

# L'utilité sociale du logement accompagné

NOVEMBRE 2019



---

## **L'Unafo remercie les adhérents qui ont participé au groupe de travail**

ACAHJ, Adef, Adoma, Afasec, Agefo,  
AGLA Nelson Mandela, Alfa 3A, Aljt, Alotra, Alpa, Amitel,  
Amli, Api, Arpej, Casp, Coallia, FMS,  
Habitat et Humanisme, Karibu, Gerehodi, Résidétapes

---

La démarche de définition de l'utilité sociale du logement accompagné  
a été conçue et animée par Sylvie Emsellem, chargée de mission à l'Unafo  
et Ingrid Fourny, consultante spécialisée dans la définition et l'animation de démarches participatives  
dans les domaines de l'habitat et des politiques sociales et territoriales.

# Sommaire

Préambule | [PAGE 4](#)

Précautions concernant la lecture des critères et des indicateurs de l'utilité sociale du logement accompagné | [PAGE 8](#)

Quelle définition de l'utilité sociale ? | [PAGE 7](#)

Pourquoi une démarche collective pour définir l'utilité sociale du logement accompagné ? | [PAGE 9](#)

Les quatre dimensions structurantes de l'utilité sociale du logement accompagné | [PAGE 11](#)

## 1 La réduction des inégalités sociales | [PAGE 13](#)

- > Un reste pour vivre décent
- > Une précarité énergétique évitée
- > Un logement prêt à l'usage
- > Un accès et une sortie relativement facilités
- > Un soutien dans l'accès au logement non accompagné
- > L'accueil de personnes défavorisées

## 2 L'inclusion des personnes par un accompagnement et un logement adapté et adéquat | [PAGE 19](#)

- > La lutte contre le non-recours aux droits sociaux
- > L'accès aux droits sanitaires et aux soins
- > La restauration et le développement de lien social
- > L'accès à la citoyenneté
- > L'accès à la culture
- > L'insertion professionnelle des personnes
- > La mise en œuvre du projet social garant d'un parcours résidentiel où le logement accompagné peut être transitoire

## 3 La dynamique et le développement des richesses économiques et sociales des territoires | [PAGE 25](#)

- > La production d'une offre de logement adaptée aux besoins des entreprises locales et à la mobilité professionnelle des personnes
- > La participation à la "mixité sociale"
- > La participation à une dynamique territoriale et à la création de services
- > Le concours au maillage territorial
- > La réalisation de logements et de projets soucieux de l'environnement

## 4 Une réactivité face aux enjeux socio-démographiques | [PAGE 29](#)

- > La production de connaissances et d'une expertise sociale
- > La mise à disposition de logements adaptés aux besoins spécifiques identifiés par les partenaires
- > La transformation et l'adaptation du parc existant aux nouveaux besoins
- > L'adaptation des modalités d'accès et d'accompagnement des personnes

Le référentiel d'évaluation de l'utilité sociale | [PAGE 31](#)

# Préambule

**Réfléchir collectivement** sur l'utilité sociale des activités mises en place par nos adhérents est un enjeu majeur pour l'Unafo à deux niveaux. Le premier concerne l'organisation interne des structures : les salariés, quelles que soient leurs fonctions, ont besoin de mieux cerner le sens des actions menées et leurs effets sur les résidants qu'ils accueillent et qu'ils logent. Le second enjeu est externe, vis-à-vis de nos partenaires associatifs, institutionnels et financiers, qui peuvent avoir une vision partielle de ce à quoi contribue le secteur du logement accompagné.

Repérer les "suppléments", les "plus-values" de nos activités, nommer le supplément social et environnemental est la définition de l'utilité sociale, terme qui s'est progressivement imposé pour caractériser l'économie sociale et solidaire.

Les dimensions revendiquées de l'utilité sociale ont fait l'objet de travaux menés par des réseaux d'acteurs, de chercheurs ou de consultants, et sont diverses :

- L'utilité sociale à forte composante économique est appréhendée sous l'angle des richesses économiques créées ou des richesses économisées (ce qu'on appelle les coûts évités).
- D'autres revendentiquent leur utilité sociale en raison des bénéfices collectifs pour la société, que ce soit en termes social (égalité homme-femme) ou environnemental (protection des ressources écologiques), etc.

Dans l'optique qui nous anime, nous avons opté pour cette dernière approche<sup>①</sup>, que nous détaillerons dans ce document (cf. page 7).

Une société qui attribue de la valeur à ces bénéfices collectifs doit aussi accepter d'y consacrer des ressources publiques, tout en demandant évidemment aux structures qui bénéficient de ces ressources de rendre des comptes, non seulement sur le plan financier mais aussi sur la production de l'utilité sociale<sup>②</sup>. L'évaluation de l'utilité sociale des acteurs ne peut pas être pensée en-dehors de l'évolution des modalités d'évaluation des politiques publiques.

<sup>①</sup> Tout au long de notre démarche, nous avons tout de même tenté de compléter notre approche en essayant de définir les coûts évités par notre secteur. En effet, dans une phase de désinstitutionnalisation qui s'est accompagnée de la fermeture de lits d'hôpitaux, le logement accompagné – dont les résidences accueil qui permettent aux personnes en souffrance psychique de vivre dans un logement avec un accompagnement mis en place notamment avec le secteur de la psychiatrie – permet une réduction des coûts financiers par rapport à une hospitalisation continue. Pour autant, objectiver de manière fine et quantitative les coûts évités nous est apparu très difficile et périlleux compte tenu de la diversité des coûts évités (matériels et immatériels ; collectifs et individuels) et de la multiplicité et de l'interdépendance des facteurs entrant en jeu.

<sup>②</sup> Jean Gadrey et Florence Jany-Catrice, *Les nouveaux indicateurs de richesse*, Repères, Ed. La Découverte, 2012.

A la différence de l'intérêt général, défini par l'Etat, l'utilité sociale n'a pas une définition unique. L'utilité sociale n'est pas prédéterminée, c'est un "construit social" qui est défini par les acteurs concernés. C'est ce que les adhérents de l'Unafo ont tenté de faire collectivement, en formalisant eux-mêmes ce qu'est l'utilité sociale du logement accompagné.

Pour y parvenir, un groupe de travail de vingt adhérents<sup>(3)</sup> s'est réuni dans un premier temps dans le cadre de trois ateliers territoriaux (un à Marseille, deux à Paris) et ensuite tous ensemble lors de trois réunions à Paris. L'hétérogénéité des adhérents – par la taille de leur organisation, leur implantation géographique, la typologie des logements accompagnés qu'ils gèrent et le profil des salariés – a permis une grande richesse des échanges et la révélation de la diversité des bénéfices apportés, tout en soulignant la difficulté de réaliser un référentiel dans lequel tous nos adhérents peuvent se retrouver.

Parce que les personnes que nous accueillons et logeons peuvent apporter par leur expérience et leur usage de ce qu'est l'utilité sociale du logement accompagné, nous avons débattu, à partir de la définition de l'utilité sociale des professionnels du logement accompagné, avec vingt résidants<sup>(4)</sup> lors d'une rencontre à Marseille.

Après avoir proposé une définition de l'utilité sociale et précisé pourquoi il était nécessaire de définir collectivement l'utilité sociale de notre secteur, le présent document présente les quatre dimensions principales de notre utilité sociale, en détaillant des critères propres à chacune de ces dimensions et les indicateurs quantitatifs et qualitatifs qui permettent de les observer et de les évaluer.

<sup>(3)</sup> Certains adhérents ont fait participer, aux groupes de travail, des salariés occupant des fonctions différentes au sein de leur structure (intervenants sociaux, directeurs d'établissement, etc.)

<sup>(4)</sup> Ces résidants avaient des profils différents : genre, âge, lieu de résidence, type de logement accompagné (pensions de famille, foyers de jeunes travailleurs, résidences sociales).

# Précautions concernant la lecture des critères et des indicateurs de l'utilité sociale du logement accompagné

**La démarche de définition** de l'utilité sociale de notre secteur a reposé sur une dynamique de mise au jour des "plus-values" apportées par nos activités, telles que nous les réalisons actuellement. La dynamique s'est aussi voulue prospective pour tenter de faire de cette définition un outil d'innovation et d'amélioration continue.

Nos 136 adhérents logent des personnes aux profils divers en proposant des types de logements différents (pensions de famille, résidences sociales, foyers de travailleurs migrants, foyers de jeunes travailleurs...), avec des organisations hétérogènes en nombre de logements gérés, en salariés, en moyens financiers et sur des territoires différents. Aussi, si les quatre dimensions articulées qui définissent notre utilité sociale sont prises en compte par l'ensemble des adhérents, les critères qui les déclinent peuvent, quant à eux, être tout ou partie réalisés par les adhérents.

De plus, la démarche d'objectivation de notre utilité sociale par le biais des indicateurs est formulée tout au long du document au conditionnel, parce qu'elle laisse la possibilité à chaque adhérent de l'utiliser, de la compléter en fonction de ses choix et de son projet associatif.

Dernière précaution : dans le tableau récapitulatif des critères et indicateurs de notre utilité sociale, présenté à la fin du document, les méthodes de recueil des données n'ont, à ce stade, pas été précisées pour permettre aux adhérents de s'approprier ce tableau "référentiel" en fonction de leur contexte organisationnel et des outils à leur disposition en interne.

# Quelle définition de l'utilité sociale ?

Comme le rappelle l'Avise<sup>5</sup>, bien que certains textes législatifs ou réglementaires abordent cette notion (Emploi jeunes, Société coopérative d'intérêt collectif, etc.) et que le terme de l'utilité sociale soit de plus en plus employé par les pouvoirs publics et les associations, il n'existe pas de définition de l'utilité sociale largement reconnue.

A l'origine, la notion d'utilité sociale revêt une forte connotation juridique et fiscale. Plusieurs conditions juridiques et fiscales permettent de déterminer qu'une organisation fonctionne en respectant la notion d'utilité sociale<sup>6</sup>. Ces conditions ont été définies dans différentes instructions fiscales à partir des années 70 :

- la non lucrativité ;
- la gestion désintéressée et le réinvestissement des excédents ;
- des projets qui ne rentrent pas en concurrence avec une ou plusieurs entreprises du secteur privé lucratif ;
- un service qui s'adresse en priorité aux personnes qui ne remplissent pas les conditions économiques et financières leur permettant de bénéficier de tels services sur le marché (les coûts de ces services sont par conséquent inférieurs à ceux que propose le marché) ;
- ne pas faire de publicité en dehors des campagnes de générosité et de diffusion d'informations aux bénéficiaires et partenaires.

La notion d'utilité sociale a été ensuite complétée par des approches organisationnelles et socio-économiques.

En 1995, le Conseil national de la vie associative propose d'autres critères : le fonctionnement démocratique, la primauté du projet sur l'association et l'existence d'un agrément (cf. *Entreprise solidaire d'utilité sociale* introduit par la loi du 31 juillet 2014).

En 2000, le rapport Lipietz présente une approche de l'utilité sociale en trois dimensions :

- l'utilité écologique ;
- l'utilité sociale comme "action en faveur des pauvres" ;
- l'utilité sociale relevant du "halo sociétal" (création de liens sociaux).

[5] Agence d'ingénierie pour développer l'économie sociale et solidaire (Avise), *Evaluer l'utilité sociale des activités – Conduire une démarche d'autoévaluation*, Les Cahiers de l'Avise, n°5, 2007.

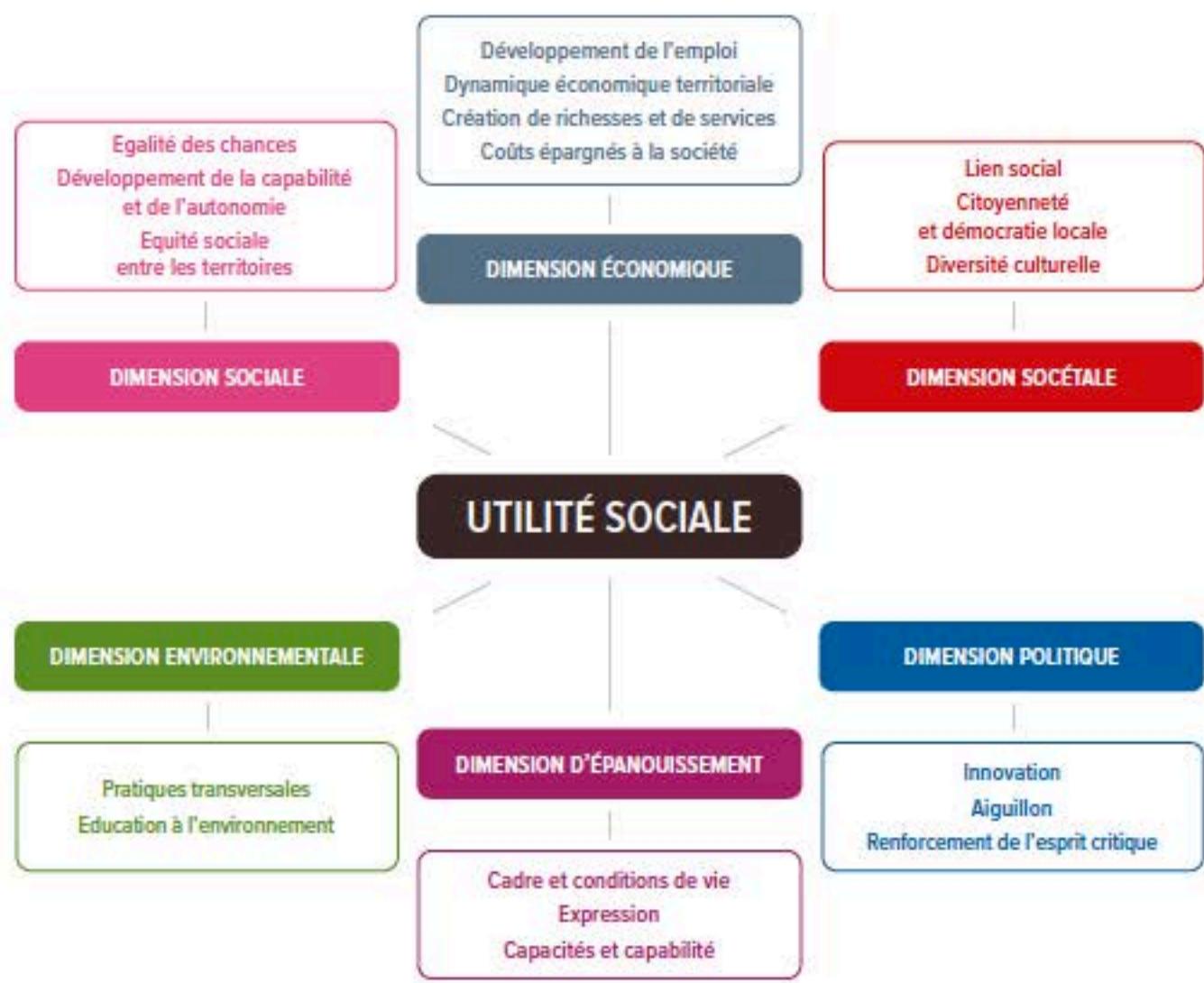
[6] C. Perrin, M. Benzerara, *Réalités et enjeux de l'utilité sociale et des indicateurs de l'utilité sociale pour les organisations sociales et solidaires*, Gestion et Management Public, vol. 5, n°2, 2016/4, p 59-75.

Nous avons retenu la définition de Jean Gadrey, qui a coordonné en 2003 le rapport *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire*, dont une grande partie a été commanditée par la Délégation interministérielle à l'économie sociale et solidaire et qui propose une synthèse qui s'appuie sur 23 travaux de recherche.

Est d'utilité sociale l'activité d'une organisation de l'économie sociale qui a pour résultat constatable et, en général, pour objectif explicite, au-delà d'autres objectifs de production de biens et de services destinés à des usagers individuels, de contribuer à :

- la cohésion sociale (notamment par la réduction des inégalités),
- la solidarité (nationale, internationale, ou locale : le lien social de proximité),
- la sociabilité,
- l'amélioration des conditions collectives de développement humain durable (dont font partie l'éducation, la santé, l'environnement, et la démocratie).<sup>⑦</sup>

Il complète cette définition par une approche en six dimensions :



<sup>⑦</sup> J. Gadrey, *L'utilité sociale des organisations de l'économie sociale et solidaire*, rapport de synthèse pour DIIESSES et la MIRE, septembre 2003.

# Pourquoi une démarche collective pour définir l'utilité sociale du logement accompagné ?

**Pour les adhérents de l'Unafo, la nécessité de définir l'utilité sociale du logement accompagné est une opportunité de disposer d'outils d'auto-évaluation, d'une part, et, d'autre part, de rendre visible la plus-value sociale, les bénéfices apportés par notre secteur. Huit attendus ont été exprimées par les professionnels quant à la nécessité d'entreprendre cette démarche.**

## Quatre attendus d'ordre "interne", propres aux organisations et qui permettent d'évaluer notre activité.

### ➤ (Re)donner du sens et du cadre à nos actions

Définir collectivement notre utilité sociale exige de savoir vers quoi nous allons, quels sont nos objectifs et de quelle manière nous pouvons les atteindre<sup>8</sup>.

Cela peut donc être un outil structurant pour mobiliser en interne nos équipes, cela peut aussi devenir un outil de management, en valorisant notamment pour les intervenants sociaux la plus-value de leur accompagnement en rendant notre secteur attractif pour que de nouveaux professionnels nous rejoignent.

### ➤ Remettre l'individu au centre de nos préoccupations

Le logement accompagné doit répondre au mieux aux attentes et aux besoins des personnes que nos adhérents accueillent et qu'ils logent, en proposant un accompagnement adapté.

Les adhérents ont aussi insisté sur le fait que notre secteur ne doit pas participer, par la logique des dispositifs cloisonnés, à "invisibiliser" une partie des besoins des personnes.

### ➤ Accueillir et loger de nouveaux résidants

L'objectif est de faire connaître notre secteur à des personnes qui pourraient bénéficier de ce type de logements, mais qui ne le savent pas, en diffusant notamment l'utilité sociale de nos activités.

### ➤ Innover

Nos adhérents ont exprimé, à maintes reprises, la capacité d'adaptation du secteur du logement accompagné pour répondre à des besoins sociaux non ou mal satisfaits, par un processus innovant de production de biens ou de services ou des modalités innovantes d'organisation du travail et pour répondre à des besoins socio-démographiques qui évoluent.

<sup>8</sup> Thématiques listées par les professionnels.

**Quatre attendus d'ordre "externe"  
pour être plus lisibles auprès des acteurs institutionnels  
et associatifs dans nos territoires d'implantation**

➤ **Mieux se positionner dans le système d'acteurs du logement et de l'hébergement**

Il s'agit pour les adhérents de l'Unafo de mieux se positionner dans les politiques publiques actuelles du logement, d'affirmer leur identité et leur rôle par rapport au secteur de l'hébergement et du logement social.

Il s'agit de valoriser ce que l'on fait en plus du logement, notamment grâce à l'accompagnement, pour accueillir et loger des personnes, en tenant compte de nos moyens organisationnels et humains (*"Le logement c'est plus qu'un toit"*).

➤ **Maintenir les financements des activités du logement accompagné**

Dans un contexte de raréfaction des moyens financiers et dans un contexte d'évaluation, par les politiques publiques, des projets et des actions financées, il est impératif que nous soyons en mesure de rendre compte de notre utilité sociale. *"Les financeurs doivent être persuadés que l'on fait quelque chose qui a du sens et des résultats."*

➤ **S'ouvrir à de nouveaux partenariats**

Il a été souligné qu'il était déjà nécessaire de mutualiser les expériences et les compétences entre adhérents de l'Unafo et de créer aussi de nouvelles collaborations avec d'autres acteurs pour pouvoir répondre aujourd'hui aux besoins des personnes et des territoires.

➤ **Lutter contre les représentations liées au "social" et à son utilité**

Valoriser, rendre visible et lisible la plus-value sociale de nos activités permettra aussi de contribuer à lutter contre des représentations assez négatives du secteur social, véhiculées dans la société, souvent associé à de l'assistanat entravant l'autonomie des personnes.

# Les quatre dimensions structurantes de l'utilité sociale du logement accompagné

Après de fructueux échanges, les participants au groupe de travail ont défini une approche de l'utilité sociale du logement accompagné en quatre dimensions :

- réduction des inégalités économiques et sociales,
- inclusion des personnes par un accompagnement et un logement adapté,
- dynamique et développement des richesses économiques et sociales des territoires,
- réactivité face aux enjeux socio-démographiques.





## 1

# La réduction des inégalités économiques et sociales

## Un reste pour vivre décent

**Le reste pour vivre est un indicateur calculé en fonction des revenus et dépenses contraintes d'un ménage donné.**

Les dépenses contraintes correspondent à tout ce qui fait généralement l'objet d'un prélèvement et ne peut pas, en principe, être contourné. Inversement, les dépenses non contraintes sont celles sur lesquelles des économies peuvent être réalisées, voire les postes de dépenses qui peuvent, en théorie, être supprimés ou fortement réduits (alimentation, vêtements, loisirs, meubles, etc.).

Ainsi, le reste pour vivre rend compte de l'argent encore disponible pour se nourrir, se vêtir, se distraire, se meubler, etc. Des postes qui, s'ils ne sont pas contraints par des factures, n'en restent pas moins essentiels à la survie<sup>[9]</sup>.

Dans son rapport sur l'état du mal-logement en France en 2019, la Fondation Abbé Pierre définit comme étant des personnes en situation d'effort financier excessif, les personnes subissant un taux d'effort net supérieur à 35 %, leur laissant un reste pour vivre inférieur à 650 € par mois et par unité de consommation<sup>[10]</sup>.

[9] [http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/Etude\\_MRIE\\_-\\_2017-05\\_-\\_Reste\\_pour\\_Vivre.pdf](http://www.mrie.org/images/MRIE/mrie/MRIE/DOCUMENTS/ETUDES/Etude_MRIE_-_2017-05_-_Reste_pour_Vivre.pdf)

[10] [https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/rapport\\_complet\\_etat\\_du\\_mal\\_logement\\_2019\\_def\\_web.pdf](https://www.fondation-abbe-pierre.fr/documents/pdf/rapport_complet_etat_du_mal_logement_2019_def_web.pdf)  
<https://www.fondation-abbe-pierre.fr/nos-actions/conseiller-et-accompagner/des-bailleurs-sociaux-qui-refusent-des-personnes-modestes>

La redevance payée dans le logement accompagné permet un reste pour vivre décent pour les personnes logées. En effet, les logements-foyers bénéficient de financements publics à l'investissement (PLAI ou exceptionnellement PLUS) avec un conventionnement APL foyer. Les personnes qui vont donc accéder à ces logements doivent avoir des ressources inférieures aux montants plafonds des redevances fixés. Le montant des redevances est plafonné et régulé par l'indexation annuelle de leur évolution. À titre d'exemple, une personne qui vit dans un T1 ou un T1' doit honorer une redevance qui peut osciller entre 363€ et 569€.

La redevance recouvre l'ensemble des frais liés à l'occupation du logement (loyer, charges locatives forfaitisées, mobilier et prestations obligatoires). Ce mode de fonctionnement permet aux personnes de ne pas voir leur budget lié à la régulation des charges augmenter de manière imprévisible. De plus, l'APL foyer dont bénéficient les résidants et qui est perçue par les gestionnaires du logement accompagné, est une aide plus solvabilisatrice que l'APL ordinaire. La combinaison de ces deux facteurs permet d'assurer un reste pour vivre plus décent et, selon certains territoires, plus important<sup>11</sup> que dans le logement locatif privé et même le logement locatif social.

Cette utilité sociale de notre secteur pourrait être observable sur une résidence en calculant la moyenne des personnes ayant un reste pour vivre supérieur à 650€ ou un reste pour vivre inférieur à 650€. Le nombre d'impayés des redevances et le nombre de dossiers de surendettement pourraient aussi indiquer, par leur éventuelle faiblesse, que le montant de la redevance et l'APL foyer sont des amortisseurs dans des situations financières difficiles, mais ne peuvent pas à eux seuls assurer un reste pour vivre supérieur à 650€.

Les gestionnaires de logement accompagné proposent des informations collectives visant à apporter aux personnes logées des connaissances et des outils utiles pour la gestion de leur budget. Elles répondent aussi, à une optique de prévention, puisque les personnes qui accéderont à un logement dit "autonome", devront s'acquitter d'un loyer qui ne comprendra pas les charges et où l'ALS et l'ALF, dont le montant sera inférieur à leur actuel APL foyer, leur seront directement versées.

Recenser le nombre d'informations collectives proposées sur la gestion du budget, le nombre de participants et leur satisfaction quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors de ces ateliers, serait utile.

## Une précarité énergétique évitée

Comme nous venons de l'expliquer précédemment, du fait que la redevance intègre les charges, elle peut permettre aux résidants de ne pas se trouver dans des situations de précarité énergétique, de peur de ne pas pouvoir honorer les charges liées à leur consommation de chauffage ou d'eau chaude. Certains adhérents mettent en place – ou souhaitent le faire – des informations

collectives et des outils pédagogiques sur la maîtrise de l'énergie et les éco-gestes.

Le nombre d'informations collectives proposées sur cette thématique et les outils pédagogiques distribués pourraient être comptabilisés, ainsi que le nombre de participants et leur niveau de satisfaction.

<sup>11</sup> Une enquête menée auprès de locataires HLM et l'étude Unafo-Fors Recherche sociale mettait en avant, en 2015, qu'une personne au RSA en Ile-deFrance, dans un logement de 19 m<sup>2</sup>, avait un reste à vivre de 424€ en résidence sociale, contre 234€ dans un logement locatif privé et 359€ dans un logement locatif social.

Du côté des gestionnaires, certains souhaiteraient se doter de la possibilité de suivre l'évolution des factures relatives aux fluides pour améliorer leur performance énergétique. A titre d'exemple, il pourrait se faire une répartition des

logements d'une résidence en fonction de leur étiquette énergie<sup>(12)</sup> ou on pourrait parvenir à connaître la proportion de logements sur le parc d'un gestionnaire ayant fait l'objet de travaux d'amélioration de la performance énergétique.

## Un logement prêt à l'usage

Un résidant entre dans un logement dans lequel des équipements lui sont d'emblée fournis : une kitchenette et du mobilier qui lui permettent de s'installer directement sans occasionner, en amont, des achats ou des frais pour se meubler. Les adhérents de l'Unafo pourraient inventorier le type d'équipement fourni, les coûts des pres-

tations proposées et les délais d'intervention (en nombre de jours) en cas de problèmes techniques courants ou graves. Dans le cadre de la mise en place d'un questionnaire qualitatif, le niveau de satisfaction des résidants quant au logement, son équipement et les prestations proposées pourraient être évalués.

## Un accès et une sortie relativement facilités

L'accès au logement accompagné est relativement facilité par des délais d'attente qui varient selon les territoires mais qui semblent, en moyenne, moins importants que dans le parc social<sup>(13)</sup>, comme peut en témoigner l'étude de l'IAU<sup>(14)</sup> et qui pourraient être observés en partie par le taux de rotation<sup>(15)</sup> de nos adhérents.

Nous pourrions aussi répertorier, à l'arrivée des personnes, le délai moyen d'attente pour accéder au logement accompagné, en observant notamment les délais inférieurs à 15 jours et

ceux supérieurs à 6 mois. Dans le cadre de l'élaboration d'un diagnostic territorial, il serait pertinent de pouvoir apprécier dans quelle mesure les attributions de logements accompagnés répondent aux demandes, en utilisant un "indicateur de pression"<sup>(16)</sup>.

En 2013, tous établissements confondus et gérés par nos adhérents sur le territoire national<sup>(17)</sup>, le taux de rotation moyen est de 19%. Dans le détail, il existe une forte disparité selon la typologie de logements accompagnés. Les résidences

(12) L'étiquette énergie permet de connaitre la consommation d'énergie primaire.

(13) Bien que la demande pour l'attribution d'un logement en foyer ou résidence sociale reste très différente de celle pour l'attribution d'un logement social, du fait d'une pratique d'accès plus "immédiate".

(14) Offre, rotation et conditions de logement avant et après les séjours, IAU Ile-de-France, juillet 2013, 120 pages.

(15) Taux de rotation = (nombre de logements ayant changé d'occupants / nombre de logements du parc total) \* 100. Un fort taux de rotation traduit un marché dépendu, sur lequel les gens ont un grand choix de parcours résidentiel.

(16) Un "indicateur de pression" rapporte le nombre de demandeurs d'une catégorie donnée en fin de période au nombre d'attributions à des ménages de cette catégorie intervenues pendant la période. Ainsi, pour l'année 2015, l'indicateur de pression global à l'échelle nationale s'élève à 3,91

(1885 000 demandes pour 482 000 attributions), ce qui signifie que la probabilité de faire aboutir une demande dans l'année est en moyenne d'une sur quatre. Source : Cour des comptes, *Le logement social face au défi de l'accès des publics modestes et défavorisés*, février 2017.

(17) *Le logement accompagné en chiffres*, Unafo, 2016, [www.unafo.org](http://www.unafo.org)

jeunes affichent un taux de rotation de 63% (plus élevé que dans le parc social, égal à 10%, pour la même année), contre 19% pour les résidences sociales et 18% en pension de famille.

De plus, la durée effective du préavis dans notre secteur est, sur toutes les zones, d'un mois (pas uniquement dans les zones tendues pour le parc locatif privé et social depuis la loi ALUR) ; cette

durée peut être réduite à huit jours, en cas d'obtention d'un emploi, d'une mutation, de perte d'emploi ou d'offre d'accès à un logement, ce qui peut alléger le départ pour des personnes. Cette durée effective pourrait être recensée par établissement lorsque les résidants quittent le logement accompagné.

## Un soutien dans l'accès au logement non accompagné

Des moyens sont mis œuvre par nos adhérents pour les personnes qui souhaitent que le logement accompagné soit transitoire dans leur trajectoire, en mobilisant des dispositifs d'accompagnement et de garanties des risques locatifs (ASLL, FSL, Visale etc.). Certains de nos adhérents proposent des ateliers de recherche de logement, dont le nombre et la satisfaction des

participants pourraient être constatés. Les adhérents pourraient mesurer l'impact des actions qu'ils mettent en place en essayant d'identifier la situation logement des résidants à la sortie. Pour le dire autrement "où vont-ils ?" : dans un logement autonome, chez un tiers, dans un logement d'insertion, etc.

## L'accueil de personnes défavorisées

Du fait de notre participation aux dispositifs des politiques publiques de l'hébergement et du logement, dont le SIAO, nous accueillons des personnes qui ont connu des situations d'errance et des difficultés pour accéder au logement. Nos adhérents pourront progressivement l'objectiver en demandant aux personnes accueillies et logées d'où elles viennent

(CHRS, hébergées chez un tiers, etc.) et le nombre de personnes logées dites "prioritaires" au titre du DALO, des ACD, etc. Pour infirmer ou confirmer l'accueil de personnes dites défavorisées, il serait nécessaire que nous connaissions précisément la nature des ressources des personnes que nous logeons (RSA, ASS, revenus d'activités, etc).

**Concernant cette première dimension** de l'utilité sociale de notre secteur, à savoir la réduction des inégalités sociales, les résidants<sup>(18)</sup> corroborent par leur expérience et leurs usages des logements accompagnés, de manière très majoritaire, l'ensemble des critères définis ci-dessus.

L'accès facilité à un logement – et notamment à un logement prêt à l'usage – pour des personnes défavorisées est largement reconnu comme une plus-value sociale : “*Vu mes revenus [limités], c'est difficile de trouver un logement, là [en résidence sociale], je peux y entrer*” ; “*si on a un petit salaire, on ne peut pas accéder au logement social, au logement accompagné, on peut*” ; “*on arrive, on n'a qu'à poser ses valises, il y a un lit, une table, une cuisine*” ; “*il y a un canapé cli-clac, une kitchenette, j'ai juste ajouté un meuble pour confectionner mon environnement, c'est top*”.

Des nuances sont apportées par certains résidants, qui confirment que la redevance intégrant les charges est une plus-value sociale, mais qu'en hiver, du fait d'une mauvaise isolation du bâti ou d'une régulation du chauffage par les gestionnaires, “*ils ont froid, ils sont mal chauffés*”.

Concernant la sortie relativement facilitée du logement accompagné, les personnes que nous avons rencontrées et qui souhaitent accéder à un logement “autonome”, ont exprimé leurs difficultés à y accéder dans des zones tendues. Elles ont aussi questionné l'accompagnement en résidence sociale qui ne leur semble pas suffisamment ciblé sur la sortie vers le parc locatif social ou privé : “*il n'y a pas d'appui de proposé pour sortir du logement accompagné*”.

<sup>(18)</sup> Pour rappel, nous avons organisé une réunion avec 15 résidants aux profils différents : genre, âge, lieu de résidence, type de logement accompagné (pensions de famille, foyers de jeunes travailleurs, résidences sociales).



## 2

# L'inclusion des personnes par un accompagnement et un logement adapté et adéquat

## La lutte contre le non-recours aux droits sociaux

**Le non-recours renvoie à toute personne qui, en tout état de cause, ne bénéficie pas d'une offre publique de droits et de services à laquelle elle pourrait prétendre<sup>(19)</sup>.**

**Le non-recours aux prestations sociales en France n'est pas négligeable :** à titre d'exemple, 68 % des personnes éligibles au revenu de solidarité active "activités" ne le réclamaient pas en 2014<sup>(20)</sup>. Selon l'étude de la Drees de septembre 2019<sup>(21)</sup>, sur les 29 % des assurés nés à l'étranger, plus de 3 sur 4 n'ont pas liquidé de pensions de retraite ! Cela confirme, si besoin était, que le paramètre de la nationalité est un facteur déterminant dans le non-recours aux droits<sup>(22)</sup>.

(19) Philippe Warin, *Le non-recours : définitions et typologies*, Odonone, juin 2010.

(20) *Ibid.*

(21) Etude de la Drees *Non-recours : à 70 ans, un tiers des assurés n'ont pas fait valoir tous leurs droits à retraite*, septembre 2019.

(22) *L'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation*, Collection Repères, Unafo, 2018.

Trois niveaux d'analyse sont généralement mobilisés pour expliquer le non-recours aux droits :

- le premier niveau d'analyse concerne l'usager lui-même : le non-recours est lié à la non-connaissance de la prestation par les usagers qui ne perçoivent pas leur éligibilité ;
- le deuxième niveau d'analyse des facteurs de non-recours s'intéresse aux organismes chargés d'administrer les prestations : le non-recours peut alors résulter d'un défaut d'information des organismes ou encore d'une attitude plus ou moins active de bénéficiaires potentiels ;
- le troisième niveau d'analyse met en cause le dispositif lui-même, dont les règles et les procédures sont peu compréhensibles, les démarches pour accéder et maintenir ses droits sont compliquées et intrusives<sup>(23)</sup>.

Le non-recours aux droits des personnes que nous logeons révèle l'intrication des trois niveaux d'analyse explicités précédemment, et nécessite au quotidien un accompagnement des personnes dans leurs démarches administratives par un tiers, pour qu'elles puissent accéder effectivement à leurs droits. Dans un contexte de dématérialisation et de baisse des lieux d'accueil dans les services publics, ce non-recours s'amplifie pour certaines personnes que nous logeons. En effet, la littératie numérique<sup>(24)</sup> laisse certaines personnes sur le bord du chemin : les effets de la dépersonnalisation du lien et de la standardisation du traitement de la demande amplifient ce non-recours aux droits<sup>(25)</sup>.

Les adhérents de l'Unafo ne proposent pas, aux résidants, un accompagnement social global mais la prise en compte globale de leur situation, ce qui nécessite de s'inscrire dans un travail partenarial et en réseau avec des acteurs compétents. Est assuré un soutien socio-sanitaire individuel aux personnes en favorisant l'accès aux droits sociaux, en reconstituant des carrières pour la liquidation de la retraite, l'ouverture de l'Aspa, le suivi de l'APL, des aides ponctuelles financières, etc. en orientant les résidants-citoyens vers les services de "droit commun" de leurs territoires (Caf, CPAM, DGFIP, Carsat, MSAP, CCAS, Clic, etc.). Des outils, déjà mis en place par certains de nos adhérents, permettraient de suivre quantitativement le nombre et le type de droits ouverts, de comptabiliser le nombre de rupture de droits.

Des actions collectives permettent d'informer aussi les résidants sur leurs droits, des séances d'informations sont proposées en présence des professionnels en charge de ces questions, ce qui est aussi un levier pour mobiliser les résidants et les partenaires sur les territoires. Un comptage des actions collectives élaborées avec des acteurs du territoire et des participants à ces actions, ainsi qu'une caractérisation de la satisfaction des résidants par rapport aux informations diffusées dans ce cadre pourraient être initiés ou continuer à être mis en place.

(23) Philippe Warin, *Le non-recours : définitions et typologies*, Odenore, juin 2010.

(24) Selon la définition de l'OCDE, la littératie numérique est l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité, en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et ses capacités.

(25) Les destinataires des aides sociales subissent une pression qui les somme de répondre à des injonctions d'autonomie numérique, injonctions ayant pour effet la sélection des compétences individuelles et l'accentuation des processus de disqualification sociale. *L'accès aux droits sociaux dans un contexte de dématérialisation*, Collection Repères, Unafo.

## L'accès aux droits sanitaires et aux soins

De la même manière que pour l'accès aux droits sociaux, nos adhérents favorisent la mise en place et le maintien d'un suivi médical, la prise en compte des problèmes d'addiction, du bien-être et de l'estime de soi, la recherche et l'affiliation à une mutuelle, la demande ou le renouvellement de la CMU et de la CMUC. Le nombre et le type d'ouvertures de droits sanitaires, le nombre de rupture de droits, le nombre de situations traitées en urgence entraînant l'intervention

des pompiers et des hospitalisations, les partenaires sanitaires mobilisés sont des indicateurs pertinents. De même que certains adhérents organisent aussi de manière collective des informations par exemple sur "la santé et le bien vieillir", la perte d'autonomie et les services à domicile. Toutes ces actions peuvent recenser le nombre de participants, leur niveau de satisfaction et le nombre d'acteurs impliqués sur le territoire.

## La restauration et le développement de lien social

La dimension collective occupe une place importante dans les projets sociaux des résidences sociales de nos adhérents, et plus spécifiquement encore dans ceux des pensions de famille. Cette place accordée à la dimension collective se manifeste dans la conception même des pensions de famille et des résidences sociales, toutes équipées d'un espace collectif. Par ailleurs, des actions sont proposées par nos adhérents

pour lutter contre l'isolement au sein des résidences sociales en lien avec des partenaires locaux, tels que l'organisation de jeux, fêtes, sorties et séjours. Le nombre et la nature des activités proposées à l'initiative des gestionnaires ou des résidants pourraient être observables, ainsi que la satisfaction des résidants quant à ces actions et à l'ambiance de la résidence.

## L'accès à la citoyenneté

La loi pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové maintient le conseil de concertation et le complète par une instance, un lieu d'expression dédié aux résidants : le comité de résidants. Sans pouvoir systématiser la corrélation entre la participation à un comité de résidants et/ou de concertation et l'exercice de la citoyenneté, la possibilité de représenter les intérêts de tous les résidants, les porter à la connaissance des ges-

tionnaires des établissements, initier des projets avec les acteurs du territoire contribuerait à faire des résidants des citoyens. Cela pourrait être constaté par la réalisation des comptes-rendus du conseil de concertation et du comité de résidants, le nombre de projets proposés par les résidants et enfin, le nombre de résidants inscrits sur les listes électorales.

## L'accès à la culture

Des adhérents coproduisent avec des artistes et des résidants des œuvres artistiques : des pièces de théâtre, des expositions photos, des peintures, etc., notamment dans les pensions de famille et proposent aussi des sorties au musée, au théâtre en favorisant des partenariats avec des structures culturelles. Favoriser l'accès à la

culture est parfois un axe inscrit dans les projets sociaux des résidences, dont on pourrait observer quantitativement les déclinaisons opérationnelles en comptant le nombre et la nature des activités proposées, le nombre de résidants qui y participent et leur degré de satisfaction.

## L'insertion professionnelle des personnes

De même que nous favorisons l'accès aux droits socio-sanitaires, certains de nos adhérents participent à l'insertion professionnelle des résidants qu'ils logent, en mobilisant les acteurs locaux de l'emploi et de la formation et en organisant des actions collectives. Comme pour les autres critères/items, ces éléments peuvent être

constatés de manière quantitative et qualitative en comptant le nombre de retour à l'emploi et à la formation, le nombre de partenaires mobilisés et le nombre d'actions collectives proposées sur ce sujet, le nombre de participants et leur satisfaction.

## La mise en œuvre du projet social garant d'un parcours résidentiel où le logement accompagné peut être transitoire

Le projet social des logements accompagnés doit, dans son contenu, veiller à son adéquation aux besoins socio-démographiques du territoire, à son articulation avec le projet immobilier, aux modalités d'admission et de sorties des personnes accueillies, aux moyens dédiés à la gestion locative et à l'accompagnement ; son suivi doit être assuré par un comité de pilotage. Le projet social est une pierre angulaire du logement accompagné, s'il est effectivement mis en œuvre. Il permet, en fonction du choix des personnes et du projet de la structure associative, de ne pas systématiser le projet de l'établissement autour de l'obligation pour les résidants

de limiter leur durée de séjour et de faire du logement accompagné, un logement uniquement transitoire, même s'il constitue pour beaucoup de ceux qui y résident un tremplin, une passerelle pour accéder à un logement dit autonome.

Pour que le projet social soit un outil opérationnel, des indicateurs de suivi de mise en place effective peuvent être créés par l'élaboration d'un bilan quantitatif et qualitatif, où seraient reportés le nombre et le profil des salariés de la structure dédiés à la mise en œuvre du projet, ou encore le taux de rotation et la part des résidants dont la durée de séjour excède deux ans.

L'inclusion des personnes par un accompagnement et un logement adapté qu'offre notre secteur a été aussi confirmé par les résidants, par une multitude d'exemples très concrets, notamment en pensions de familles où les fonctions du couple d'hôte dans l'accompagnement des actes à la vie quotidienne et où la proposition d'actions collectives permettent véritablement de "rebondir", de "se stabiliser", de ne plus être seul.

La lutte contre le non-recours aux droits sociaux et l'accès aux soins et à la santé sont deux "plus" reconnus unanimement par les résidants. "L'administration est très compliquée" et "les assistantes de secteur, elles sont débordées".

Dans ce contexte, les professionnels du logement accompagné sont des personnes ressources pour faire valoir les droits des résidants : "Il y a toujours quelqu'un pour les démarches" ; "Les professionnels nous tendent des perches et nous aident" ; "On a une assistance" ; "Nous sommes bien encadrés" ; "Les gens [les équipes de professionnels] sont là pour nous aider pour les démarches".

Les résidants insistent fortement sur la création de lien social. Cette dimension est très présente en pension de famille, grâce notamment aux différentes et nombreuses sorties et activités qui sont proposées ; les espaces collectifs et les repas collectifs proposés au sein des pensions de famille sont aussi mis en avant comme favorisant le développement de liens sociaux : "L'espace collectif permet de voir les personnes" ; "[prénom du professionnel], il fait bouger des choses, il organise des activités".

L'analyse des propos des personnes montre toutefois que la reconnaissance de cette dimension d'inclusion du logement accompagné par les résidants dépend fortement de la typologie des logements accompagnés occupés : en résidence sociale, l'accompagnement est ainsi caractérisé comme "faible" par rapport à la pension de famille.

Cette différenciation a été d'autant plus forte que, lors de la rencontre avec les résidants, les interactions entre ceux qui vivaient en pension de famille et ceux qui résidaient en résidence sociale mettaient en exergue les caractéristiques très différentes des accompagnements proposés. Ce qui nécessite – et qui est d'ailleurs un des attendus exprimés aussi par les professionnels – d'expliquer (pour les résidants et les partenaires), que la résidence sociale par l'Aide à gestion locative sociale ne permet pas un accompagnement d'une intensité comparable à celle de la pension de famille. La résidence sociale peut assurer, quand elles sont financées<sup>(26)</sup>, des fonctions de gestion locative sociale qui sont des leviers pour mobiliser un accompagnement individuel et plus intense en orientant vers les partenaires territoriaux. Les propos recueillis auprès des résidants permettent aussi d'interroger l'orientation par les prescripteurs des personnes vers notre secteur, et de rappeler la nécessité de mieux appréhender les besoins d'accompagnement des personnes et les types d'accompagnement qu'offre notre secteur, de la résidence sociale, en passant par la pension de famille et la résidence accueil, jusqu'au foyer de jeunes travailleurs.

(26) Les quatre fonctions de l'AGLS sont la régulation de la vie collective au sein de la résidence, la prévention et la gestion des impayés, la lutte contre l'isolement et la médiation vers les services extérieurs. La fongibilité de l'enveloppe de l'AGLS entraîne un différentiel entre ce que perçoit le gestionnaire et ce qui devrait lui être effectivement versé (un peu plus d'un tiers en 2018 pour les adhérents de l'Unafo). Certaines résidences sociales ne touchent aucune AGLS (1 sur 5 en 2018 pour nos adhérents). Voir [www.unafo.org](http://www.unafo.org)



## 3

## La dynamique et le développement des richesses économiques et sociales des territoires

La production d'une offre de logement adaptée aux besoins des entreprises locales et à la mobilité professionnelle des personnes

**Par la production de logements accompagnés,** certains de nos adhérents vont répondre à un double besoin : d'une part, celui des entreprises qui souhaitent que la création ou le développement de leur activité soit corrélée avec la production de logements abordables pour leurs futurs salariés et, d'autre part, celui des personnes en formation ou en mobilité professionnelle qui veulent pouvoir avoir un chez-soi accessible rapidement.

Cette corrélation entre la production de logements et l'accès à l'emploi et à la formation pourrait être constatée par la proportion d'actifs travaillant dans la même commune que leur lieu de résidence et le pourcentage d'actifs travaillant dans la zone d'emploi d'implantation de leur logement accompagné. D'autres indicateurs quantitatifs permettraient de mettre au jour cette dimension de notre utilité sociale, tels que le nombre de conventions signées avec des employeurs locaux et le nombre de logements produits à la demande des entreprises et /ou de collectivités.

## La participation à la "mixité sociale"

Collectivement, il a été choisi le terme de "mixité sociale" qui reste un concept flou puisqu'il repose sur un paradoxe : bien qu'omniprésent dans les discours politiques et les textes législatifs, il n'est défini nulle part. En effet, la notion de "mixité sociale", qui est de plus en plus utilisée dans les politiques du logement, a été élaborée en réaction à la concentration de populations dites "défavorisées" dans les zones périphériques, notamment dans les quartiers d'habitat social. Elle a été introduite dans le droit par la loi d'orientation pour la ville en 1991 et par son article 55 dans la loi SRU en 2000, qui impose aux communes importantes<sup>(27)</sup> de disposer d'au moins 20% de logements sociaux. Ce taux a été porté à 25% par la loi du 18 janvier 2013 relative à la mobilisation du foncier public en faveur du logement et au renforcement des obligations de production de logement social. La loi relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 janvier 2017 oblige à attribuer 25% des logements sociaux, en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), aux 25% des ménages les plus pauvres ayant déposé une demande de logement.

L'utilité sociale de notre secteur réside dans notre participation à "la mixité sociale" d'un territoire, dans la mesure où, à travers notre offre de logements accompagnés, nous contribuons à favoriser la cohabitation, sur un même territoire, de personnes appartenant à des catégories socioprofessionnelles, à des nationalités et à des tranches d'âges différentes.

Identifier le nombre de communes qui atteignent leurs obligations SRU par l'implantation d'une offre de logements accompagnés, le pourcentage de personnes qui sont sous les plafonds PLAI au sein de la commune et au sein de nos résidences, la proportion de personnes de moins de 30 ans et de plus 60 ans au sein de la commune d'implantation et au sein de nos résidences, la proportion de femmes et de personnes étrangères au sein des communes d'implantation et de nos établissements et la typologie du territoire d'implantation de nos résidences (QPV, rural, urbain, périurbain, etc.) contribuerait à caractériser notre participation à un processus de "mixité sociale".

## La participation à une dynamique territoriale et à la création de services

Les adhérents ont fait part de la dynamique territoriale que peut susciter l'implantation d'une offre de logements, notamment par le biais de la création de services. Certains adhérents ont ainsi négocié la création d'un arrêt de bus à proximité de leurs résidences pour faciliter les déplacements des résidants, d'autres ont – en lien avec l'évolution du profil et des situations socio-économiques des personnes qu'ils logent – créé des services comme une crèche, d'autres encore

proposent, en rez-de-chaussée de leurs résidences, des activités ouvertes au quartier et à la ville. Cette contribution à la création de services par les acteurs du logement accompagné peut aussi être vérifiée par le nombre et le type d'actions (culturelles et sociales) ouvertes à tous et parmi elles, celles qui ont pu être initialement proposées par un acteur du territoire et reprises par un gestionnaire du logement accompagné.

<sup>(27)</sup> Communes de plus de 1500 habitants en Île-de-France et plus de 3500 habitants sur les autres régions, qui sont comprises dans une agglomération de plus de 50 000 habitants comprenant une commune de plus de 15 000 habitants.

## Le concours au maillage territorial

Le territoire n'est pas seulement un espace, c'est une construction géographique, sociale et culturelle. Le développer nécessite "*un processus de diversification et d'enrichissement de ses activités économiques et sociales, à partir de la mobilisation et de la coordination de ses ressources et de ses énergies*"<sup>[28]</sup>. Concourir au maillage territorial est une dimension transversale à nos champs d'intervention et nous l'avons déjà évoqué concernant l'inclusion sociale des personnes logées et accompagnées.

Nous ne pouvons pas effectivement loger et accompagner les résidants de manière efficiente sans avoir identifié les ressources et les acteurs

sur les territoires d'implantation, développé des partenariats avec eux et orienté les résidants vers ces ressources : autrement dit, sans avoir participé au maillage territorial comme un acteur à part entière dans une démarche de développement local.

Comptabiliser le nombre de professionnels extérieurs intervenant au sein de nos résidences, telles que les infirmiers ou les aides à domicile, à titre d'exemple pour les acteurs de la santé, permettrait d'objectiver les partenariats effectifs. De même que recenser le nombre de conventions de partenariat et le nombre de bénévoles qui interviennent au sein de nos résidences.

## La réalisation de logements et de projets soucieux de l'environnement

Quelques adhérents ont mis en avant leur souci de s'inscrire dans une démarche de développement durable en proposant aux résidants des actions collectives de sensibilisation aux pratiques respectueuses de l'environnement (gestion et tri des déchets, modes de déplace-

ment doux, jardins partagés). Cette attention portée à l'environnement pourrait aussi être constatée par une analyse de répartition des logements en fonction leur étiquette climat, qui permet de connaître la quantité de gaz à effet de serre émise par le logement.

[28] Xavier Greffe, *Territoire en France, les enjeux économiques de la décentralisation*, Ed. Economica, 1984.



## 4

## Une réactivité face aux enjeux socio-démographiques

### La production de connaissances et d'une expertise sociale

Au niveau des territoires, les adhérents de l'Unafo sont des acteurs à part entière de la mise en place des politiques publiques du logement et de la cohésion sociale. Ils ont une expertise dans leur champ d'intervention et participent avec les partenaires du territoire (collectivités locales, EPCI, Conseil départemental, services décon-

centrés de l'Etat), à l'élaboration de différents diagnostics et des documents programmatiques tels que le PDALHPD ou encore les PLH. Un suivi quantitatif de notre participation à ces instances de production de connaissances le rendrait objectivement constatale.

### La mise à disposition de logements adaptés aux besoins spécifiques identifiés par les partenaires

A plusieurs reprises lors des réunions du groupe de travail, les professionnels ont exprimé la capacité de notre secteur "à s'adapter, à être réactifs, plastiques" aux besoins et aux évolutions du territoire. Dans le contexte actuel, a été évoqué le logement des demandeurs d'asile et de réfugiés et notre capacité, sur certains territoires, à proposer des réponses concrètes et rapides.

Pourraient être dénombrés le nombre et les caractéristiques des logements mis à disposition, le délai de mise à disposition et le nombre d'interpellations des pouvoirs publics dans la recherche d'une solution de relogement à une situation complexe.

## La transformation et l'adaptation du parc existant aux nouveaux besoins

Pour répondre à cette nécessité de s'adapter à l'évolution des caractéristiques des personnes que nous accueillons et logeons, certains de nos adhérents doivent transformer leur parc. A titre d'exemple, environ 40 % des personnes que nous logeons ont aujourd'hui plus de 60 ans ce qui nécessite une adaptation de nos logements au vieillissement des personnes dans certaines résidences. D'autres adhérents accueillent des familles, ce qui a nécessité de fusionner des

logements pour en créer de plus grands, précisons ici que 74 % des ménages entrants au sein du parc de logements gérés par les adhérents de l'Unafo sont des personnes seules.

Recenser le nombre de logements ayant été transformés ou adaptés dans le parc et le nombre de ceux qui ont fait l'objet d'une acquisition-amélioration serait pertinent.

## L'adaptation des modalités d'accès et d'accompagnement des personnes

Certains adhérents ont expliqué la manière dont ils adaptent leurs modalités d'accès et d'accompagnement aux personnes du fait des caractéristiques de leurs territoires d'implantation et des dynamiques partenariales. En effet, sans se spécialiser dans l'accueil de tel ou tel type de personnes, certains vont loger davantage des jeunes sortant de l'ASE, des MNA, des DDA, des demandeurs d'emploi, etc.

Des indicateurs permettraient de constater ces faits : l'évolution du profil des personnes ou familles logées, la proportion des demandeurs d'asile, des mineurs isolés non accompagnés, des jeunes sortants de l'ASE, étudiants, etc. Un autre indicateur qualitatif préciserait la typologie des accompagnements proposés et un suivi quantitatif pourrait comptabiliser le nombre et le type de conventions partenariales contractualisées pour l'accueil de certains publics.



## Le référentiel d'évaluation de l'utilité sociale

---

Quels critères ? Quels indicateurs ? Quels indicateurs quantitatifs et qualitatifs ? Quelle méthode de recueil ?

La démarche de définition et de mise au jour de l'utilité sociale du logement accompagné s'inscrit dans une démarche prospective et dans une logique de suivi-évaluation. Les adhérents ont souhaité disposer d'un outil commun leur permettant de suivre en continu et de manière pérenne l'utilité sociale de leur activité. Si les quatre dimensions articulées qui définissent notre utilité sociale sont prises en compte par l'ensemble des adhérents, les critères qui les déclinent peuvent être, quant à eux, entièrement ou en partie, réalisés par les adhérents.

Le référentiel présenté ci-après détaille pour chacune des 4 dimensions de l'utilité sociale du logement accompagné, les critères retenus et les indicateurs quantitatifs et qualitatifs afférents pouvant être utilisés par les gestionnaires, sans pour autant que cela ne soit une obligation.

# La réduction des inégalités économiques et sociales

## Un reste pour vivre décent

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Reste pour vivre > 650 € par mois / reste pour vivre < à 650 € par mois.
- > Nombre d'impayés.
- > Nombre de dossiers de surendettement.
- > Nombre d'informations collectives proposées sur la gestion du budget et nombre de participants.  
Satisfaction des participants quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors des ateliers "informations collectives".

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## Une précarité énergétique évitée

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Niveau de la redevance (loyer + charges).  
Evolution et suivi des factures fluides (électricité, gaz et eau) de la résidence.
- > Répartition des logements en fonction de leur étiquette énergie<sup>(29)</sup> :  
nombre de logements étiquette A, B, C, D, E, F, G.
- > Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux d'amélioration de la performance énergétique / Part (%) que représentent ces logements sur l'ensemble du parc.
- > Nombre d'informations collectives proposées sur la maîtrise de l'énergie et les éco-gestes et nombre de participants. Nombre d'outils pédagogiques sur la maîtrise de l'énergie et les éco-gestes distribués. Satisfaction des participants quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors des ateliers "informations collectives" et des outils pédagogiques distribués.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## Un logement prêt à l'usage

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Type d'équipement fourni (élaborer une typologie : mobilier, kitchenette...).  
Coût des prestations proposées.
- > Délai d'intervention en cas de problèmes techniques : en cas d'anomalies graves (moins de 3 jours, 3 à 10 jours, plus de 10 jours) et en cas d'anomalies courantes (moins de 3 jours, 3 à 10 jours, plus de 10 jours).
- > Satisfaction des résidants quant au logement, à son équipement et aux prestations proposées.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

<sup>(29)</sup> Etiquette énergie : pour connaître la consommation d'énergie primaire.

## Un accès et une sortie relativement facilités

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Taux de rotation = (nombre de logements ayant changé d'occupants / nombre de logements du parc total) X 100.  
Un fort taux de rotation traduit un marché détendu, sur lequel les gens ont un grand choix de parcours résidentiel.
- Délai moyen d'attente pour accéder au logement accompagné (moins de 15 jours, 15 jours à 1 mois, 1 mois à 3 mois, 3 à 6 mois, plus de 6 mois).
- Indicateur de pression<sup>(30)</sup> : le nombre de demandeurs d'une catégorie donnée en fin de période rapporté au nombre d'attributions à des personnes de cette catégorie intervenues pendant la période.
- Durée effective du préavis (8 jours / 1 mois).

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## Un soutien dans l'accès au logement non accompagné

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Situation logement des résidants à la sortie (où vont-ils ?) : logement classique (social, privé, propriété), logement accompagné, hébergement chez un particulier (famille, tiers), hébergement en structure, destination inconnue.
- Type de dispositif mobilisé pour faciliter la sortie : ASELL-ASLL-ASL, FSL-FSH, Visale, autre).
- Nombre d'ateliers recherche logement (ARL) proposés et nombre de participants.  
Satisfaction des participants quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors des ARL.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## L'accueil de personnes défavorisées

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Situation logement des résidants à l'entrée dans le logement (d'où viennent-ils ?) : sans domicile fixe, hébergement en structure, hébergement chez un particulier (famille, tiers), logement accompagné, logement classique, autre.
- Nature des ressources des résidants : revenus d'activité, minima sociaux (RSA, AAH, ASPA), retraites, chômage, sans ressources.
- Nombre de personnes prioritaires logées : (Dalo, etc.), réservataire préfecture, réservataire Action Logement, autres réservataires (collectivités locales).

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

<sup>(30)</sup> Indicateur de pression : pour apprécier dans quelle mesure les attributions de logements sociaux répondent aux demandes, on utilise un "indicateur de pression" rapportant le nombre de demandeurs d'une catégorie donnée en fin de période au nombre d'attributions à des ménages de cette catégorie intervenues pendant la période. Ainsi, pour l'année 2015, l'indicateur de pression global à l'échelle nationale s'élève à 3,91 (1885 000 demandes pour 482 000 attributions), ce qui signifie que la probabilité de faire aboutir une demande dans l'année est en moyenne d'une sur quatre. Source : Cour des comptes, *Le logement social face au défi de l'accès des publics modestes et défavorisés*, février 2017.

# L'inclusion des personnes par un accompagnement de proximité et un logement adapté

## La lutte contre le non-recours aux droits sociaux

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Nombre et type d'ouvertures de droits. Nombre de ruptures de droits.
  - > Nombre de partenaires mobilisés.
  - > Nombre d'actions collectives conduites par ou avec les partenaires sur l'accès aux droits sociaux et nombre de participants.
- Satisfaction des participants quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors des actions collectives.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## L'accès aux droits sanitaires et aux soins

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Nombre et type d'ouvertures de droits sanitaires.  
Nombre de ruptures de droits. Nombre de situations traitées en urgence (intervention des pompiers, hospitalisation...).
  - > Nombre de partenaires mobilisés.
  - > Nombre d'actions collectives conduites par ou avec les partenaires sur l'accès aux soins et à la santé et nombre de participants.
- Satisfaction des participants quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors des actions collectives.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## La création de lien social

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Nombre et nature des activités collectives proposées au sein / par le gestionnaire de logement accompagné et nombre de participants.  
Satisfaction des participants quant aux activités collectives
- > Nombre d'activités organisées au sein de la structure par des résidants.  
Nombre de résidants organisant une activité, un événement au sein de la structure.
- > Satisfaction des résidants quant à l'ambiance de la résidence (convivialité, solidarité entre résidants...).

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## L'accès à la citoyenneté

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Nombre de résidents participant aux comités de résidents.  
Nombre de réunions du comité de résidents.
- > Nombre de résidents participant aux conseils de concertation.  
Nombre de réunions du conseil de concertation.
- > Niveau de satisfaction du comité et du gestionnaire.
- > Nombre de résidents participant aux projets et actions du territoire.
- > Nombre de résidents ayant pu s'inscrire sur les listes électorales en lien avec leur adresse en résidence sociale.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## L'accès à la culture

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Existence d'un projet culturel inscrit dans le projet social de la résidence.
- > Nombre et nature des activités collectives proposées au sein / par le gestionnaire de logement accompagné.  
Nombre de participants aux activités collectives proposées au sein / par le gestionnaire de logement accompagné.
- Satisfaction des participants quant aux activités collectives culturelles proposées.
- > Nombre de résidents participant à des activités collectives culturelles à l'extérieur de la résidence.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## L'insertion professionnelle des personnes

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Nombre de retours à l'emploi et à la formation.
- > Nombre de partenaires mobilisés.
- > Nombre d'actions collectives conduites sur l'insertion professionnelle et nombre de participants.  
Satisfaction des participants quant aux caractères compréhensible et pratique des informations données lors des actions collectives.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## La mise en œuvre du projet social garant d'un parcours résidentiel où le logement accompagné peut ou ne pas être transitoire

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- > Bilan du projet social (oui, non, en cours).  
Nombre et profil des ETP dédiés au projet social.
- > Taux de rotation = (nombre de logements ayant changé d'occupants / nombre de logements du parc total) X 100.  
Un fort taux de rotation traduit un marché détendu, sur lequel les gens ont un grand choix de parcours résidentiel.
- > Nombre de résidents ayant une durée de séjour de plus de 2 ans et part (%) de ces résidents sur l'ensemble des résidents.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

# La dynamique et le développement des richesses économiques et sociales des territoires

La production d'une offre de logements adaptée aux besoins des entreprises locales et de la mobilité professionnelle des personnes

## Critères quantitatifs et qualitatifs

- Part des résidants actifs travaillant dans la même commune que leur lieu de résidence (logement accompagné) / Part des résidants actifs travaillant dans la zone d'emploi d'implantation de leur résidence (logement accompagné)
- Nombre de conventions signés avec des employeurs locaux.
- Nombre de logements produits à la demande des entreprises.
- Nombre de logements produits à la demande de collectivités.
- Montant d'investissements totaux de l'association (bâtiments et matériaux).

## Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

La participation à la "mixité sociale"

## Critères quantitatifs et qualitatifs

- Nombre de communes ayant atteint leurs obligations SRU grâce à l'implantation d'une offre de logement accompagné.
- Nombre et part (%) des personnes sous plafonds PLAI au sein des communes d'implantation et au sein des résidences sociales du territoire.
- Nombre et part (%) des personnes de moins de 30 ans au sein des communes d'implantation et au sein des résidences sociales / pensions de famille du territoire.
- Nombre et part (%) des femmes au sein des communes d'implantation et au sein des résidences / pensions de famille du territoire.
- Nombre et part (%) des personnes de 60 ans et plus au sein des communes d'implantation et au sein des résidences / pensions de famille du territoire.
- Nombre et part (%) des personnes étrangères au sein des communes d'implantation et au sein des résidences / pensions de famille du territoire.
- Typologie du territoire d'implantation de la résidence : urbain, périurbain, rural, QPV/hors QPV.

## Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## La participation à la dynamique et la création de services

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Nombre et type de services ouverts à toutes et tous (= ouverts sur l'extérieur), et créés par/grâce au gestionnaire de logement accompagné (ex. : activités créées en RDC des résidences et nature de ces activités, création d'un arrêt de bus, desserte par une ligne de bus, services publics, crèches...).
- Nombre et type d'actions (culturelles, sociales) proposées et ouvertes à toutes et tous (= ouvertes sur l'extérieur).
- Nombre d'activités proposées initialement par un acteur du territoire et reprises par le gestionnaire de logement accompagné du fait du départ ou de la défaillance de l'acteur local.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## Le concours au maillage territorial

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Nombre de partenaires professionnels extérieurs intervenant au sein des résidences et champ d'intervention de ceux-ci (aides à domicile, infirmiers...).
- Nombre de bénévoles extérieurs intervenant au sein des résidences.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## La réalisation de logements et projets soucieux de l'environnement

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Répartition des logements en fonction de leur étiquette climat<sup>31</sup> : nombre de logements étiquette A, B, C, D, E, F, G.
- Nombre et types d'actions collectives de sensibilisation au développement durable (ex. : gestion / tri des déchets, jardins partagés, modes de déplacement doux...).

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

# Une réactivité face aux enjeux socio-démographiques

## La production de connaissances et d'une expertise sociale

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Nombre de diagnostics territoriaux produits avec les partenaires du territoire.
- Nombre de documents programmatiques (PLH, PDAHLPD...) produits avec les partenaires du territoire.
- Investissement pour la formation des salariés.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

<sup>31</sup> Etiquette climat : pour connaître la quantité de gaz à effet de serre émise.

## La mise à disposition de logements adaptés aux besoins spécifiques remontés par les partenaires

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Nombre et type / caractéristiques des logements mis à disposition.
- Délai de mise à disposition des logements.
- Nombre d'interpellations par les pouvoirs publics dans la recherche d'une solution de relogement à une situation complexe liée au parcours de la personne.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## La transformation du parc existant aux nouveaux besoins

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Nombre de logements existants ayant été transformés / adaptés (ex. : fusion de logements pour créer des logements plus grands, adaptation des logements au vieillissement des résidants, logements modulables).
- Nombre d'interpellations par les pouvoirs publics dans la recherche d'une solution à une situation complexe liée au bâti (réhabilitation, relogement, réhabilitation de l'habitat insalubre...).
- Nombre de logements ayant fait l'objet d'une acquisition-amélioration.

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

## L'adaptation des modalités d'accès et d'accompagnement des personnes

### Critères quantitatifs et qualitatifs

- Evolution du profil des personnes logées.  
Evolution du nombre de familles logées.
- Nombre et type de conventions partenariales "contractualisées" pour l'accueil de certains publics (ex. : versement de caution par l'employeur, garantie de loyer par Visale, commission de pré-admission des jeunes avec la Mission locale, modalités d'accompagnement...).
- Nombre et part (%) des demandeurs d'asile, mineurs isolés non accompagnés, jeunes sortants de l'ASE, étudiants.
- Délai moyen d'attente des publics spécifiques pour accéder au logement accompagné.
- Typologie des accompagnements spécifiques proposés (ex. : accompagnement proposé aux étudiants résidant en résidence sociale...).

### Méthodes de recueil

(système d'information, questionnaire, atelier...)

Conception et rédaction : Unafo

Photos : Ljubisa Danilovic - Maquette et mise en pages  www.caramel-et-paprika.fr

Imprimé par l'Imprimerie Polsteur (56)

Unafo - 29/31 rue Michel-Ange - 75016 Paris - TEL 01 40 71 71 10 - Fax 01 40 71 71 20

[contact@unafo.org](mailto:contact@unafo.org) - [www.unafo.org](http://www.unafo.org)

---

# Le réseau des professionnels du logement accompagné

---



29/31 rue Michel-Ange – 75016 Paris – Tél. 01 40 71 71 10 – [contact@unafo.org](mailto:contact@unafo.org)

[www.unafo.org](http://www.unafo.org)