

Sans-abri, l'accueil s'améliore

La Cour des comptes salue l'effort réalisé dans « l'humanisation » de l'hébergement pour les personnes à la rue. À Lyon ou à Paris, de nouveaux lieux sortent de terre



VINCENT DARGENT/ICIT/IMAGES

Le 11 février, au second étage de la « Maison de Rodolphe », à Lyon, construite pour pouvoir accueillir des familles avec enfants (30 places) et des personnes sans abri accompagnées de leur chien (10 places).

Une résidence modèle pour les personnes sans abri

► L'association Emmaüs vient d'ouvrir un centre d'hébergement modèle à Paris.

► Une soixantaine de personnes en difficulté, seules ou responsables d'une famille monoparentale, y sont accueillies dans des appartements individuels.

► Cette réalisation, née d'un partenariat avec les collectivités et le bailleur, est un des nouveaux visages du logement pour les plus défavorisés.

Le quai de Valmy, au bord du canal Saint-Martin, en plein cœur du 10^e arrondissement de Paris. Ses quais pavés, ses immeubles en pierre blanche et sa vie de quartier. Au cœur de ce périmètre typique du vieux Paris, une façade couleur bleu-vert, faite de panneaux photovoltaïques, attire l'œil. Une fois le porche franchi, on découvre un immeuble moderne, alliant verre et fer, autour d'un petit jardin intérieur. « Au début, les passants s'arrêtaient les soirs et les week-ends pour demander si c'était à louer ou à acheter et s'ils pouvaient visiter », raconte dans un sourire Damien Bellec, de l'association Emmaüs, gestionnaire des lieux.

Car il ne s'agit pas d'une résidence de standing avec ses lofts spacieux, mais bien d'un des nouveaux centres d'hébergement de l'association créée par l'abbé Pierre.

Sur sept étages, cet immeuble flambant neuf abrite une pension de famille, une résidence sociale et deux appartements de centre d'hébergement et de réinsertion sociale. Soit 45 places au total, pour des personnes en difficulté aux profils très différents, anciens sans-domicile-fixe, femmes seules avec enfants, jeunes en rupture. Ouverte depuis mi-octobre, elle compte une soixantaine de résidents. Loin des habituels dortoirs des centres sociaux ou des chambres d'hôtel à la propreté douteuse, la résidence Emmaüs ne compte que des studios individuels, T1 ou T2, avec kitchenette et salle de bains. Chaque appartement est accessible aux personnes à mobilité réduite et desservi par un ascenseur.

En jeans et pull polaire, Patrick, 70 ans, se souvient du jour où il a visité son futur studio. « Après quatre ans de rue, de longues nuits dans le bois de Vincennes, quand je suis entré ici, j'ai eu l'impression de toucher le Loto, raconte-t-il les yeux brillants, assis devant sa table de cuisine. J'ai vu cette pièce toute blanche, la fenêtre et le radiateur neufs, puis la salle de bains individuelle... À partir de ce moment-là, on peut commencer à sourire et à faire de petits projets. » Pour lui, qui



SEBASTIEN CODEFROY/EMMAÜS SOLIDARITE

le bâtiment sur une année », souligne Jean-Marie André, directeur général de Résidences sociales de France (RSF), filiale du groupe Immobilière 3F et propriétaire de l'immeuble. Des capteurs solaires sur la toiture végétalisée et une isolation renforcée complètent l'installation qui répond aux normes de développement durable. « Nous voulions montrer qu'il est possible de faire du beau et de la qualité pour des gens en difficulté et sans surcoût important », ajoute le

Le nouveau centre d'hébergement de l'association Emmaüs, quai de Valmy à Paris, présente une façade faite de panneaux photovoltaïques.

vit avec les 750 € de sa retraite, ce sera renouer avec les « gens d'avant », notamment sa famille, et avec sa passion pour les brocantes. « Je vais aussi meubler le studio mais, avant, je dois finir de

« Nous voulions montrer qu'il est possible de faire du beau et de la qualité pour des gens en difficultés et sans surcoût important. »

m'approprier l'espace », ajoute-t-il à l'adresse des cartons qui font encore office de table de nuit près du lit.

« Les trois quarts des résidents ont derrière eux un long parcours en centres d'hébergement dans lesquels ils n'étaient pas libres de leur mou-

vement et où ils ne pouvaient pas accueillir de proches. Ici, chacun a son badge, ses clés, sa boîte aux lettres, comme dans n'importe quel immeuble. Cela aide les habitants, suivis socialement, à prendre leur autonomie et à redevenir des citoyens lambda », souligne Damien Bellec, tout en serrant la main d'un résident de retour de ses courses. « Beaucoup nous ont sauté dans les bras, d'autres nous ont invités à fêter leur emménagement », confie Zineb Benaïni, éducatrice spécialisée, qui insiste sur l'enthousiasme soulevé par le bâtiment chez les habitants comme chez les travailleurs sociaux.

Exemplaire sur le plan social, la résidence se veut également exemplaire sur le plan écologique. « C'est la seule façade d'immeuble d'habitation entièrement recouverte de cellules photovoltaïques dans la capitale. Elle va produire l'équivalent de 40 % de l'énergie consommée par

baillieur. Ce dernier a cofinancé l'opération, d'un montant de 7,8 millions d'euros, avec l'État, la région Île-de-France et Action logement.

L'architecte du projet fait même de cette réalisation un symbole. « Nous sommes juste à côté de l'endroit où les tentes des Don Quichotte étaient installées il y a quelque temps pour dénoncer le mal-logement, rappelle Emmanuel Saadi. Aujourd'hui, on y voit un immeuble, architecturalement exceptionnel, destiné aux plus pauvres et dans lequel, j'espère, ils se sentiront valorisés. » Autre clin d'œil historique, l'immeuble, acquis par l'abbé Pierre après son appel aux dons de 1984, abritait jusqu'à présent un centre d'hébergement vieillissant et le siège social de l'association Emmaüs. Après son rachat par RSF en 2009 et deux ans de travaux, il fait désormais figure d'exemple à suivre.

ESTELLE MAUSSION

Les centres d'accueil « s'humanisent » peu à peu

► Un plan engagé par le gouvernement en 2008 a permis d'améliorer nettement les conditions d'accueil des personnes sans domicile fixe. ► Un « effort » salué par la Cour des comptes mais qui ne devrait pas se poursuivre au même rythme dans les années à venir.

Des chambres individuelles à la place de dortoirs vétustes où il est impossible de fermer l'œil ; des sanitaires et des douches pour chacun, en remplacement des espaces collectifs ; la création de lingerie et de bagageries, afin de permettre aux personnes sans domicile fixe de rester propres et de s'occuper de leur réinsertion sans avoir à

s'inquiéter pour leurs affaires : si l'offre d'hébergement reste largement insuffisante - plus de 40 % des demandes faites au 115 n'ont pas été satisfaites en 2010 - le parc social destiné à accueillir les sans-abri a gagné en qualité. Et ce depuis qu'un « plan d'humanisation » a été engagé il y a trois ans.

Selon la Cour des comptes, qui a remis très récemment un rapport sur la politique publique d'hébergement des personnes sans domicile, « l'effort fourni en faveur de l'humanisation des centres (...) a produit des effets positifs logiquement perçus par les usagers, qu'il s'agisse des personnes hébergées ou des travailleurs sociaux ».

Entre 2008 et 2010, l'État a ainsi consacré 175 millions d'euros à la

rénovation des centres d'hébergement et à la création de nouvelles places ou logements. Au total, près d'un quart du parc a été réhabilité. Des résultats remarquables, puisque les sans-abri, et les travailleurs sociaux eux-mêmes, considèrent que les conditions d'hébergement se sont améliorées (*Lire les pères*).

Nouveaux lieux, nouvelles pratiques. L'Armée du salut a ouvert depuis peu « Le nouvel Horizon », un centre de 84 places à Reims, et un autre établissement à Louviers (Eure) de 49 places, comprenant tous deux des appartements en semi-autonomie pour les familles. « L'individualisation de l'hébergement est une très bonne chose,



Le Refuge, à Paris

Depuis le 1^{er} décembre, Le Refuge, le plus grand centre d'hébergement d'urgence de France, est en travaux. Situé dans le 13^e arrondissement de Paris et géré par l'association La MIE de Pain, il accueillait tous les soirs 700 hommes dans des dortoirs. Après sa réhabilitation, mi-2014, il comptera moins de places (360), mais en chambres individuelles ou doubles avec sanitaires. Très arboré, le lieu sera mis en valeur par des façades vitrées et une terrasse jardin. C'est la Régie immobilière de la Ville de Paris qui réalise ce chantier de 35,5 millions d'euros.

E. M.

mais cela change profondément la nature de l'accompagnement », explique Alain Raoul, directeur général de l'organisation. « Avant, quand tout le monde était regroupé dans le même espace, le rapport aux autres s'assurait tout seul. Maintenant, il faut l'impulser, car cela fait partie intégrante d'une bonne insertion sociale », poursuit-il.

Le mouvement « d'humanisation » de l'hébergement a été lancé en 2007, après la conférence de consensus de la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale Fnars. Ses conclusions recommandaient notamment de « favoriser dans les centres des espaces dotés de clés ou d'autres moyens de contrôle d'accès, où la personne puisse laisser ses effets personnels » et de concevoir « des lieux d'hébergement en espace individuel, de couple, ou de famille et non plus collectifs ». Début 2008, un rapport du député des Yvelines Étienne Pinte allait dans le même sens.

Le programme de rénovation qui en a découlé, appuyé financièrement par le plan de relance de l'économie en 2009 et 2010, va se poursuivre dans les années à venir mais ne disposera plus des mêmes moyens. L'Agence nationale de l'habitat (Anah) a consacré 50 millions d'euros en 2009 à la réhabilitation

Le programme de rénovation va se poursuivre dans les années à venir mais ne disposera plus des mêmes moyens.

des places d'hébergement, et 36 millions en 2010. En 2011, l'enveloppe d'un montant de 11 millions d'euros a permis de restaurer 45 centres. Et l'Anah disposera de 10 millions pour poursuivre son travail l'an prochain. « Il reste encore des projets de rénovation mais il n'y aura plus de créa-

tion de nouveaux centres, et les travaux importants de réaménagement seront moins nombreux », remarque Geneviève Colinet, en charge de la mission « humanisation » à la Fnars.

Or, les besoins demeurent importants. À elle seule, la Fédération a accompagné, en 2010-2011, 28 établissements dans sept régions (Bourgogne, Pays de la Loire, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Centre, Lorraine, Languedoc-Roussillon) pour les aider à définir leurs projets d'amélioration de l'accueil. Quatre d'entre eux souhaitent, par exemple, s'équiper de cloisons amovibles, pour ajuster l'espace en fonction de la taille des familles, de plus en plus nombreuses à se retrouver à la rue. Et de nouveaux besoins apparaissent. Ainsi, insiste Geneviève Colinet « le parc d'hébergement aurait besoin de reconvertir une partie de ses places en petits studios, afin de préparer la vie en autonomie dans un logement classique. »

JEAN-BAPTISTE FRANÇOIS

VU D'ITALIE

Sant'Egidio, une vraie famille pour les plus démunis

► Parmi ses très nombreuses activités, la communauté organise chaque année des repas de Noël.

ROME

De notre correspondante

« Ce 25 décembre, c'était mon 26^e repas de Noël avec les plus démunis. Les voir, ce jour-là, souriants, sereins, au centre de toutes les attentions dans la basilique Sainte-Marie-du-Trastevere, représente toujours une expérience magnifique », se réjouit Andrea Riccardi, le fondateur de la Communauté de Sant'Egidio et nouveau ministre de l'intégration et la coopération.

Cette année, à Rome, les volontaires de Sant'Egidio ont accueilli 700 invités - dont le maire de la capitale Gianni Alemanno et le cardinal Roger Etchegaray - autour de grandes tables recouvertes de nappes rouges et dressées avec goût. Il y avait des assiettes en carton, certes, mais avec de belles décorations et une carte très soignée. Au menu : les traditionnelles lasagnes, du *polpettone* (sorte de rôti fait de viandes hachées), de la purée, des lentilles et l'immanquable *panettone* (la brioche de Noël). Le tout arrosé de Spumante.

Le repas de Noël avec les plus démunis est une tradition de la communauté depuis le jour où, en 1982, un petit groupe de personnes pauvres fut accueilli autour d'une table dans la basilique. Il y avait alors une vingtaine d'invités, retraités du quartier, sans famille et quelques personnes sans domicile fixe. Près de trois décennies ont passé, et l'initiative s'est étendue

à des dizaines de villes italiennes et à 73 pays du monde où la communauté Sant'Egidio est présente.

« La communauté est une famille rassemblée par l'Évangile. C'est pourquoi, à Noël, quand les familles se réunissent, nous faisons la fête avec les pauvres, qui sont nos parents et nos amis. Tous peuvent se sentir chez eux,

« Tous peuvent se sentir chez eux, tous ont le droit de passer Noël dans le respect le plus profond de leur dignité. »

tous ont le droit de passer Noël dans le respect le plus profond de leur dignité », explique-t-on au siège. Quelque 10 000 bénévoles - dont 200 à Rome - ont préparé et servi des repas. Et plus de 300 000 cadeaux ont été distribués. Une initiative rendue possible grâce à des récoltes de fonds spontanées.

Ce 25 décembre, on a vu, dans la basilique, aux côtés de personnes très âgées, des familles entières d'immigrés, mais aussi un nombre plus important de « nouveaux pauvres » italiens. Par exemple des pères divorcés, visiblement heureux d'être parmi la famille Sant'Egidio où, explique Mario Marazziti, porte-parole de la communauté, « tout est mis en œuvre pour faire triompher la solidarité, l'amour et le bien de la collectivité, jour après jour ».

ANNE LE NIR

REPERES

LE PLAN GOUVERNEMENTAL D'HUMANISATION DES CENTRES D'HÉBERGEMENT

● Un plan d'humanisation des centres d'hébergement a été mené à partir de 2008 sur la base d'un recensement des besoins conduit pendant six mois dans tous les départements. Ce travail de diagnostic a permis d'identifier 380 projets de rénovation, soit un potentiel de 9 000 places, et 90 projets de création représentant 2 200 places nouvelles pouvant être obtenues en réaménageant les structures existantes.

● Parmi les objectifs de ce programme : « Accroître significativement le niveau de qualité des centres d'hébergement en se rapprochant le plus possible des normes des logements foyers » et « mettre en adéquation les structures et les besoins mis en évidence localement ».

● Les réalisations : L'effort consenti entre 2008 et 2010 aura été supérieur à celui initialement prévu puisque l'État a financé, à hauteur de 175 millions d'euros, la rénovation de 11 562 places d'hébergement et la création de 3 786 autres places ou logements. En trois ans, près de 23 % du parc a ainsi été rénové, réhabilité ou construit.

LA PERCEPTION DES PERSONNES HÉBERGÉES

● En 2011, l'institut Ifop a conduit, à la demande de la Cour des comptes, une étude auprès d'un échantillon - non représentatif - de personnes sans domicile fixe. Selon cette enquête, 86 % des personnes interrogées se disent satisfaites du centre d'hébergement qui les accueille. Elles sont une large majorité à estimer que l'on y respecte leur identité et leur mode de vie (91 %), leur besoin d'hygiène (89 %), d'écoute (86 %), de conseil et d'aide (86 %), leur besoin de rester « connecté » (81 %), de liberté (78 %) ou encore de tranquillité (76 %). Un bémol cependant : elles ne sont que 19 % à se dire libres de venir avec un animal de compagnie. Les jeunes sont les plus nombreux à exprimer une opinion positive. À l'inverse, un quart des personnes qui sont hébergées en structure depuis plus de dix ans affirment avoir déjà fréquenté des centres répondant mieux à leurs besoins. (source: Cour des comptes)

PAROLE

GILLES REBÈCHE

Délégué épiscopal à la solidarité dans le diocèse de Fréjus-Toulon

« Au-delà du confort, encourager la fraternité »

« De vrais efforts ont été entrepris ces dernières années pour améliorer les conditions d'accueil des SDF. Mais humaniser les lieux pour sans-abri, cela ne se résume pas uniquement à une question - technique - de confort. Il ne suffit pas de passer un coup de peinture et d'aménager des chambres individuelles. Il faut également accompagner les personnes, organiser pour elles des sorties, des fêtes, bref, créer de la fraternité pour leur faire sentir qu'elles comptent aux yeux des autres. Habiter, ce n'est pas seulement disposer d'un toit. C'est aussi habiter sa propre histoire, habiter une relation, habiter l'amitié. »

RECUEILLI PAR DENIS PEIRON

Deux centres d'accueil innovants

La Maison de Rodolphe à Lyon

Inaugurée en novembre 2010, La Maison de Rodolphe accueille dans des logements en bois les personnes sans domicile avec leur chien. Ce centre, géré par le Foyer Notre-Dame des Sans-Abri, comporte trois bâtiments et un chenil, tous de haute qualité environnementale. D'un montant de 2,2 millions d'euros, sa construction a été

GILLESSEN WI



financée par l'industriel local Alain Mérieux. Sur les 40 places disponibles, 30 sont réservées aux familles et 10 aux personnes seules. Chaque chambre est un module indépendant qui a été intégré à la structure globale du bâtiment. Ce procédé innovant, qui pourrait séduire d'autres associations, permet une construction rapide.