

"Aujourd'hui, loger ne suffit plus..."

Entretien avec Serge CAQUANT, directeur de la clientèle à la SONACOTRA, Paris

Propos recueillis par Gilles DESRUMAUX

Ecarts d'identité : Pourriez-vous, dans un premier temps, nous présenter la SONACOTRA notamment en ce qui concerne les publics accueillis et les mutations de clientèle que vous observez ?

Serge CAQUANT : La SONACOTRA aujourd'hui, c'est 72 000 logements, 406 établissements, dont 169 en région parisienne. La grande majorité de nos établissements est encore des Foyers de Travailleurs Migrants, que nous basculons progressivement en Résidences Sociales dont une quarantaine ex-nihilo. Nous sommes présents dans 53 départements. Notre clientèle est effectivement en mutation : nous accueillons 54 % de résidents d'origine maghrébine, 30 % de Français, et 11 % originaires d'Afrique subsaharienne. Voilà pour les pourcentages les plus significatifs.

35 % de notre clientèle est âgée de 18 à 45 ans et 22 % de nos clients logent à la SONACOTRA depuis plus de 10 ans. Nos projections en matière de vieillissement concluent à une proportion de 50 % de résidents âgés de plus de 56 ans en 2008. En 1999 ils étaient 15 %. Par ailleurs, 50 % de nos résidents ont un revenu inférieur ou égal à 4 000 F, 25 % bénéficient de ressources comprises entre 4 000 et 6 000 F, et 17 % supérieures à 6 000 F.

Les publics accueillis sont aussi différents : la SONACOTRA, gérant directement 9 CADA, est régulièrement sollicitée par les services de l'Etat pour ouvrir des AUDA (pour l'Accueil d'Ur-

gence des Demandeurs d'Asile) qui, pour l'essentiel, sont destinés à recevoir des familles, et accueille dans ses Résidences Sociales des familles monoparentales, des couples avec ou sans enfant. Une mutation certes, mais qui reste dans la tradition de la SONACOTRA, dans le cadre de sa mission de service public.

E.d'I. : Avez-vous l'impression que la tendance est à la paupérisation ou est-ce une donnée déjà ancienne ?

S.C. : C'est un public qui se paupérise de plus en plus. Aujourd'hui, la clientèle issue des premiers logements, dans les années 60, est une clientèle vieillissante et qui, de ce fait, repart parfois au pays ou décède en France. Le changement de clientèle se fait progressivement depuis les années 93-95, nous accueillons une clientèle plus jeune, en difficulté, parfois en marge, cette nouvelle clientèle occupe certaines de nos résidences en province jusqu'à 88 % de nos capacités.

E.d'I. : On pouvait considérer au départ que le foyer était un lieu de passage, pour une population immigrée qui travaillait, est-ce encore le cas ?

S.C. : Je pense effectivement que collectivement nous nous sommes trompés sur ce point. En effet, nous logeons encore aujourd'hui des clients qui sont entrés à la SONACOTRA dans les années 60, date à laquelle on construisait les premiers foyers. Pour ces clients-là, un lieu de passage ? Certes pas ! Je suis à la SONACOTRA depuis 28 ans et je n'ai pas le sentiment, en

tous cas pour la région parisienne, que le foyer soit un lieu de passage. Il y a une fixation de la clientèle, les changements s'effectuant petit à petit, avec en Ile-de-France un turn-over faible. Pour les nouveaux, les plus jeunes, entre 18 et 26 ans, la durée de séjour se situe entre 9 mois et 2 ans ; ils souhaitent avoir, en terme de logement, un autre projet que le «foyer». Il y a 25 ans, la majorité de nos clients était salariée, aujourd'hui ils ne sont plus que 40 % à avoir un emploi.

E.d'I. : Comment se passe la cohabitation entre ces différents publics ?

S.C. : Globalement, la cohabitation se passe bien ; nous accueillons tout de même plus de 87 nationalités différentes et cela depuis plus de 40 ans. Lorsqu'il y a malheureusement des problèmes, ils ne sont pas nécessairement liés à la vie du foyer, mais bien souvent ils sont la conséquence directe du quartier, de la cité. Les problèmes d'exclusion ou d'insécurité que certaines cités traversent touchent aussi nos résidences. Par ailleurs, nous rencontrons d'autres types de problèmes lorsque nous accueillons dans une Résidence Sociale de type ex-nihilo des familles monoparentales. Nous pouvons avoir, par exemple, des difficultés avec l'ex-conjoint, des problèmes de violence... Les solutions, les réponses, se trouvent par une plus grande écoute, une présence de nos équipes plus importante.

E.d'I. : Ces foyers tendent donc progressivement à devenir des rési-

idences sociales... Qu'est-ce qui différencie un foyer d'une résidence sociale ?

S.C. : Le foyer est un établissement banalisé dans la cité. La Résidence Sociale, son image, dans le quotidien des riverains, ou dans son imaginaire, est différente, souvent synonyme de public fragilisé, «à problèmes». Cela nécessite de notre part un gros travail de communication en direction du voisinage. En revanche, je ne sais pas encore comment nos clients qui passent d'un FTM à une Résidence Sociale vivent ce changement. Est-ce que le poids de l'image de la Résidence Sociale tel qu'il est véhiculé à tort par l'environnement immédiat a un impact sur eux ou pas et influe-t-il sur leur comportement, je crois qu'il faut se poser la question et, le cas échéant, trouver des réponses.

Lorsque dans un établissement vous introduisez une nouvelle clientèle, issue de la jeunesse des cités par exemple, cela génère une certaine méfiance, réticence de la clientèle traditionnelle, car les modes de vie, l'utilisation des espaces sont différents, cela modifie les habitudes et peut déstabiliser un établissement. Selon le profil des personnes accueillies, on renvoie une image parfois différente à nos clients traditionnels. Cela doit passer par une écoute plus forte et un accompagnement de la démarche de la part de nos collaborateurs. C'est aussi cela la mutation d'un FTM en Résidence Sociale, mais cette nécessaire mutation doit s'accompagner d'une réelle politique de peuplement et une nécessaire adaptation des produits «logements» proposés.

E.d'I. : Dans les textes, la notion de résidences sociales revêt-elle l'aspect du transitoire... Est-ce illusoire ? Est-ce qu'on en sort d'un foyer SONACOTRA ?

S.C. : Votre question rejoint l'un des thèmes abordés lors du dernier congrès de la FNARS à Lille : «Le logement par choix ou par défaut». Je dirai que pour la SONACOTRA, mais aussi pour les autres gestionnaires rassemblés par l'UNAF0 et qui accueillent les mêmes

publics que nous, les résidents que nous logeons viennent chez nous car ils ne trouvent pas de logement ailleurs, et que bien souvent nous sommes le dernier refuge et parfois la seule et dernière réponse possible. Alors... Est-ce un réel choix où est-ce par défaut ? Pour moi la réponse est claire. Oui ! On sort des foyers et nous mettons tout en oeuvre aujourd'hui pour que les clients qui souhaitent trouver une autre type de logement puissent trouver satisfaction dans le parc social et rentrent enfin dans un processus de droit commun.

A titre d'exemple, même si je ne peux pas en faire une généralité, nous avons ouvert notre premier hôtel social à Evry en décembre 1993. En deux ans, de 93 à 95, la quasi-totalité de la Résidence a été renouvelée deux fois pour une capacité de 23 logements. Cela nécessite un travail partenarial très fort au niveau de la commune avec l'ensemble des partenaires sociaux, et bien entendu avec les bailleurs sociaux. Je dirai même qu'à l'entrée de la personne dans la Résidence Sociale (isolé, couple, famille monoparentale), il faudrait déjà avoir identifié une piste de sortie pour lui permettre, si elle le souhaite, un réel parcours résidentiel.

E.d'I. : Dans un hôtel social ou une résidence sociale créée « ex nihilo » de vingt à trente appartements, il faut trouver l'équivalent pour permettre le relogement des personnes et c'est une capacité souvent considérable à trouver sur une commune ou une agglomération. Quand un seul foyer de travailleurs migrants devient résidence sociale, c'est environ 200 capacités de relogement qu'il faudrait trouver pour que le transitoire soit une réalité. Est-ce qu'aujourd'hui il est possible d'organiser la sortie des foyers devenus des résidences sociales et conserver ainsi leur vocation d'habitat transitoire ?

S.C. : Dans les Résidences Sociales de type ex-nihilo, la population accueillie est bien souvent différente que celle que nous rencontrons dans les FTM. En effet, ce type de Résidence Sociale est une réponse à une problématique locale exprimée, avec des logements

différents (studio, T1 bis couplé, chambre, T2...). Lorsque nous avons à réhabiliter un Foyer de Travailleurs Migrants, et le transformer ainsi en Résidence Sociale, nous essayons, là où c'est possible, d'améliorer le confort : logement tout autonome, ou logement semi-collectif (sanitaires dans les chambres et cuisine partagée)... Ces deux types de produits correspondent bien pour nous à une demande de la clientèle et sont ainsi une réponse à des publics bien spécifiques, mais ils ne sont pas les seuls. Mais pour réaliser ce type d'approche, il faut effectivement trouver des capacités compensatoires, et bien souvent sur la commune afin d'éviter tout phénomène de déracinement ou de sentiment d'exclusion. Il faut pour cela intégrer la problématique de la commune et travailler bien en amont avec les élus. Parfois cela fonctionne bien car il y a une réelle volonté politique de traiter la question.

E.d'I. : Vous disiez qu'une grande partie de la clientèle est une clientèle qui vieillit. Quels problèmes est-ce que cela pose à la SONACOTRA ?

S.C. : Cela devient pour nous une priorité. En effet, je l'ai dit avant, nos projections nous indiquent qu'en 2008 plus de 50 % de nos clients auront plus de 58 ans. Il nous faut trouver des réponses. Parfois elles sont d'ordre technique : aménagement des espaces, barre de soutien, sols anti-dérapant, sanitaires adaptés, créations d'ascenseur, mais souvent elles sont aussi d'ordre sanitaire. Nos collaborateurs sur le terrain ont pour mission au quotidien de construire un réseau partenarial qui peut regrouper l'ensemble des partenaires sociaux présents sur la commune — CCASS, associations spécialisées —, pour permettre le portage des repas à domicile, les soins, en fait, là où c'est souhaité, le maintien à domicile.

E.d'I. : Avez-vous l'impression que cela nécessite une implication nouvelle des services sociaux ? Le foyer est-il assez intégré dans les dispositifs tels que contrat de ville, schéma gérontologique ?

S.C. : C'est un combat de tous les jours ! Nos collaborateurs sont des

gestionnaires, c'est vrai, mais pas exclusivement. Depuis les années 90, ils ont un rôle de plus en plus social dans nos établissements, sans pour cela se substituer aux travailleurs sociaux, dont c'est le métier. Aujourd'hui, loger ne suffit plus et les réponses annexes doivent être multiples. Partout où c'est possible, nous nous inscrivons dans les dispositifs existants mais nous devons aussi intégrer le poids des habitudes, qui sont aussi culturelles et qui bien souvent permettent de combattre l'isolement. En effet, nos anciens souhaitent rester au foyer, ils sont «chez eux» et ils le disent.

E.d'I. : Combien de foyers sont-ils inscrits dans le plan quinquennal de réhabilitation ? Quels sont les obstacles ?

S.C. : Nous avons 105 foyers inscrits au plan quinquennal. Les principales difficultés sont celle que je viens d'évoquer, c'est-à-dire trouver avec les élus locaux un «terrain» d'entente afin de réaliser une compensation, soit en construisant du neuf, soit en réhabilitation.

E.d'I. : Une des réponses des élus locaux lors des opérations de réhabilitation de FTM en résidences sociales, est que les grandes résidences sociales leur font peur, et ils disent : pourquoi ne pas transformer une partie de l'hébergement foyer en locatif ? Comment se situe la SONACOTRA ?

S.C. : Avant toutes choses, je souhaiterais rappeler que la SONACOTRA a un petit parc de logements locatifs, 1800 au total. C'est le fruit d'opérations spécifiques, résorption des bidonvilles et relogement des grandes familles hébergées en cité de transit. C'est aussi la participation de la SONACOTRA, au relogement des familles dites «maliennes» de l'esplanade de Vincennes, à la demande des pouvoirs publics et en partenariat avec le GIP IDF. Dans le cadre du contrat d'objectifs que nous avons signé avec l'Etat, il n'est pas prévu de développer le secteur locatif, en revanche, en cas de carence des collectivités locales et pour répondre à de grosses difficultés de logement des populations défavorisées

dans l'agglomération, la SONACOTRA peut réaliser des opérations exceptionnelles.

E.d'I. : Vous disiez que la transformation en résidence sociale demandait plus de présence, plus de travail, avez-vous les moyens, en tant que gestionnaire, de faire ce travail ?

S.C. : Le nouveau dispositif qu'est l'AGLS (NDLR : Aide à la Gestion Locative Sociale), même s'il se met progressivement en place et qu'il nécessite une lecture commune des acteurs de l'Etat et des gestionnaires, permet de mieux appréhender les difficultés de passage des FTM à la résidence sociale. Aujourd'hui, améliorer l'écoute en direction de ses clients, faire d'une relation contractuelle une relation de qualité, par un meilleur accompagnement, une plus grande disponibilité, cela passe nécessairement par des moyens supplémentaires, parfois plus de personnel et l'AGLS peut être une réponse.

E.d'I. : Comment cela se met-il en place ? On est passé d'une SONACOTRA qui était l'Etat, puisque vous êtes un établissement public financé en grande partie par l'Etat, à aujourd'hui des discussions qui nécessitent une médiation et des financements locaux... Comment s'organisent ces discussions, et la prise en compte des foyers dans les environnements locaux ?

S.C. : La SONACOTRA s'est déconcentrée. Depuis un an et demi nous sommes passés de 4 à 7 régions. Nous avons créé un niveau qui n'existait pas, «le niveau départemental», et nous avons à ce jour un Directeur Départemental dans les 53 départements où nous sommes implantés. Nous avons aussi maintenu le niveau agence locale. Nous sommes donc au plus près des décideurs (commune, Conseil Régional, Conseil Général). Les décisions ne se prennent plus à Paris, et nos Directeurs Régionaux ont toute latitude dans leurs négociations. Le premier travail est de se constituer un réseau, tisser un lien partenarial fort et être reconnu au quotidien dans nos actions.

E.d'I. : Si vous deviez expliquer à un

élu local ce qu'est la SONACOTRA, comment décririez-vous la fonction que vous jouez dans une cité ?

S.C. : Je lui dirai que je ne suis pas là pour lui apporter des problèmes, bien au contraire, je suis là pour lui proposer des solutions. En votre qualité d'élu, vous avez dans votre commune une problématique que vous avez identifiée, des difficultés, un déficit en matière de logement, des besoins ! Nous pouvons vous apporter une réponse à la carte, du sur-mesure, ensemble, qu'il s'agisse de la réhabilitation d'un FTM ou la construction d'une résidence sociale. La SONACOTRA, c'est 78 résidences sociales, soit 20% du parc de résidences sociales actuellement en service. La SONACOTRA est le premier opérateur dans ce domaine et, détail non négligeable, classée 12e (Moniteur n° spécial 2000) au rang des promoteurs constructeurs sur 7000 entreprises de construction observées.

E.d'I. : Par rapport au parcours résidentiel des personnes, la différence est parfois tenue avec les résidents d'autres bailleurs sociaux...

S.C. : Lorsque nous réalisons une résidence sociale de type ex-nihilo, dans le cadre de notre partenariat local, nous essayons de signer des conventions avec les bailleurs sociaux locaux, afin de permettre aux personnes accueillies dans nos résidences d'avoir un réel parcours résidentiel et de retrouver ainsi leur place dans la «cité». C'est le cas à Nantes où nous réalisons une résidence sociale de 22 logements. Nous avons signé une convention entre autre avec LOGI-Ouest pour mettre en oeuvre le futur relogement des familles accueillies. Les Sociétés HLM se positionnent peu dans le domaine des résidences sociales mais ils disposent d'un parc locatif social significatif. La SONACOTRA se situe en amont de ce parc, mais nous apportons une réponse, la nôtre : offrir un toit pour des gens qui n'en ont pas. L'action de la SONACOTRA s'inscrit dans cette chaîne de logements, elle a un rôle complémentaire auprès des autres bailleurs sociaux qui rentrent dans cette démarche.