

Présentation abrégée du

Référentiel de

l'Auto-Réhabilitation

Accompagnée



compagnons
BÂTISSEURS

Une solidarité à bâtir.

Pourquoi un référentiel de l'ARA ?

L'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) est une démarche fondée sur les **valeurs du mouvement Compagnons Bâisseurs**, dont la particularité est de FAIRE AVEC les personnes qu'elle accompagne.

Il s'agit de mieux qualifier la mise en mouvement de ces personnes, de repérer et décrire leurs différents niveaux de participation et **préciser le rôle et les modalités d'intervention des différents acteurs** (animateur technique et coordinateur d'action, bénévole, volontaire). Ce référentiel est un support pour **mieux évaluer et valoriser les impacts et les effets induits** de l'accompagnement du « projet habitat » des personnes bénéficiaires.

Cette description du processus de production d'un service, doit aussi permettre de **poser des jalons et des indicateurs d'évaluation**, nécessaires aux acteurs pour améliorer leur pratique, ainsi qu'aux partenaires potentiellement amenés à étendre cette démarche.

Une méthode fondée sur l'analyse de la valeur

Ce référentiel est le fruit du travail d'un « **groupe projet** », composé de différents acteurs du réseau Compagnons Bâisseurs, avec un appui méthodologique externe.

L'élaboration de ce référentiel a représenté **36 mois de production collaborative**.

Les membres du groupe projet ont débattu entre eux puis avec les équipes régionales pour définir :

- ce que chaque « famille d'acteurs » attend de l'ARA,
- l'accompagnement de la personne autour de son projet logement,
- ce que doit être « la bonne pratique » pour atteindre les buts qui découlent des deux points précédents.

Le référentiel de l'ARA s'appuie sur ces trois axes méthodologiques puis décrit de façon chronologique l'ensemble des phases d'intervention. Chaque phase est elle-même décomposée en plusieurs étapes.

Chaque étape est décrite à partir d'un objectif global et développée dans un tableau

sous 4 items : des tâches à réaliser, la personne chargée de cette tâche, qui en a la responsabilité, les opérations qui composent chaque tâche, les points clés. Cette présentation permet de **dresser les axes déterminants des pratiques professionnelles** et d'inscrire la démarche d'ARA dans un **processus d'intervention globale**.

Des points clés et des témoignages viennent illustrer ce descriptif et permettent de mieux appréhender la réalité complexe d'un chantier, d'une personne et d'une équipe.

Des thématiques transversales (points de pilotage, d'organisation, d'action et de vigilance) sont présentes tout au long de ce processus chronologique, et contribuent à la réussite du projet d'ARA. Ces « axes transversaux » font par conséquent l'objet d'une présentation distincte et complémentaire.

Extrait de la Charte des Compagnons Bâisseurs

Une philosophie fondée sur :

- La primauté de la personne, de sa dignité, de son intégrité.
- La reconnaissance des capacités de développement de chaque personne et de son potentiel.

Les finalités développées par les Compagnons Bâisseurs s'articulent autour de :

- la rencontre et l'échange entre personnes de pays, de cultures, de milieux différents,
- la promotion du droit d'« habiter », qui dépasse le droit à un toit physique et intègre le droit à l'appropriation d'un habitat digne et adapté, prenant en compte la culture et les modes de vie et permettant l'épanouissement et une relation harmonieuse avec l'environnement,
- la promotion du droit d'avoir une activité sociale et professionnelle,
- la promotion du droit pour chaque personne d'être acteur de son projet et de son développement, d'être acteur de la vie sociale afin de développer une citoyenneté concrète.
- la volonté de proposer des terrains d'expérience, de responsabilisation, de solidarité concrète et d'éducation populaire. »

P1.E3 L'élaboration du projet avec les acteurs locaux

OBJECTIF : Conduire toutes les actions permettant d'identifier les problématiques et les acteurs locaux dans l'élaboration du projet d'ARA. Valider le projet d'action et...

TACHES A RÉALISER	QUI	OPÉRATIONS À EFFECTUER	POINTS CLÉS
Animer le partenariat local	Chargé de mission, Chef de projet, Directeur	Organiser le comité de pilotage avec le maître d'ouvrage. Mobiliser les acteurs ayant en charge dans le périmètre défini les compétences et les missions sociales et celles liées à l'habitat.	Présenter la méthodologie pour l'élaboration du projet d'ARA. Elaborer et soumettre le planning d'élaboration du projet. Définir les dates des comités de pilotage et la composition du comité technique.
Réaliser le diagnostic partagé	Chargé de mission, Chef de projet, Directeur	Analyser les politiques publiques relatives à l'amélioration de l'habitat, la politique de la ville, la cohésion et l'action sociale. Recueillir et analyser les rapports des différents dispositifs. Rencontrer chaque acteur local ou chaque institution publique, les principales associations intervenant sur les territoires concernés, les associations intervenant dans l'amélioration de l'habitat.	Définir avec le référent local, les acteurs à rencontrer, la liste des documents à analyser. Valider le diagnostic partagé lors du comité technique. Soumettre le diagnostic et préconisations « pré-opérationnelles » du comité technique lors du comité de pilotage.
Ecrire le projet et le faire valider	Chargé de mission, Chef de projet, Directeur	Écriture formelle et détaillée du Projet. Présentation et validation par les instances associatives.	Echanges, ajustements et validation collective du projet dans toutes ces composantes.

P3.E1 Constituer l'équipe

Objectif : Créer un collectif de travail où chacun trouve sa place

TACHES A RÉALISER	QUI	OPÉRATIONS À EFFECTUER	POINTS CLÉS
Impliquer la personne	Binôme CB + la personne	Rappeler les données générales de la démarche ARA et les objectifs d'insertion sociale par le logement. Rappeler les données générales du projet chantier : calendrier, planning, logistique. Rappeler le principe de l'entraide.	Si entraide, engagement de la personne sur son chantier et chez les autres personnes. Effectuer le chantier pièce après pièce pour pouvoir travailler avec la personne, limiter les perturbations de la vie familiale.
Mobiliser une équipe	Binôme CB + les membres de l'équipe	Déterminer les différents acteurs à mobiliser sur le chantier : - la personne et son entourage, - volontaires, - bénévoles. Prendre en compte : - la nature des travaux, - les besoins, les capacités et les disponibilités de chacun, - les capacités d'accueil de la personne et de son logis. Veiller à ce que la personne soit d'accord pour qu'il y ait d'autres personnes qui viennent travailler sur le chantier... c'est-à-dire chez elle.	Connaissance mutuelle des acteurs à présenter dès que possible à ses intervenants sur le chantier. L'équipe peut changer au fur du chantier (à organiser). Préparation en amont du chantier par la personne.

P2.E1 Premier contact avec la personne

OBJECTIF : Faire connaître à la personne la démarche qui lui est proposée, lui permettre de choisir et de s'y engager en connaissance de cause.

TACHES A RÉALISER	QUI	OPÉRATIONS À EFFECTUER	POINTS CLÉS
Réceptionner la demande de la part d'un référent social et/ou technique ou de la personne	Secrétaire, AT, AH, Chef de projet	Prendre position sur ce premier niveau de recevabilité. L'annoncer clairement à la personne. Renseigner la fiche CB 1 intitulée « Premier contact ».	Recueil de l'interlocuteur, zone géographique et /ou coordonnées de la personne.
Transmettre la demande à l'acteur CB en charge du projet	AT, AH, Chef de projet	Remettre la fiche renseignée CB 1 « 1 ^{er} contact ».	Identifier le CB en charge du projet.
Se coordonner avec le référent social et/ou technique (AS)	AT, AH, Chef de projet	Identifier et contacter le référent social et/ou technique. Echanger et compléter les informations concernant la personne et son projet. Prendre la prise de rendez-vous.	Favoriser dès la 1 ^{ère} étape un mode collaboratif : Définir les principes de confidentialité (notamment par rapport au travailleur social et réciproquement). Définir jusqu'à quel point peut-on partager les données personnelles non respectées.

« J'ai ressenti d'une part un besoin énorme de parler d'un travail mal connu et mal reconnu, d'autre part l'intérêt d'un consultant qui nous a obligé à parler tout en construisant du savoir sur cette pratique. Au sein du groupe, j'ai été investi d'une mission spécifique pour faciliter la participation et l'appropriation du référentiel par chaque équipe régionale. Un grand tour de France passionnant. Ça répondait à un énorme besoin de formalisation pour les 3 structures les plus récentes, pour les plus grandes équipes, ce travail de formalisation avait déjà eu lieu. C'est toujours plus délicat de partir de l'existant et de le remettre en question. Il y a eu rapidement un grand intérêt de poser les « questions vives » : la sécurité, l'intrusion, jusqu'où on va pour accompagner les familles, leur fragilité. Des questions lourdes et récurrentes qui visiblement mettent les animateurs techniques en difficulté parfois. » R.B.



Les acteurs d'un projet d'ARA

Les « familles d'acteurs » sont nombreuses autour de la démarche d'ARA :

- **Un habitant** en difficulté, dont la situation relève de la solidarité collective, **qui entreprend d'agir sur son logement**, et va (re)tisser les liens avec son environnement proche (famille, amis, voisins), ou son quartier.
- **Un animateur technique**, à la fois animateur, formateur, chef d'équipe, chef de chantier. En qualité de responsable technique du chantier, il veille au bon « dosage » entre l'animation de l'équipe pour la réalisation collective du chantier et la réalisation par lui-même des tâches permettant de respecter le planning prévu. Son rôle est **d'organiser le chantier, de favoriser la rencontre, l'échange et la coopération entre les acteurs, de transmettre les savoir-faire techniques.**
- **Un chef de projet ou un animateur habitat** : l'action recouvre une double dimension : la gestion du projet territorial d'ARA, et le pilotage partenarial du projet. En ce sens on peut qualifier cette action de « **fonction support** » de l'ARA. Le binôme professionnel, animateur technique / animateur habitat ou chef de projet est fondamental. Outre les missions complémentaires entre ces deux intervenants, cette logique de binôme permet de « doser » et d'équilibrer au mieux implication et distanciation des intervenants opérationnels sur le chantier.
- **Des volontaires** : ce sont des jeunes engagés auprès des CB pour une durée de 6 mois à un an. Ni salariés, ni professionnels, ils effectuent un travail volontaire sur les chantiers. Le plus souvent, c'est l'animateur technique qui les initie au chantier. Un tuteur accompagne le parcours de ces volontaires tout au long de leur contrat d'engagement.
- **Le bénévole** est soit une personne en difficulté accompagnée dans la réhabilitation de son logement par les CB (animateur technique, volontaires, bénévoles) et qui à son tour apporte son aide sur le chantier d'autres habitants dans la même situation; soit une personne ayant envie de donner de son temps et d'être utile aux autres en dehors de tout projet personnel de rénovation de son logement (collectif d'habitants, voisinage, entourage familial ou amical etc..).

Les étapes d'un projet d'ARA

La démarche d'ARA comporte deux grands objectifs :
la **transformation « technique »** du logement et **l'évolution de la personne** au regard d'objectifs sociaux. Mettre en interaction ces deux dimensions constitue le cœur du métier de l'Animateur Technique. Les phases pour mettre en œuvre ce processus sont conçues, au travers de leurs étapes successives et de leur contenu, pour permettre cette articulation permanente.

3 grandes phases ont été dessinées :

- **La Phase P1 – l'élaboration du projet territorial d'ARA** (4 étapes)
 - PI.E1 – Sensibilisation et communication
 - PI.E2 – Négociation et contractualisation
 - PI.E3 – Élaboration du projet avec les acteurs locaux
 - PI.E4 – Lancement du projet opérationnel
- **La Phase P2 – Organiser le projet de la personne** (9 étapes)
 - P2.E1 - Premier contact avec la personne
 - P2.E2 - Obtenir l'accord de la personne
 - P2.E3 - Éligibilité
 - P2.E4 - Visite à domicile
 - P2.E5 - Établir un rapport de visite
 - P2.E6 - Obtenir l'accord des CB et des partenaires
 - P2.E7 - Construire le projet de la personne dans son logement
 - P2.E8 - Formaliser le projet global d'intervention
 - P2.E9 - Obtenir un accord tripartite
- **La Phase P3 – Réalisation du projet de chantier avec la personne** (5 étapes)
 - P3.E1 - Constituer l'équipe
 - P3.E2 - Organiser le chantier
 - P3.E3 - Mettre en œuvre les travaux
 - P3.E4 - Organiser la fin du chantier
 - P3.E5 - Assurer l'après chantier

LES AXES TRANSVERSAUX

- Axe 1 - Le chantier ARA : articulation avec un projet global territorial et une organisation interne associative
- Axe 2 - Construction et mise en œuvre d'une démarche d'évaluation
- Axe 3 - Animation de la dimension collective de l'ARA
- Axe 4 - La médiation entre propriétaire et locataire

PI. Elaboration du projet territorial d'ARA

Cette phase, qui se déroulera sur **une période de 6 à 12 mois**, englobe l'ensemble des actions entreprises en amont de l'accompagnement des personnes, afin de **constituer le partenariat social, technique et financier** qui permettra d'entreprendre pour une durée et un espace territorial donnés **un ensemble de chantiers d'Auto-Réhabilitation Accompagnée**.

Information et la sensibilisation sur la démarche d'ARA

Il s'agit de faire connaître la démarche d'auto-réhabilitation accompagnée à une diversité d'acteurs, en valorisant les apports d'une telle démarche en termes sociaux, territoriaux et techniques.

La clé d'entrée dans la démarche d'ARA est **l'implication des personnes en difficulté dans la résolution de leurs problèmes de logement** (auto-réhabilitation, rénovation, auto-construction) au travers du chantier habitat.

Les Compagnons Bâisseurs tirent leur savoir d'**une Histoire** (plus de 50 ans) et d'**un ancrage territorial** sur plusieurs régions. Ils ont accompagné des milliers de ménages dans la réalisation de chantiers de construction ou de réhabilitation de leur logement. Enfin, ce savoir-faire repose sur les **compétences des équipes d'intervention**.

Au sein d'une région d'implantation CB, l'entité régionale décide ou non de répondre aux sollicitations, choix arbitré au final par les instances de gouvernance associative. Les compétences en ingénierie de projet ARA de l'association nationale pourront être sollicitées au cours de cette phase de montage.

Sur un territoire extérieur, c'est l'association nationale qui se positionnera potentiellement, elle pourra à son tour mobiliser des compétences au sein du réseau CB. Ceci constitue un élément clé de la valeur ajoutée des CB dans leur offre d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage.

Les acteurs locaux sollicitant les CB peuvent être des collectivités territoriales (Villes, EPCI, Départements), des organismes sociaux paritaires (CAF, MSA) ou encore de bailleurs sociaux (SA, OPAC, SEM etc.). Il peut s'agir également d'associations (régie de quartier, centre sociaux) mais aussi de personnes physiques.

Négociation et contractualisation d'une mission d'élaboration du projet

L'implication des acteurs locaux est primordiale dans la définition du projet d'ARA. Plusieurs réunions sont indispensables pour préciser la nature des besoins, la taille d'analyse du territoire, « réinterroger la commande » et son niveau de partage.

Parmi les acteurs locaux, il s'agit ensuite de repérer celui qui remplira la **fonction de maître d'ouvrage** et d'acter ce choix avec les principaux partenaires afin d'éviter les éventuels conflits ou incompréhension entre collectivités locales.

La question du **champ territorial d'application du diagnostic** doit aussi être posée notamment au vu des implications qu'elle engendre (nombre d'acteurs, coûts, questions stratégiques, délais...)

La contractualisation de l'étude de faisabilité est la phase qui permettra de finaliser le montage du projet d'ARA. Elle s'opère principalement sous 3 formes* : l'appel à projet, l'appel d'offre, la négociation de gré à gré. Dans les 3 cas, les CB formulent une **proposition technique**, ainsi que la **liste des acteurs locaux à mobiliser**, et les **professionnels CB** qui interviendront dans l'élaboration du projet.

Durant cette phase, les CB veillent à ce que le maître d'ouvrage désigne un **référént local** (responsable Politique de la Ville, responsable habitat, conseiller technique,...), inscrit dans un réseau et disposant d'une forte légitimité.

Dans le cadre de cette contractualisation, les **problématiques relatives aux populations et aux typologies de l'habitat sont mentionnées**. Ainsi, l'intervention dans le parc public ou dans le parc privé ou encore concernant les deux types d'habitat doit être définie dans le contrat d'engagement entre le commanditaire et les CB.

*L'APPEL À PROJET

Il émane de partenaires publics et/ou privés, et dans la majorité des cas s'inscrit dans le cadre des Contrats Urbain de Cohésion Sociale (CUCS). Cette procédure favorise une plus grande adéquation aux réalités locales.

L'APPEL D'OFFRE

Il vise clairement une mise en concurrence de plusieurs opérateurs. Il fait l'objet d'une publicité dans les supports légaux (presse spécialisée,...) et conduit à retenir le candidat à partir des critères établis dans un cahier des charges.

LA NÉGOCIATION

DE GRÉ À GRÉ s'appuie une proposition technique et financière. Elle est effectuée après analyse des différentes propositions et permet de retenir un candidat en fonction de critères techniques et financiers.



Elaboration du projet avec les acteurs locaux

L'animation du partenariat local s'appuie sur 2 instances :

- **Le comité de pilotage**, évolutif dans sa composition, réunit les partenaires financiers publics et privés : élus des collectivités locales, directeurs ou chefs de services de l'Etat, bailleurs sociaux, des organismes sociaux, présidents ou directeurs d'associations.
- **Le comité technique** est composé des techniciens rattachés aux organismes et institutions siégeant au comité de pilotage.

Le **montage opérationnel** est conduit pas à pas, par l'alternance d'**entretiens individuels** et de réunions (**comité technique, comité de pilotage**). Le référent local du maître d'ouvrage joue un rôle pivot dans cette construction. Le pilotage du projet opérationnel prendra ensuite le relais de la phase d'étude de faisabilité.

Elaboré à partir de conduites d'entretiens avec les différents acteurs, le **diagnostic partagé** décrit les caractéristiques du territoire : problématiques habitat, état du bâti, situations socio-économiques des ménages, dispositifs et politiques publiques déployés. Il vise à **faire converger les différents acteurs**, mobilisés par leurs missions et compétences respectives, vers des orientations partagées. Le projet est ensuite formalisé par un document écrit.

À partir des coûts normatifs des chantiers d'ARA établis au sein du réseau CB, des visites sont menées auprès d'un **échantillon de ménages** pour définir les travaux à réaliser, les coûts de matériaux et estimer la durée de l'ingénierie sociotechnique et des travaux en ARA.

Une **projection budgétaire pluriannuelle** est effectuée (si possible à trois ans) afin de mesurer la **montée en puissance du projet, et les engagements budgétaires** à tenir par les partenaires. L'élaboration d'un plan de trésorerie et d'un plan de financement précisant les échéances de versement des financements et les besoins en fonds de roulement, sera également une étape clé.

La conduite d'entretiens auprès de chaque partenaire financier permet d'évaluer leur capacité d'engagement en fonction des dispositifs d'aides publiques disponibles et

mobilisables sur le territoire, et de répartir les contributions financières de chacun. L'inscription du projet d'ARA dans les politiques publiques locales permet d'impliquer les différents partenaires financiers.

Lancement opérationnel du projet territorial

A partir des conclusions et des engagements du comité de pilotage, le dépôt des dossiers de subvention doit être effectué rapidement. Les engagements des CB en matière de recrutement, location de locaux, investissement matériels ne sont réalisées qu'après la réception des notifications de l'ensemble des financements sollicités auprès des partenaires financiers.

Sous l'autorité de la direction, le **chargé de mission CB** élabore et diffuse les **fiches de postes** et constitue le **jury de sélection**. Il réalise la **demande d'agrément** et les autorisations nécessaires auprès de la préfecture pour l'ingénierie sociale, technique et financière. Il négocie avec les acteurs locaux la mise à disposition de locaux pour la future équipe d'intervention CB et pour les animations collectives (conventions de partenariat avec les associations de quartiers).

Il élabore avec le chargé de communication, les **outils d'information auprès des habitants** et des partenaires opérationnels du territoire ciblé, effectue les **ouvertures de compte** auprès des différents fournisseurs pour l'achat de matériaux et les modalités de l'approvisionnement des chantiers d'ARA.

Il met en place une démarche de **formation de l'équipe opérationnelle** (si celle-ci est nouvellement recrutée). Selon l'expérience et la taille de l'association concernée, les formations peuvent être entreprises en interne ou s'appuyer sur les compétences du réseau (immersion au sein d'une autre équipe CB).

Le Comité technique de suivi se mobilise pour proposer le **positionnement des premiers ménages** et définir les **objectifs et les résultats attendus**. Les méthodes de ce travail collectif n'étant pas encore assimilées par les membres du CTS, une dernière série d'entretien sera conduite par le chargé de mission pour accompagner les premières propositions de positionnements dans l'action.

P2. Organiser le projet de la personne



Premier contact avec la personne

Quand l'intervention des CB s'inscrit dans une démarche d'insertion, ce travail s'effectue en lien avec le **travailleur social**, dont l'objectif est de créer du changement chez la personne. L'animateur technique est quant à lui dans une posture professionnelle de **facilitateur dans un champ technique : le chantier bâtiment**. Il ne s'agit pas de « rendre la personne autonome et responsable », mais de la considérer comme telle dès le départ.

Dès le départ, le travail d'accompagnement et de conduite de projet vise à élaborer une **relation de collaboration avec la personne**, pour lui donner tous les moyens de s'approprier l'action pour en faire son projet. Cette étape consiste à lui **donner les moyens de choisir**. L'informer, l'écouter pour mieux répondre à ses questions...

Obtenir l'accord de la personne/ Éligibilité

L'animateur technique veille à ce que **la personne s'engage en connaissance de cause**, et qu'elle entre dans le **cadre conventionnel et partenarial** de l'action.

Visite à domicile : évaluation technique et sociale

Il vaut mieux partir avec moins d'informations techniques que de passer à côté de l'objectif principal de cette visite : la manière dont **la personne est intégrée dans le processus**. La réalisation du chantier est l'objectif opérationnel de la démarche ARA, mais ce n'est pas le seul objectif.

Il y a bien deux actes de nature différente à faire : **construire le mode collaboratif** et préparer la **réalisation technique du chantier**.

La personne qui conduira le chantier est celle qui effectue prioritairement cette visite afin que l'habitant concerné identifie clairement le « **compagnon accompagnateur** ». Une visite à plusieurs doit être motivée par la nécessité de **mobiliser des compétences complémentaires**, pour des chantiers qui devront s'appuyer sur une maîtrise d'œuvre plus complexe. Il ne s'agit pas bien entendu de réaliser une visite selon un plan prédéterminé, mais

d'avoir à l'avance en tête les points à ne pas rater pour être d'autant plus disponible pour la personne et son projet.

La recherche des **points dangereux** (électricité, eau, gaz,...) et des points générant un **inconfort thermique** (aération, isolation, mode de chauffage, fuite d'eau,...) peut faciliter une visite plus complète.

Accompagner la personne, ça veut dire quoi chez les Compagnons Bâisseurs ?

La personne s'engage à participer et les Compagnons s'engagent à faire avec. C'est une négociation de manière paritaire. C'est aller dans le sens du relationnel, du compagnonnage et de la coopération. Ce sont des notions immatérielles, mais pour les mettre en œuvre, on s'ancre dans le factuel, le matériel.

Établir un rapport de visite/obtenir l'accord des CB et des partenaires

Il faut ici **rendre compte à l'organisation** Compagnons Bâisseurs, dans le respect du cadre conventionnel et partenarial de l'action. Il s'agit aussi de poser les premiers jalons du chantier.

Construire le projet de la personne dans son logement

Cette étape correspond à un **temps d'échange et de maturation** hors visite. La personne en charge du projet soumet une **proposition tenant compte des contraintes et des souhaits** : amener la personne à faire évoluer si nécessaire sa demande sociale, tout en tenant compte des contraintes financières, techniques, de temps, d'obligations légales vis-à-vis du propriétaire, de la sécurité.

En même temps, il importe encore de **ne pas se substituer à la personne, de ne pas élaborer le projet à sa place**. Il faut articuler la mission d'accompagnement avec une posture de conseil et d'expert en terme de diagnostic.

La **réglementation en terme de sécurité n'est pas négociable** : s'il y a un grave problème de sécurité, il y a un **devoir d'alerte**. C'est une question qui engage la responsabilité de l'association.

Le CB en charge du projet doit par exemple s'assurer qu'il y a bien un contrat de bail (assorti d'un DPE) d'entretien, d'assurance... En cas d'absence d'assurance habitation et/ou responsabilité civile, la personne en charge du projet accompagne l'habitant pour **contracter les assurances nécessaires**. Il implique **les partenaires sociaux** en cas de besoin. En cas d'échec, le projet de la personne est suspendu. Le professionnel CB en informe sa hiérarchie.



Formaliser le projet global d'intervention/ Obtenir un accord tripartite

Il s'agit de synthétiser le projet, du diagnostic technique aux objectifs sociaux, puis de **contractualiser un accord tripartite** entre les CB, le CTS et l'habitant. Dès que ces 3 accords sont obtenus, le chantier peut démarrer. Si au moins un des accords n'est pas obtenu, cela implique soit le retour à l'élaboration du projet, soit le report du projet, soit son abandon.

Points de vue d'animateurs techniques

« La personne me propose de m'asseoir et m'offre un café. Je lui parle de notre association, je lui rappelle notre démarche. Mais très vite, je lui dis : et vous, qu'est-ce que vous voulez faire ? Je l'écoute puis je l'invite à me montrer cela. On va dans la pièce. Là, je conseille. Le choix d'un support : peinture, papier peint ou faïence ? Le papier dans les pièces d'eau, ça risque de se décoller. Le choix d'une couleur : penser au bailleur qui peut réclamer quand le locataire quitte le logement une couleur plus dans les normes. Bon, là on va prendre les côtes. Je regarde bien le système électrique de la pièce et j'en profite pour demander s'il y a des endroits dans le logement où les prises ou interrupteurs sont en mauvais état. Cela me permet de faire le tour du logement et donne l'occasion à la personne de me parler de sa façon de vivre dans le logement, de définir des priorités dans les travaux à réaliser. Une pièce pour un enfant reçu le week-end, une pièce pour la prière ... »

« Comment évaluer la capacité de la personne à s'impliquer et à impliquer ses proches sur le futur chantier ? Ce n'est pas facile, mais nous avons souvent quelques indices. Si la personne participe au diagnostic technique, si elle nous aide à prendre les mesures, pose des questions, soulève des problèmes, impose des choix, ... c'est bon signe. Ce n'est pas parce que la personne ne fait rien ou ne dit rien pendant cette visite qu'elle ne participera pas. Il me faut juste adapter ma démarche : pour faciliter l'implication, je provoque des moments conviviaux : le choix de la peinture, de matériaux se fait autour d'un café qui libère la parole. »

« Une personne qui résiste au début, qui me dit : ah non, je ne peux pas, je ne veux pas faire ça ! Ben, parfois c'est bon signe. Ça veut dire qu'elle se projette vraiment dans le travail et qu'elle réalise l'investissement demandé. A l'inverse, quelqu'un qui dit oui de suite à tout, ça m'inquiète. »

P3. Réalisation du projet de chantier avec la personne



Constituer l'équipe

Il s'agit ici de créer **un collectif de travail où chacun, habitant, volontaire, bénévole, ... trouve sa place.**

Organiser le chantier

L'animateur technique créera, avec la personne, les conditions pour que les travaux se déroulent au mieux.

• **Achat et gestion des stocks** : La pratique commune consiste à acheter collectivement à des fournisseurs les matériaux usuels (peinture blanche, plâtre, enduit ...), puis

à acheter le petit matériel et les matériaux spécifiques au fur et à mesure, en fonction de chaque chantier.

• **Le choix des matériaux** : Si le prix excède le cadre financier, il est possible pour la personne de compléter l'enveloppe dont elle dispose. La situation pécuniaire de bien des personnes rend cette option délicate. Des incitations financières pour les éco-matériaux peuvent être sollicitées localement. L'AT doit orienter la personne dans ces choix, c'est sa dimension formative. Le libre choix est plutôt laissé à la personne sur des matériaux de finition : couleur d'une peinture, choix d'un carrelage ...

• **Ranger le logement** : Avant de commencer les travaux, il faut parfois ranger, faire le point sur les choses à débarrasser. Cela peut durer longtemps. C'est une étape parfois importante dans le processus de transformation de la personne. Le quotidien peut être chamboulé, il faut être patient.



Mettre en œuvre les travaux

• **Réussir le chantier en impliquant la personne** : Cette étape est présentée sous la forme d'une « **journée type** » d'un chantier. La participation est une méthode d'intervention qui s'adapte à chaque situation singulière. Ainsi, **chaque animateur technique déploie sa pédagogie**, influe sur l'ambiance du chantier. L'AT recherche un **juste équilibre entre une posture de modèle et une posture de compagnon** qui est l'égal de la personne. Son expertise doit rester discrète afin de ne pas paralyser ou freiner l'implication de la personne néophyte.

En ce sens, il ne recherche pas la qualité absolue, mais en même temps, la qualité du travail doit être tout à fait satisfaisante au regard des règles techniques et de la satisfaction du travail bien fait. La qualité du rendu est très importante pour les personnes, leur estime, leurs acquisitions de gestes techniques et la réalisation des travaux dans les règles de l'art.

Quand le principe de participation d'une personne à son propre chantier est problématique, une concertation avec l'organisation (collectif de travail, encadrement, direction...) est nécessaire. L'AT peut alors interrompre temporairement ou définitivement un chantier.

• **Apprentissage / transmission des gestes techniques** : il se fait sur le chantier lui-même par l'animateur technique, mais aussi, parfois par un volontaire ou un bénévole. L'animateur technique favorise autant que possible ce transfert, cet échange de savoirs. Il a plus une posture d'animateur qu'une posture de formateur qui serait le seul à détenir un savoir. La transmission ne relève pas des seules compétences techniques. La préparation et la réalisation du chantier sont autant d'occasion d'acquérir des compétences relationnelles, de coopération dans le travail, d'organisation, de gestion de projet, d'un budget, d'un échéancier... Le chantier ARA ainsi présenté ressemble à un **dispositif pédagogique** ; de fait, c'est bien l'occasion d'apprendre. Mais c'est avant tout l'occasion de vivre une expérience riche, intense : des rencontres, une découverte de soi et des autres dans un contexte inédit.

Pour beaucoup de personnes, le chantier représente encore une série d'épreuves à affronter : se confronter à une tâche nouvelle, surmonter son appréhension de recevoir toute une équipe chez soi, articuler contraintes personnelles, familiales, professionnelles avec un chantier qui vous mobilise et « chamboule » votre vie quotidienne. Si ça se passe bien, ça devient alors du plaisir : de la fierté, de la joie de travailler avec ses mains, de construire quelque chose de concret et d'utile.



Un chantier ARA produit des effets sur la personne elle-même. Ce ne sont pas les équipes professionnelles qui transforment quiconque, **c'est la situation de chantier qui produit ces changements**. C'est la rencontre avec une équipe, avec une activité de travail, avec un projet. Les Compagnons Bâisseurs transmettent des compétences tout en accompagnant la personne dans cette triple rencontre. Cette transmission et cet accompagnement sont bien un axe transversal qui fonde toutes les étapes de l'action.

Organiser la fin du chantier et assurer l'après chantier

Cette dernière étape permet de **poursuivre la dynamique engagée** avec la personne pour qu'elle s'approprie son logement, ses nouveaux usages, son agencement, qu'elle réalise les travaux prévus en autonomie. Il faut lui laisser le plus de tâches possibles à faire seule. De plus, cette étape permet de ne pas rompre de lien avec la personne mais de l'engager dans un projet global d'ARA avec son implication aux animations collectives et sa participation à des chantiers d'entraide.

Points de vue d'animateurs techniques

« Il y a une méthodologie... ensuite, c'est un coup de poker : travailler sur le chantier, ça plaît ou non. Ça dépend aussi de la personne. Certains s'investissent et ça devient une activité comme de jouer aux boules. Ce sont ces personnes qui vont participer en plus de leur chantier aux animations collectives et se proposer comme bénévoles sur les chantiers d'autrui. »

« Pour certains, l'étape, ça consiste à se lever le matin, pour d'autres... Enfin, ça dépend. On demande plus ou moins de choses en fonction des objectifs de la personne. Mais des fois, ce n'est pas nécessaire de s'adapter à la personne. Par exemple, j'ai travaillé avec une dame handicapée. Elle n'avait l'usage que d'un bras. Eh bien, elle ne voulait pas en faire moins, au contraire ! C'est nous qui devons parfois la freiner ! Ça dépend vraiment des gens. »

« Dès le départ, la personne ne voulait pas comprendre que nous étions une association. Il a été plombier dans une entreprise et considère les volontaires comme des apprentis. Il leur parle sans respect. Il a fallu refaire le point avec lui, lui expliquer les motivations altruistes des volontaires. Dans un monde individualiste, cet engagement pour les autres, c'est plutôt respectable... Cette personne s'est alors posée beaucoup de questions. Il était exécrable et nous aurions pu interrompre le chantier, mais il n'aurait pas eu alors cette occasion de s'interroger. »

« Pour moi, faire ensemble, ce n'est pas travailler dans une pièce tandis que la personne travaille dans une autre pièce. S'il s'agit de passer un mur à l'enduit, je vais travailler sur une partie du mur, et la personne sur une autre partie du même mur. Travailler chacun dans une pièce, ça fait gagner du temps, mais on passe à côté de l'essentiel. Si je réussis bien mon travail et la famille moins bien, elle aura l'impression de faire mal. Si on travaille vraiment ensemble, je peux jeter un coup d'œil, aider, reprendre, expliquer autant de fois qu'il le faut. Le but, c'est d'éviter un sentiment d'échec et surtout d'expliquer qu'on s'améliore en faisant. »

« Les travaux se font au rythme du travail des personnes, de leur disponibilité, des contraintes liées au confort (coupure d'eau, chambre, cuisine...). En fin de journée, on fait un grand rangement pour éviter des désagréments. On nettoie, on repositionne les meubles... On laisse propre derrière nous autant que possible... Il faut se greffer au quotidien de la famille. »



Axes transversaux

Si le cœur du référentiel de l'ARA est contenu dans le descriptif chronologique des 3 phases qui viennent d'être exposées, il lui manque cependant la prise en compte de plusieurs dimensions transversales, globales ou récurrentes nécessaires à la faisabilité et à la qualité du projet d'ARA.

Axe I - Articulation avec un projet territorial et une organisation interne associative

Les chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée doivent s'articuler dans un double système d'organisation :

- **L'organisation interne associative**

Le schéma fonctionnel de l'ARA comporte trois niveaux communs à toutes les formes d'organisation :

- **Des fonctions opérationnelles** : l'élaboration et la mise en œuvre du chantier avec le ménage,
- **Des fonctions supports** : la coordination à l'échelle du « territoire de projet » défini, de l'ensemble des chantiers d'ARA mis en œuvre et de la relation avec les différents partenaires professionnels et institutionnels concernés,
- **Des fonctions administratives, de supervision et de management** : mise en cohérence, contrôle de production, soutien logistique et encadrement hiérarchique à l'échelle de l'ensemble de l'organisation.

- **La conduite du projet territorial**

Le chantier d'auto-réhabilitation accompagnée s'inscrit dans une **relation de partenariat à l'échelle d'un territoire** qui permet de réunir des ressources institutionnelles (mobilisation de différentes composantes politiques de l'action publique), financières et professionnelles, nécessaires à cette action.

Ce **pilotage territorial** doit se structurer et agir durablement tout au long du processus et au-delà de la réalisation de chaque chantier d'ARA. La distinction entre deux niveaux de conduite du projet, le comité technique et le comité de pilotage, doit permettre de distinguer et d'assurer la cohérence, entre la mise en œuvre opérationnelle et les grands objectifs et orientations politiques du projet territorial.

Le **Comité de Pilotage** doit garantir la convergence des dispositifs de l'action publique et privée pour la réalisation de l'objet commun « ARA ». L'élaboration d'un diagnostic partagé, le choix du type d'action et de critères d'éligibilité, l'examen des bilans d'action et la conduite de l'évaluation y tiennent une place essentielle. Plus rapprochée en début de projet (trimestrielles voire mensuelles), la fréquence des réunions sera plus espacée ensuite en phase de croisière (semestrielle ou annuelle). La question de « l'animation » de ce Comité de Pilotage est souvent délicate. Si la préparation et l'élaboration des contenus relèvent de l'opérateur d'ARA, il apparaît préférable que le « portage politique » soit assuré par l'institution qui assume le leadership du projet (maîtrise d'ouvrage). Ce leadership doit néanmoins s'exercer avec clairvoyance et ouverture afin de permettre à chaque institution de jouer pleinement son rôle et de s'impliquer dans la durée.

Le **Comité technique** réunit les intervenants jouant un rôle utile dans la mise en œuvre des différents chantiers d'ARA. Il s'agit des travailleurs sociaux (Département, CAF, CCAS) qui connaissent et accompagnent le parcours de ménages en difficultés. Le repérage des ménages susceptibles d'être accompagnés est effectué dans le cadre des réunions du Comité Technique. A partir des critères d'éligibilité et du compte rendu des visites à domicile réalisées par les Compagnons Bâisseurs, le Comité Technique validera le lancement du projet d'ARA. C'est également un **lieu d'évaluation** où peuvent être formulées des **recommandations portées à la décision du Comité de pilotage**. Par nature le Comité Technique s'inscrit au plus près des réalités des personnes concernées et impliquées par l'ARA. Se pose alors la délicate question de la confidentialité des échanges qui s'y tiennent et qui peuvent toucher à des questions personnelles. Qui en ce cas peut ou ne peut pas assister à ces réunions ? Certains préconisent une « maille large » (associations, travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, ...) pour traiter des questions de repérage global à l'échelle territoriale de l'action, et une configuration plus restreinte (travailleurs sociaux tenus par des règles professionnelles déontologiques) dans les phases d'analyse et de choix. L'animation du Comité technique relève normalement de l'opérateur d'ARA.

Axe 2 : Construction et mise en œuvre d'une démarche d'évaluation

En amont de l'élaboration du référentiel et tout au long de celle-ci, la question de l'évaluation a régulièrement été évoquée. Cette évaluation s'inscrit dans la conduite du projet avec les partenaires opérationnels et ce tout au long du projet. Elle apparaît effectivement comme **une action complémentaire et transversale** à la mise en œuvre du processus d'ARA.

C'est une démarche à construire et à mettre en œuvre de façon concomitante au référentiel proprement dit. Enfin, la question de l'évaluation se pose à des « niveaux » différents : au niveau du projet d'ARA élaboré avec un ménage, à celui plus large du projet territorial conçu, élaboré et mis en œuvre dans un cadre partenarial et à celui de l'organisation associative.

Axe 3 - Animation de la dimension collective

La dimension collective est constitutive des chantiers ARA, fondée sur le « faire ensemble ». Elle est un accompagnement du « pouvoir d'agir » des personnes. L'entraide ou les différentes formes d'échanges suscitées par le chantier d'ARA sont des supports pour sortir de la précarité et renforcer les liens sociaux.

En ce sens, cette dimension collective doit figurer comme **un élément intrinsèque du référentiel** et doit être prise en compte dans l'élaboration du projet avec la personne puis dans la mise en œuvre du chantier. Les formes et les modalités de cette dimension collective sont diversifiées et ne sont pas figées. Elles peuvent être l'entraide entre habitants, la participation de bénévoles sur les chantiers, des ateliers et animations collectives de quartier, l'implication d'une équipe de volontaires,...

L'apprentissage des techniques se fait sur le chantier mais aussi dans le cadre d'animations collectives. Ce sont des réunions régulières, hors chantiers, où un Animateur Technique, un volontaire ou un bénévole proposent à des habitants de découvrir une technique (changer une vitre, réparer une prise...) ou un savoir (maîtrise des énergies, droits et devoirs des locataires...).

Axe 4 : La médiation entre propriétaire et locataire

L'ARA est une démarche conduite auprès de l'occupant du logement. Dans le cas d'occupants locataires, la question de la conduite d'une action vis-à-vis du propriétaire bailleur peut s'avérer nécessaire. Cela peut se justifier au regard de l'état général du logement et dans le cas de relations bailleur-locataire fortement dégradées. Une action de médiation peut être envisagée, qui passe par **un préalable incontournable : l'adhésion du locataire à cette démarche** et la formulation par celui-ci d'une sollicitation auprès de son bailleur.

Viennent ensuite la réalisation d'un diagnostic technique visant à qualifier l'état du logement et les dysfonctionnements constatés, ainsi que la connaissance précise de la situation locative (bail, dette locative éventuelle, contrat d'assurance, contrat d'entretien...). Cette démarche peut s'effectuer à tout moment du processus d'ARA décrit dans le référentiel.

La médiation vise à la réalisation, par le propriétaire, de travaux portant sur les composantes du logement dont la sécurité et l'état général lui incombent. Ceci est important pour des travaux d'amélioration des performances énergétiques du logement. L'ARA va jouer comme facteur déclenchant d'une amélioration globale du logement impliquant le propriétaire, au-delà des travaux entrepris par les CB au côté du locataire, qui relèvent de l'entretien locatif. Cette démarche s'avère parfois délicate, l'approche globale de la situation et l'intervention technique au domicile des ménages facilitent la prise de conscience, des droits et devoirs incombant aux deux parties et la recherche de solutions amiables. Ce travail permet au locataire d'acquérir une connaissance globale des droits et devoirs relatifs à la location d'un logement.

Constituer un collectif de personnes

« Nous organisons une réunion tous les quinze jours dans une structure d'animation de quartier ou à domicile, afin de planifier les chantiers, organiser l'entraide, mais aussi échanger des informations sur le quartier. Ça permet aux nouveaux entrants de se projeter, d'avoir des idées pour leur propre projet. Ça apporte aussi une cohésion au groupe.

C'est un gros travail : je leur téléphone, je vais les chercher... La réunion est conviviale, autour d'un café. C'est bon enfant. La convivialité est facilitatrice, car c'est un effort énorme d'aller à la rencontre des autres. Un tour de table est organisé où chacun peut dire ce qu'il veut.

Parfois, on oriente un peu : qu'est-ce que tu sais faire, qu'est-ce que tu veux faire avec les autres ? Des fois, on vouvoie... Les personnes profitent de ce tour de table pour exprimer leurs préoccupations ou leurs souhaits. Je laisse tout le monde se positionner sauf si l'appartement est trop petit. Là, je fais de suite de la sélection. Sinon, je les rappelle le jour du chantier, et en « off », je fais ma sélection en fonction des compétences nécessaires et des tâches à réaliser.

La question de la répartition des équipes, ce n'est pas simple... Est-ce que l'animateur forme les équipes sur des critères objectifs (efficacité, bonne entente...) ou est-ce qu'il laisse une certaine autogestion ? C'est une question de feeling. On compose avec les deux options. Parfois, je choisis de mêler dans une équipe des personnes de cultures différentes. Il y a aussi le rapport entre hommes / femmes qui est peut-être problématique dans certains quartiers. Alors comment faire ?

Notre association défend le principe de l'échange interculturel, intergénérationnel... Sa mission est de contribuer à la création d'une paix durable entre les peuples. Encore faut-il être outillé pour aborder sur le terrain des problématiques sociétales qui parfois nous dépassent. »

« L'animation c'est un lieu de rencontre pour des gens qui ne se connaissent pas. Quand ça se passe bien, si je mène un chantier chez les gens, ils viennent à mon animation collective. Ça fait partie intégrante de l'action. Ça fait sortir les personnes de chez elles. Nous, on mène les gens ailleurs. »

Au fil d'une histoire de plus de 50 ans, les Compagnons Bâisseurs ont accompagné **des milliers de ménages en difficulté** dans la résolution de leurs **problèmes de logement** (auto-réhabilitation, rénovation, lutte contre la précarité énergétique, auto-construction), au travers de chantiers habitat.

L'**Auto-Réhabilitation Accompagnée (ARA)**, dynamique de « **mise en mouvement collective** », fonctionne grâce à l'énergie déployée par les habitants concernés, à l'implication financière et technique des partenaires locaux et au savoir-faire des Compagnons Bâisseurs. Ces compétences sont aujourd'hui renforcées par le travail de **modélisation de la démarche ARA** mené par le réseau pendant près de 3 ans.

L'**Association Nationale Compagnons Bâisseurs** a pour mission de faire connaître l'identité des Compagnons Bâisseurs et de promouvoir l'ARA, ses apports en termes sociaux, territoriaux et techniques, auprès d'acteurs locaux intéressés par la démarche.

A l'échelle d'un territoire, **elle fédère et mobilise les partenariats** financiers et professionnels nécessaires au montage d'actions d'auto-réhabilitation, à travers une **assistance à maîtrise d'ouvrage**, et la réalisation d'un **diagnostic partagé**.

Elle apporte un **appui méthodologique** et **forme les futurs opérateurs locaux de l'ARA**, qu'ils soient internes ou externes au réseau Compagnons Bâisseurs.

Le réseau Compagnons Bâisseurs



Compagnons Bâisseurs :

Aquitaine

24-26 rue Paul Mamert - 33300 BORDEAUX
Tél. : 05 56 01 30 70 - Fax : 09 58 91 30 70
cbaquitaine@compagnonsbatisseurs.org

Auvergne

3 rue des Hauts de Chanturgue
63100 CLERMONT-FERRAND
Tel : 09 82 51 23 04
c.scocard@compagnonsbatisseurs.org

Bretagne

22, rue de la Donelière - 35000 RENNES
Tél. : 02 99 02 60 60 - Fax : 02 99 02 60 70
cbbretagne@compagnonsbatisseurs.org

Centre Val de Loire

2, avenue du Général de Gaulle - 37000 TOURS
Tél. : 02 47 61 32 10 - Fax : 02 47 66 04 27
cbcentre@compagnonsbatisseurs.org

Ile de France

Allée Maurice Audin - Groupe scolaire Paul Langevin
Esc. B - porte 10 - 93390 CLICHY-SOUS-BOIS
Tél. : 01 43 88 39 61
cbiledefrance@compagnonsbatisseurs.org

Languedoc Roussillon

2 rue de la Croisette - 34880 LAVERUNE
Tél. : 04 67 92 55 30 - Fax : 04 67 92 48 10
cblanguedoc@compagnonsbatisseurs.org

La Réunion

53 rue de la Clinique - 97490 SAINTE CLOTILDE
Tél. : 02 62 28 36 99
cbreunion@compagnonsbatisseurs.org

Nord Pas de Calais

51, rue de l'Alcazar - 59000 LILLE - 09 82 31 60 83
n.farrak@compagnonsbatisseurs.org

Provence

7, rue Édouard Pons - 13006 MARSEILLE
Tél. : 04 91 50 03 83 - Fax : 04 91 50 04 64
cbprovence@compagnonsbatisseurs.org

Rhône Alpes

16 rue de la Barre 69 002 LYON - Tél: 04 72 26 64 39
cbrhonealpes@compagnonsbatisseurs.org



ASSOCIATION NATIONALE

www.compagnonsbatisseurs.org

Association Nationale Compagnons Bâisseurs (Siège)

22, rue de la Donelière - 35000 Rennes - Tél. : 02 99 02 60 90 - Fax : 02 99 02 60 70
cbnational@compagnonsbatisseurs.org