARTENARIAL, EN COHERENCE AVEC LES DISPOSITIFS PUBLICS**

- **AXE 2. PRECISER LES CONDITIONS NECESSAIRES AU MONTAGE DES PROJETS ET FACILITER LEUR MISE EN ŒUVRE**

- **AXE 3. CONSOLIDER LES FONCTIONS DEVELOPPEES PAR LES PERSONNELS INTERVENANT EN MAISON RELAIS ET LES COMPETENCES NECESSAIRES POUR LES METTRE EN ŒUVRE**

- **AXE 4. RENFORCER LE PILOTAGE ET L'ANIMATION DU DISPOSITIF**

Axe 1. Assurer l'accueil des publics visés par la circulaire de 2002 dans un cadre partenarial, en cohérence avec les dispositifs publics

1.1. Inciter à la prise en compte des maisons relais dans les PDALPD et les PLH

Il s'agit à la fois de favoriser le développement des maisons relais en articulation avec la connaissance territorialisée des besoins et de renforcer la logique de programmation à même de faciliter la concertation de tous les partenaires autour d'un projet. Cette mobilisation concertée des partenaires aura notamment pour objectif d'articuler plus fortement financements en investissement et financements de fonctionnement, de préciser les objectifs poursuivis avec d'éventuels financements complémentaires.

1.2. Mettre en place un comité de pilotage pour la création et le suivi de chaque maison relais

Un comité de pilotage pour chaque maison relais permettrait de construire le partenariat dès la conception du projet et de le poursuivre au-delà, dans le suivi.

Le comité de pilotage est un espace stratégique de partage, entre tous les acteurs engagés, des contraintes et opportunités relatives au projet. L'étude des projets dans le cadre d'un comité de pilotage de création permet la mise en relation du projet social et du projet immobilier. Il est essentiel, au delà du lancement du projet et du comité de pilotage de démarrage, de maintenir des instances de rencontre régulières (comité de suivi, commission d'admission, autres). Les partenaires se constituent ainsi une culture commune, partagent leurs connaissances quant aux situations et aux besoins observés, sont à même d'anticiper les évolutions de peuplement, les aménagements nécessaires....

Ainsi, les trois fonctions premières du comité de pilotage portent sur :

- La programmation des espaces collectifs spécifiques de la maison relais (cuisine, buanderie)
- L'articulation entre le projet social et le projet immobilier
- L'ouverture à des partenaires extérieurs

Certaines réunions du comité de pilotage peuvent être l'occasion de rencontrer des partenaires extérieurs (actuels ou en devenir), de leur présenter la maison relais et son fonctionnement, afin de bien insérer la maison relais dans son environnement et de permettre une meilleure implication des collectivités locales et des services sociaux et/médicaux concernés.

Suivant les contextes, il peut être souhaitable de distinguer, comité de pilotage de création, commission d'admission et comité de suivi..Je préférerais qu'on mette à part les commissions d'admission car il serait souhaitable de les systématiser (ce qui sera suggérer dans un cahier des charges à venir)

Le comité de pilotage réuni en amont pourra réfléchir au fonctionnement de la commission d'admission et en particulier à sa relation aux autres dispositifs locaux, en particulier ceux issus des PDALPD.

1.3. Inscrire les maisons relais dans un partenariat opérationnel avec les acteurs locaux

Chaque maison relais est fortement marquée par le réseau partenarial qui s'est créé autour de son projet. C'est la nature du partenariat qui détermine la pertinence et la cohérence du projet.

Des partenariats autour de chaque résident

Acteurs locaux, associatifs ou institutionnels sont associés au projet de la maison relais dans son ensemble, mais le plus souvent le partenariat se construit autour de chaque résident et de la spécificité de sa situation (depuis l'orientation jusqu'à sa « sortie »)

Les partenariats peuvent prendre la forme d'un comité de suivi pour l'orientation et le suivi des personnes logées, comité plus ou moins formalisé selon les expériences. La commission d'admission peut également devenir un espace d'échange et de suivi entre les partenaires, depuis l'orientation, jusqu'au suivi régulier de la situation des résidents. Les commissions d'admission réinterrogent les critères d'attributions retenus par les partenaires, les affinent, les précisent.

Des conventions de partenariats peuvent également être des supports qui structurent la nature du partenariat, les engagements de chaque partie, les attentes et résultats escomptés.

Axe 2. Préciser les conditions nécessaires au montage des projets et faciliter leur mise en œuvre

2.1. Vers un cahier des charges de programmation

Il est nécessaire de s'inscrire dans une démarche de programmation avec identification fine des besoins, notamment pour penser les espaces collectifs. Un cahier des charges de programmation permet d'identifier les conditions de création et de mise en œuvre des projets :

- La taille des structures : le projet doit trouver son « format », entre logements en diffus et logements sur un même site. Il existe en effet, pour chaque projet, en fonction des objectifs particuliers qu'il s'est fixés, un « format » qui permet à la maison relais de fonctionner comme un espace semi-collectif, sans dépasser un certain seuil (propre à chaque structure), qui assure le sens du projet en terme de proximité et de convivialité. Le nombre de 20 places semble pertinent.

- le type de logement, les espaces collectifs : que le projet porte sur une acquisition-amélioration ou qu'il s'agisse d'une construction neuve, le lien entre le projet social et le bâti va définir le type de logement, de locaux collectifs...

Il conviendra de réaliser un guide de programmation pour faciliter les montages d'opérations qui s'attachera en particulier à la définition des espaces collectifs.

- C'est à ce stade du montage du projet qu'il conviendra que gestionnaires et bailleurs s'accordent sur les choix possibles en matière de comptage des flux (compteurs individuels ou pas).

L'adossement à des partenaires locaux est souhaitable pour ancrer le projet dans son territoire et assurer le suivi du projet social. Il permet une mutualisation des moyens, une mise en commun, de nécessaires économies d'échelle.

2.2. Financement espaces collectifs

Le financement PLAI finance correctement la surface utile des logements mais ne prend qu'insuffisamment en compte les espaces collectifs (cuisine, buanderie...).

Pour le calcul de la subvention d'investissement, il conviendra donc d'intégrer au calcul de la surface utile la totalité des espaces collectifs. Il faut réfléchir à un financement spécifique de l'aménagement ces espaces (notamment cuisine).

2.3. Financement du Mobilier

Le financement du mobilier, à l'ouverture de la maison relais, doit être recherché. Des financements complémentaires sont actuellement mobilisés notamment auprès de fondations privées. La possibilité de prendre en compte, dans l'investissement initial, une dotation forfaitaire pour l'achat du mobilier, doit être étudiée. Par la suite, pour le renouvellement du mobilier, il conviendra de prévoir une ligne spécifique dans la redevance.

2.4. Accessibilité

Anticiper les besoins d'aménagement à venir pour assurer l'accessibilité du lieu à tous est essentiel. Une certaine souplesse doit prévaloir : il ne s'agit pas tant de proposer une maison relais où tous les logements seraient accessibles, mais bien de s'assurer qu'une mise aux normes sera facilement réalisable quand le besoin se fera sentir.

Circulaire du 30 novembre 2007 relative à l'accessibilité qui prévoit qu'une résidence sociale peut déroger aux règles d'accessibilité en réalisant en contrepartie 5% de logements adaptés.

2.5. Gestionnaire/bailleur et gestionnaire/résident

La relation gestionnaire-bailleur

La qualité de la relation entre gestionnaire et bailleur est centrale : elle revêt des enjeux forts pour tous les partenaires dans la gestion du risque. Elle est essentielle pour la définition d'un projet social et immobilier qui soit viable dans le temps et qui s'assure de l'adaptation du produit immobilier au regard du projet social.

La formalisation du contrat entre le bailleur et le gestionnaire permet de définir les responsabilités réciproques, de préciser les responsabilités concernant la prise en charge des coûts d'entretien, de maintenance de grosses réparations.

Il ne paraît pas souhaitable de proposer de contrat type étant donnée la diversité des situations observées. Néanmoins, un référentiel de « bonnes pratiques », de points de repères et de questions clés permettrait d'accompagner les acteurs :

- Transparence (sur les responsabilités, les coûts...) dans la relation bailleur/gestionnaire ; « être clair des deux côtés »
- Contractualisation à partir d'un certain nombre d'éléments de références (des principes à mettre en œuvre plutôt qu'une convention type)
- Concertation périodique : nécessité de rendez-vous réguliers pour gérer et anticiper les besoins de la maison relais

Plus particulièrement c'est autour du contenu et du montant de la redevance - entre immobilier et services – que doivent s'accorder les partenaires.

Enfin, bailleurs et gestionnaires doivent s'accorder dès la conception du projet sur la répartition des obligations de chacun. Un suivi régulier est nécessaire et en particulier un suivi extra comptable des provisions pour gros travaux.

Il conviendra de travailler sur les spécificités de la maison relais qui impliquent d'éventuelles adaptations.

La relation gestionnaire – résidents

Le contrat de résidence ou contrat d'occupation n'est pas un contrat de bail.

Il convient de se référer au décret de 1994 concernant le montant et le contenu de la redevance.

Il est important de bien distinguer ce qui relève du loyer et des charges d'une part et ce qui relève de prestations annexes, facultatives ou pas, d'autre part.

Concernant les loyers plafonds APL, il conviendrait de se référer à la circulaire loyer annuelle.

2.6. Mieux impliquer les collectivités locales dans la recherche des opportunités immobilières ; articulation avec les PLH.

L'implication des collectivités locales est essentielle pour permettre le développement de nouveaux projets, depuis la recherche d'opportunités immobilières jusqu'à la mobilisation et l'implication des partenariats locaux.

L'inscription de la programmation des maisons relais dans les politiques publiques locales de l'habitat est essentielle. Il faut figurer les maisons relais dans les textes régissant l'analyse des besoins dans le cadre des PLH et des PDALPD, aux côtés des autres produits qui s'inscrivent dans le continuum hébergement-logement.

Axe 3. Consolider les fonctions développées par les personnels intervenant en maison relais et les compétences nécessaires pour les mettre en œuvre

3.1. Ecriture d'un cahier des charges des fonctions et compétences à mobiliser

Fonctions et modalités de mises en œuvre

- Une **fonction d'animation** et de **médiation à l'intérieur de la structure**
- Une **fonction d'aide à la vie quotidienne** : comment ranger, nettoyer, décorer, ...
- Une **fonction de lien et de médiation avec l'environnement** extérieur et donc de développement et de coordination des partenariats.
- Une **fonction de sécurisation** : bien qu'une présence de nuit ne soit pas souhaitée.

Autour d'un référent pivot mais avec l'opportunité de partager ces fonctions entre plusieurs intervenants, dont éventuellement des bénévoles. En revanche il convient de séparer la gestion locative des autres fonctions assurées par le référent pivot. C'est également un moyen de réaffirmer la dimension logement du dispositif.

Qualifications et compétences requises

Les référents pivot étant inscrits dans une équipe et non porteurs à eux seuls de cette mission, il est difficile d'en établir le profil. Il convient en revanche que le référent pivot présente les compétences suivantes :

- Connaissance du public
- Connaissance du secteur social dans lequel il évolue
- Expérience dans le domaine
- Capacité d'écoute
- Souplesse
- Disponibilité importante

Voir projet de charte.

3.2. Rôle et contenu du titre d'occupation et du règlement intérieur

Afin d'éviter toute confusion et de « cadrer » les relations entre les résidents et l'association gestionnaire, il convient de clarifier, dès le montage du projet le rôle des différents contrats qui régissent les relations au sein de la maison relais.

Le règlement intérieur doit essentiellement s'attacher à « expliciter, justifier et proportionner » les droits et devoirs de chacun. Il doit être lié au contrat d'occupation puisque bien que de natures différentes ces deux contrats régissent la vie de la maison relais.

Le règlement intérieur, signé dès l'admission du résident dans la maison relais, peut néanmoins être amendé, avec les résidents, notamment à l'occasion des conseils de vie.

3.2. Organiser des temps d'échanges de pratiques

A la fois pour rompre l'isolement des professionnels intervenants en maison relais mais aussi pour répondre aux multiples questionnements que soulèvent le travail au sein d'une maison relais, des temps d'échanges d'expériences, de croisement des analyses, de mutualisation des savoirs et savoir-faire, sont nécessaires.

Ils peuvent être organisés au sein d'un même réseau de maison relais (FAP, FNARS ; H&H...) ou à l'échelle d'un territoire (département).

Axe 4. Renforcer le pilotage et l'animation du dispositif

4.1. Construire des indicateurs pour participer à la programmation

En lien avec le fait d'appuyer la programmation des maisons relais et le développement des projets sur une connaissance territorialisée des besoins (notamment par une articulation avec les PDALPD et des PLH), Il conviendrait d'élaborer un indicateur qui prenne en compte d'une part les tensions du marché observés localement et les besoins exprimés au regard de certains publics (sortant de CHRS, problèmes de santé...) particulièrement concernés par le produit maison relais.

4.2. Rendre plus cohérente les décisions des différents services de l'Etat

Il conviendra de renforcer la logique de décisions et de guichet unique pour l'investissement et le fonctionnement. Un comité de pilotage unique pourrait se mettre en place à l'échelle régionale, sous l'autorité du préfet de région. Cette démarche devra également être mise en place à l'échelle départementale.

4.3. Une meilleure connaissance des besoins

Il conviendrait de mettre en place une action permettant de mieux connaître les besoins au travers de démarches partenariales pouvant s'inscrire dans la mise en place des PLH et des PDALPD. Cette action devrait trouver place dans le repérage des besoins au titre des diagnostics des PDALPD.