



# RESIDETAPES

---

## MONOGRAPHIE

Annexe à l'étude

*“Logement d'insertion et mobilisation  
de moyens souples et adéquats d'accompagnement social”*

réalisée par le CRESGE

pour les Acteurs du Logement d'Insertion

SEPTEMBRE 2015



## L'ESSENTIEL

---

### ➤ VOCATION

*Résidétapes Développement* est une association loi 1901 créée en 2003 à l'initiative d'entreprises, de partenaires sociaux et de personnalités qualifiées. *Résidétapes Développement* est un opérateur national, implanté en Ile-de-France, Loire-Atlantique, Rhône et bientôt Bouches-du-Rhône.

La vocation de *Résidétapes Développement* est de proposer une solution temporaire de logement à des publics de tous âges ayant un lien à l'emploi et rencontrant des difficultés temporaires de logement, de les accompagner vers un logement autonome et de leur permettre de construire un projet résidentiel à plus long terme.

### ➤ VALEURS MISES EN AVANT

Une exigence permanente de qualité en termes :

- d'accompagnement social de proximité des résidents
- de maintien de prestations techniques de haut niveau
- de gestion locative rigoureuse.

*« Initiateur de projets au service d'un meilleur développement des territoires, des entreprises et de leurs salariés ».*

### ➤ PUBLIC

Les personnes de tous âges ayant un lien à l'emploi et rencontrant des difficultés temporaires de logement : *« Notre cœur de métier, c'est de gérer tout type de public ».*

Les caractéristiques de l'offre (majoritairement de petits logements) et des besoins en logement sur les territoires tendus conduisent à l'accueil d'une population très majoritairement jeune : 75% des personnes sont âgées de 18 à 25 ans.



## PATRIMOINE

---

### ➤ RÉSIDENCE SOCIALE

> *Résidétapes Développement* gère 9 résidences sociales (dénommées « Résidétapes ») dont 6 situées en région Ile-de-France, ainsi qu'une solution de colocation dans le parc social, représentant au total 1 000 logements. Le plan de développement de *Résidétapes Développement* prévoit d'atteindre les 2 000 logements dans les prochaines années.

> Certaines *Résidétapes* mettent des logements à la disposition d'associations, c'est le cas de la *Résidétape* de Serris dont 4 logements (sur 145) sont mis à la disposition de l'association *SOS Femmes*.



## CHAMPS D'INTERVENTION SOCIALE

---

### ▶ LOGEMENT

- > Apporter l'information sur les droits (aide à la constitution des dossiers Loca-Pass, APL ...) et les obligations du locataire
- > Aider à l'ouverture des droits
- > Apprendre aux résidents à gérer son budget
- > Aider à la recherche d'un logement définitif (constitution de la demande de logement social, animation de partenariats locaux associant services de l'Etat, collectivités et bailleurs, orientation vers des agences immobilières)
- > Responsabiliser les résidents dans l'entretien de leur logement. Gérer les problèmes de voisinage et apprendre aux résidents à respecter les règles essentielles à la vie résidentielle.

### ▶ VEILLE MEDICALE

- > Conseiller les résidents et les orienter vers les structures compétentes.

### ▶ ACTIVITÉS ASSOCIATIVES ET CULTURELLES

- > Informer sur les activités associatives et culturelles à proximité de la résidence.



## MODALITES D'INTERVENTION SOCIALE

---

### ▶ ACCUEIL

- > Avant toute décision d'admission, un entretien-diagnostic avec le ménage est réalisé par la Conseillère en économie sociale et familiale (CESF) de la *Résidétape*. Cet entretien a pour objectifs d'identifier « *le parcours locatif, professionnel, personnel et budgétaire. L'objectif, ce n'est pas de les mettre en difficulté. Il faut que la personne soit en capacité. On a des temps partiels, des apprentis, notre rôle c'est de mettre à plat leur budget* ».

### ▶ ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

- > Chaque ménage logé au sein d'une *Résidétape* est accompagné individuellement par l'association et, plus spécifiquement, par la CESF, présente quotidiennement dans la structure (elle dispose à ce titre d'un bureau d'accueil à l'entrée de la *Résidétape*). Cet accompagnement est contractualisé avec le ménage par le biais d'un Contrat d'accompagnement social personnalisé. La mesure est proposée tout au long du séjour, qui ne peut être supérieur à 2 ans.

L'accompagnement fonctionne sous la forme d'entretiens individuels. Ces entretiens ont lieu en moyenne tous les 3 mois et ont pour objectifs de « *rythmer la recherche de logement et de relancer la motivation [du résident]* ».

> Complémentaire à ces rencontres "jalons", la CESF, toujours présente dans la structure peut être sollicitée à tout moment par les résidents.

Les missions de la CESF sont inscrites dans le projet social de la *Résidétape* : « *Je suis là pour m'assurer que la personne ait toutes les clés en main pour qu'elle soit autonome et qu'elle n'ait plus besoin de moi par la suite. [...] Une personne est autonome quand elle a pris l'initiative d'elle-même, sans me demander* ».

La CESF intervient en binôme sur la résidence avec un responsable de la gestion locative et de la maintenance du bâtiment et avec l'aide d'un agent technique. Ce dernier a en charge la maintenance de la résidence et des logements mais il joue également un rôle pédagogique en expliquant et aidant les personnes à réparer/gérer les équipements de leur logement.

Dans chaque Résidence, est situé un logement de fonction dans lequel réside un salarié de l'association. Par sa présence en dehors des horaires de présence de la CESF, ce salarié peut gérer les urgences, maintenir une vigilance sur la vie de la résidence, y observer le vécu et l'ambiance.

Dans le cadre de son développement rapide et national, et afin de garantir une qualité de services et d'accompagnement à tous les résidents et partenaires, Résidétapes Développement s'est engagée dans une démarche de certification et a ainsi obtenu, en mars 2011, la certification ISO 9001, renouvelée en 2014.

## ➤ ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

Au vu de la diversité des publics, l'accent est mis sur le suivi personnalisé et individuel, l'association propose très peu d'accompagnement collectif. Quelques ateliers peuvent être ponctuellement organisés sur des thématiques ayant trait au développement durable, ou des ateliers à destination des enfants sur les résidences à composition familiale.



## OBJECTIFS

- > Accompagner les ménages dans leur recherche de logement pérenne.
- > Guider les ménages dans la maîtrise de la pratique locative et dans l'apprentissage des différentes composantes de l'autonomie locative et résidentielle d'un locataire.
- > Proposer une offre de logements de qualité, accessible en transports en commun et proches des commodités (commerces, services ...) et des bassins d'emploi.
- > Garantir un ancrage local fort et une gestion de proximité, garantissant la cohérence du projet et la réactivité des services
- > Développer de nouvelles résidences pour répondre à un besoin social



## POINTS FORTS / RESSOURCES FORTES

- > Un ancrage territorial marqué par un partenariat fort avec les acteurs locaux que sont les Villes, Action Logement et les entreprises du territoire, ce qui conduit à une reconnaissance des missions et de l'activité de l'association par ces partenaires.

- > Un partenariat fort avec les bailleurs sociaux et les acteurs du logement privé (agences immobilières) qui permet aux Résidétapes d'être d'un tremplin vers le logement autonome : en sortie de la Résidétape, les résidents trouvent, pour 64% d'entre eux un logement autonome, pour 25% d'entre eux un logement dans le parc locatif social, et pour 75% d'entre eux un logement dans le parc locatif privé.
  
- > Des échanges réguliers formalisés (réunions) et non formalisés (échanges spontanés quand questionnements/difficultés) entre les différents CESF des sites éclatés permettant un échange de pratiques, et la formalisation de procédures d'accompagnement garantissant une équité dans les modalités d'accompagnement à chacun des résidents de *Résidétapes Développement*.
  
- > Une capacité à s'adapter aux caractéristiques de public accueilli par le biais :
  - de la conduite de formation en langue en direction des CESF (sur certains sites, plus de 25 % des personnes sont de nationalité étrangère, des anglophones principalement) et la traduction des documents contractuels
  - de partenariats avec des associations intervenant notamment dans le champ de la santé : *« Aujourd'hui, il y a une problématique de plus en plus prégnante c'est celle des addictions et là, l'accompagnement social est primordial, la conseillère dans la confidentialité va pouvoir trouver des clés, on a travaillé avec le centre Regain sur des formations, on s'est créé un réseau de partenaires vers lesquels on peut orienter, soit ils [les partenaires] viennent, soit on va aux formations qu'ils organisent. Nous, on a des limites, il faut déléguer à des associations spécialisées et adaptées ».*



## POINTS FAIBLES / CONTRAINTES FORTES

- > Des publics qui, en dépit de leur lien avec l'emploi disposent parfois de ressources faibles rendant plus complexes leur accès au logement autonome, notamment en région Ile-de-France
  
- > Dans un contexte de crise du marché du logement, le ressenti d'une pression plus forte de la part des réservataires sur le public accueilli et le respect du projet social de l'association (lien entre emploi et logement). *« Notre projet social, c'est de loger des personnes en lien avec l'emploi, quels que soient le lien et le type de contrat de travail ».*
  
- > Une prégnance de plus en plus forte des problématiques d'addictions.



## STRATEGIE

- > Développer l'offre de logement (objectif de 2000 logements).

- > Diversifier et adapter l'offre et les modalités d'intervention (développement d'une résidence intergénérationnelle, d'une solution de colocation dans le parc social, développement d'une résidence spécifique pour les apprentis,...), ainsi que les modalités d'accompagnement social adaptées.
- > Poursuivre la réduction des charges de fonctionnement, notamment la maîtrise des consommations des fluides.
- > Développer les outils utiles pour une gestion efficace et optimale des sites éclatés.



## PERCEPTION DES PERSONNES ACCOMPAGNEES

> L'analyse des enquêtes de satisfaction complétées par les résidents à leur sortie témoigne de la satisfaction des ménages. Parmi les ménages ayant rempli le questionnaire en 2013 (245 ménages sur 527 ménages sortis), 215 ménages se déclarent globalement satisfaits de leur séjour en Résidétape et 17 ménages se déclarent peu satisfaits, soit un taux de satisfaction de 93 %, contre 89 % en 2012. (Extrait du rapport d'activité 2013 de l'association).

La satisfaction des résidents est en augmentation sur tous les thèmes : la résidence, l'équipe, le logement, le quartier, les services proposés, l'accompagnement, la tranquillité.

Les points de satisfaction les plus importants sont :

- la résidence : 94 % de satisfaction
- l'accompagnement social : 91 % de satisfaction
- l'équipe et sa disponibilité : 91 % de satisfaction.