

Le guide de la pension de famille

ACCOMPAGNER ET FACILITER LES PROJETS



L'Unafo tient à remercier pour leurs relectures attentives la DGCS, la DIHAL, la DHUP, la Fédération des Acteurs de la Solidarité, la Fondation Abbé Pierre, Soliha, l'Uniopss, l'USH et les services déconcentrés de l'Etat en régions Auvergne-Rhône-Alpes, Normandie et Pays-de-la-Loire.

L'Unafo remercie également ses adhérents ayant contribué à la réalisation de ce guide :

Acap 22, Acsc, Adoma, Ais 35, Alfa 3A, Alfi, Alotra, Amli, Aralis, Arial 25, Coallia, Eole, Gammes, Habitat et Humanisme, Hénéo, La Sauvegarde du Nord, la maison des Thermopyles, Les petits frères des pauvres, Passerelle 45, Prim'toit, Résidence pour tous et l'Udaf82.

SOMMAIRE

Editos | [PAGE 4](#)

Pourquoi se lancer dans un projet de pension de famille ? | [PAGE 6](#)

La pension de famille est une résidence sociale | [PAGE 7](#)

La pension de famille est une solution de logement | [PAGE 7](#)

Pension de famille ou maison relais ? | [PAGE 7](#)

La résidence accueil | [PAGE 8](#)

1. **En amont : analyser les besoins du territoire** [PAGE 9](#)

Pensions de famille et PDALHPD

Du PLH au permis de construire

2. **Elaborer un projet social** [PAGE 12](#)

2.1 Les personnes accueillies et logées en pension de famille et résidence accueil

2.2 Le rôle des SIAO

2.3 L'accompagnement proposé en pensions de famille

2.4 Les partenariats

2.5 Les caractéristiques principales du bâti des pensions de famille

3. **L'économie des pensions de famille** [PAGE 23](#)

3.1 La redevance et l'APL-foyer

3.2 Un projet immobilier à financer

3.3 Une gestion immobilière à équilibrer dans la durée

3.4 L'accompagnement collectif en pension de famille :
16€ par jour et par place

4. **Les droits et obligations des résidents** [PAGE 32](#)

4.1 Le contrat de résidence

4.2 Le règlement intérieur

4.3 Concertation et participation

5. **Annexes | Pour aller plus loin** [PAGE 35](#)

5.1 Se former

5.2 S'informer



ÉDITOS

La pension de famille, un outil pour la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord

Les résidences sociales et parmi elles les pensions de famille, ont un rôle majeur à jouer pour une mise en œuvre concrète et durable de la politique du Logement d'abord.

En proposant à des personnes seules à faible niveau de ressources, en situation d'isolement ou d'exclusion sociale, des logements abordables, adaptés et accessibles, les pensions de famille permettent aux personnes logées à la fois d'être chez elles et de ne pas être isolées. La présence au quotidien des hôtes permet une animation dans la vie collective et un soutien dans les démarches individuelles.

Les gestionnaires, dans de nombreux territoires, se mobilisent pour participer au développement des pensions de famille. Pour atteindre les objectifs fixés, des souplesses devront probablement être apportées aux contingentements régionaux et une meilleure visibilité devra être donnée sur les financements, tout particulièrement sur celui des hôtes. La pérennisation des équilibres économiques est essentielle. Elle implique une revalorisation régulière des financements dédiés et des enveloppes budgétaires en rapport avec les objectifs.

Ce guide a pour ambition d'apporter, aux acteurs, les références nécessaires pour que leurs projets correspondent bien aux principes et objectifs de cette forme de logement, sans pour autant freiner leur capacité d'innovation.

Il apporte des réponses aux questions que ces acteurs doivent se poser dès l'amont du projet, pour l'inscrire au mieux dans les besoins des territoires, pour élaborer un projet social ou encore pour conforter leur modèle économique.

Jean-Paul Vaillant
Président de l'Unafo



La pension de famille, un outil de lutte contre l'exclusion efficace et pertinent

Porté depuis près de 20 ans par de nombreuses associations et par l'Etat, la pension de famille est un modèle qui a fait ses preuves. En proposant un logement durable dans un cadre semi-collectif à des personnes qui ont connu des parcours de vie marqués par l'exclusion et la précarité, les pensions de famille ont largement démontré leur pertinence et leur utilité, notamment grâce au travail remarquable des hôtes présents dans chaque structure. Elles sont aujourd'hui un outil essentiel pour mettre en œuvre le Logement d'abord.

Le Gouvernement a décidé de relancer la création de pensions de famille – et de leur déclinaison pour les personnes souffrant d'un handicap psychique, les résidences accueil – en fixant un objectif d'ouverture de 10 000 places nouvelles d'ici 2022, qui viennent s'ajouter aux 15 000 places déjà ouvertes depuis le début des années 2000.

C'est un objectif ambitieux, tant la production de ces petites résidences insérées dans la cité, demande un partenariat fort entre les associations, les organismes HLM, les collectivités territoriales et l'Etat, afin de mobiliser les expertises et ressources de chaque acteur. La dynamique est relancée depuis deux ans et ces différents acteurs sont très impliqués dans la création de nouvelles places. En réalisant ce guide avec l'Unafo, l'Etat a souhaité contribuer à faire mieux connaître ce dispositif pour faciliter le montage des opérations.

Vous pouvez compter sur ma mobilisation aux côtés de tous les acteurs pour poursuivre le développement des pensions de famille, socle du Logement d'abord.

Julien Denormandie

Ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires

et des Relations avec les collectivités territoriales, chargé de la Ville et du Logement

Pourquoi se lancer dans un projet de pension de famille ?

D’abord et avant tout, pour répondre aux besoins particuliers de personnes à faible niveau de ressources, en situation d’isolement ou d’exclusion sociale, et ayant pour la plupart fréquenté de façon répétée les structures d’hébergement.

Dans une pension de famille, la personne logée trouvera “une atmosphère familiale”. Il ne s’agit donc pas d’accueillir des familles mais de proposer à des personnes en difficulté et souvent seules, un logement dans un cadre de vie collective à taille humaine, en les accompagnant pour leur permettre de se sentir chez elles et de recréer des liens avec les autres.

Il s’agit ainsi de pouvoir être chez soi mais pas tout seul.

Le logement est autonome et durable. Il permet à celui qui l’occupe de renouer progressivement, à son rythme, avec l’usage d’un logement privé.

La pension de famille est de petite taille pour pouvoir offrir un lieu de vie chaleureux. Elle possède également des espaces collectifs auxquels les résidents⁽¹⁾ ont accès, et de taille suffisamment importante pour permettre la tenue d’activités collectives.

Enfin, la pension de famille est animée par des hôtes, dont la présence garantit aux résidents un soutien dans leurs démarches individuelles et l’organisation d’une vie collective. Cette présence quotidienne de l’hôte est primordiale car elle offre un accompagnement social spécifique basé sur l’écoute et la convivialité.

Les pensions de famille sont nées d’un programme expérimental lancé en 1997 sur la base d’un appel à projets par les ministères du Logement et de l’Action sociale. Elles ont ensuite été consacrées par la circulaire du 10 décembre 2002. S’agissant d’une forme particulière de résidence sociale, les pensions de famille possèdent aujourd’hui un statut propre inscrit dans les textes.

⁽¹⁾ Résidents ou résidants ? Pour l’Unafo, la terminologie a un sens. C’est pourquoi elle préfère parler de résidents pour désigner les occupants de logements accompagnés au sens large (résidence sociale, FJT, FTM, pension de famille, résidence accueil) : en effet, bien que vivant dans un logement, ces personnes ne sont pas désignées comme “locataires”, car leur statut d’occupation ne relève pas d’un bail ou d’un contrat de location, mais d’un contrat de résidence. L’orthographe “résident” est préférée à celle de “résidant”. Il s’agit là de promouvoir l’acte d’habiter “chez soi” des résidents et de s’éloigner volontairement du caractère davantage précaire qu’évoque la dénomination “résident”.

La pension de famille est une résidence sociale

La pension de famille, qu'elle soit généraliste ou sous forme de résidence accueil, est une forme de résidence sociale. Elle en partage donc les mêmes grandes caractéristiques, c'est-à-dire *“un établissement destiné au logement collectif à titre de résidence principale de personnes dans des immeubles comportant à la fois des locaux privatifs meublés ou non et des locaux communs affectés à la vie collective”* (CCH : L. 633-1). La résidence sociale est destinée aux personnes ou familles *“éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence”* (CCH : L. 301-1, II).

“La résidence sociale dénommée «pension de famille» est un établissement destiné à l'accueil sans condition de durée des personnes dont la situation sociale et psychologique rend difficile l'accès à un logement ordinaire.”

Comme toute résidence sociale, la pension de famille relève de la catégorie des logements-foyers régie par les dispositions du Code de la construction et de l'habitation (CCH). A ce titre, les logements des pensions de famille doivent être identifiés dans le Système d'enregistrement des logements-foyers (SELFy) (CCH : L. 411-10).

La pension de famille est une solution de logement

En pension de famille, toute personne est logée à titre de résidence principale et bénéficie par conséquent d'un contrat écrit qui précise notamment les locaux et équipements à usage privatif mis à sa disposition.

Il s'agit bien d'un local privatif dont le résident a la libre disposition et qui constitue son domicile. Il ne peut donc être prévu dans le contrat ou le règlement intérieur aucune limitation à la jouissance à titre privé de ce domicile, hors celle prévue par la loi (CCH : L. 633-2).

La pension de famille offre une solution de logement qui n'est pas limitée dans le temps. Elle se distingue de l'hébergement qui s'inscrit dans un temps provisoire et ne donne pas lieu à l'établissement d'un bail ou d'un titre d'occupation ni au versement d'un loyer ou d'une redevance. L'hébergement est essentiellement régi par les dispositions du Code de l'action sociale et des familles.

Pension de famille ou maison relais ?

La pension de famille et la maison relais sont deux dénominations différentes d'un même établissement.

La loi du 25 mars 2009, dite de *Mobilisation pour le logement* a consacré la dénomination “pension de famille” dans le code de la construction et de l'habitation.

La dénomination “maison-relais”, issue de la circulaire du 10 décembre 2002, est parfois encore employée mais il s'agit bien du même dispositif.



La résidence accueil

La résidence accueil est la dénomination retenue lorsque la pension de famille est adaptée pour être particulièrement destinée aux personnes ayant un handicap psychique (CCH : L. 633-1, 4^e alinéa), sans qu'il soit nécessaire que leur handicap soit reconnu par la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

La résidence accueil est donc une modalité de pension de famille, destinée au même public cible mais dont l'état de santé nécessite un suivi renforcé par le secteur sanitaire. Il s'agit donc de personnes en grande exclusion et qui ont connu des passages fréquents par les dispositifs d'hébergement, et en situation de handicap psychique suffisamment stabilisé pour respecter et bénéficier des règles de vie collective et vivre en logement autonome, dès lors qu'un accompagnement et des soins sont garantis en fonction de leurs besoins.

Ce dispositif repose sur des conventionnements avec les services d'accompagnement social, tels que le service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH) et le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), lorsqu'ils existent sur le territoire, et avec les hôpitaux et services psychiatriques. Des conventions avec des groupes d'entraide mutuelle (GEM), dont l'objet est d'assurer la continuité des soins et l'accompagnement social nécessaire aux personnes en situation de handicap psychique, sont également souhaitables.

Il est tout à fait possible d'imaginer des structures mixtes, dans lesquelles une pension de famille intègre des places de résidence accueil en son sein.

1.

**En amont :
analyser les besoins
du territoire**



1.

En amont : analyser les besoins du territoire

Depuis la circulaire du 10 décembre 2002 tirant les enseignements de l'appel à projets de 1997, l'évolution de l'offre connaît chaque année une progression à la hausse. Ainsi, au 31 décembre 2018, on comptait 844 pensions de famille totalisant 17 847 places.

Un premier plan de relance de ce dispositif, précisé par la circulaire interministérielle du 20 avril 2017, prévoyait la création de 7 500 places sur la période 2017-2021, dont 2 500 places en résidences accueil.

Depuis, le Gouvernement a rehaussé cet objectif en le portant à 10 000 places, dont un tiers en résidences accueil, à la suite de l'engagement du Président de la République le 11 septembre 2017, dans le cadre d'un Plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme. Le Gouvernement a ventilé cette programmation par région et, en leur sein, les comités régionaux de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH) ont déterminé la répartition des objectifs par département.

C'est donc une feuille de route précise dont disposent aujourd'hui les services de l'Etat.

Pensions de famille et PDALHPD

L'implantation des projets de pensions de famille doit s'inscrire dans une analyse des besoins notamment révélés par les diagnostics à 360° et relevant des Plans départementaux d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). Cette analyse intègre aussi fréquemment des objectifs de rééquilibrage territorial en faveur des secteurs les moins pourvus en logements sociaux prévus au Programme local de l'habitat (PLH). De ce fait, l'implantation de pensions de famille dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), n'est pas à privilégier, sauf exception liée à un contexte particulier.

Les projets doivent être étudiés dans un partenariat étroit avec les différents acteurs locaux (Etat : DDCS et DDT ; ARS ; porteurs de projets ; collectivités locales : communes, EPCI, départements, régions ; SIAO).

Les projets sont validés par un comité dédié aux pensions de famille, dont les modalités de fonctionnement peuvent varier selon les territoires.

Validation des projets (schéma type)

**Pré-programmation
régionale validée
par le CRHH**

**Dossier proposé
par le gestionnaire
et instruit au niveau
départemental,
avec une coordination
DDT/DDCS**

**Recueil de l'avis des partenaires
(notamment collectivités)
en sous-commission
du CRHH (commission hébergement
et accès au logement - CHAL)**

Du PLH au permis de construire

L'implantation d'un projet de pension de famille doit répondre aux besoins socio-démographiques du territoire, éventuellement identifiés par les diagnostics à 360° et relevant du PDALHPD.

Tenant compte du PDALHPD, le PLH définit ensuite *“les objectifs et les principes d'une politique visant (...) à répondre aux besoins en logements et en hébergement en assurant entre les communes et entre les quartiers d'une même commune une répartition équilibrée et diversifiée de l'offre de logements”* (CCH : L. 302-1).

Il est à noter que l'inventaire des logements locatifs sociaux dans le cadre de l'article 55 de la loi SRU comprend le décompte des logements des pensions de famille, à raison d'un pour un dans la mesure où chaque logement est autonome (CCH : L. 302-5, IV, 4° / R. 302-15, III).

Document stratégique de prévision et de programmation, le PLH doit indiquer les moyens à mettre en œuvre pour satisfaire ces besoins en logements que le Plan local d'urbanisme (PLU)

devra traduire de manière opérationnelle localement pour en favoriser la réalisation (emplacements réservés, secteurs fléchés, etc.).

A cet égard, le règlement du PLU peut ne pas imposer la réalisation d'aires de stationnement aux logements sociaux financés par un prêt aidé d'Etat dont le PLAI (Code de l'urbanisme : L. 151-34), parmi lesquels les pensions de famille.

Les projets de pension de famille, qu'il s'agisse de construction neuve ou de réhabilitation de bâtiments existants, nécessitent ensuite l'obtention d'une autorisation d'urbanisme (permis de construire, etc.) qui sera accordée au regard des règles d'urbanisme inscrites dans le PLU.

En règle générale, les pensions de famille seront intégrées dans la destination “Habitation” des règlements des PLU⁽²⁾. Toutefois sur certains territoires comme à Paris, les résidences sociales au sens large sont intégrées dans la catégorie des équipements d'intérêt collectif et services publics. Cette destination spécifique a pour conséquence un assouplissement des règles d'urbanisme, ce qui peut faciliter la réalisation de ces projets.

Passage du dossier en comité “pensions de famille”,
composé de la DREAL, de la DRJSCS, des DDT,
des DDCCS, du SGAR et de l'ARS.
L'État s'engage à financer les projets validés
sur les volets investissement et fonctionnement.

Notification de l'avis au gestionnaire
avec copie au maître d'ouvrage
et au délégataire des aides à la pierre,
le cas échéant.

(2) Le règlement d'un Plan local d'urbanisme (PLU) détermine les différentes destinations et sous-destinations susceptibles de faire l'objet d'une réglementation différente au sein d'une même zone d'un PLU. Il y a 5 destinations possibles : exploitation agricole et forestière, habitation, commerce et activités de service, équipements d'intérêts collectifs et services publics, autres activités des secteurs secondaire ou tertiaire (Code de l'urbanisme : R. 151-27).

A close-up photograph of a person with dark hair and glasses, wearing a dark sweater, focused on writing in a spiral-bound notebook. The person's right hand holds a pen, and their left hand rests on the page. The entire image is covered with a semi-transparent orange filter. The text '2. Elaborer un projet social' is overlaid in white on the left side of the image.

2. **Elaborer un projet social**

2. | **Elaborer un projet social**

Une fois constaté le besoin sur le territoire de l'implantation d'une pension de famille, c'est le projet social, élaboré dans le cadre d'une démarche partenariale, qui définit les conditions de réalisation sur le plan technique et financier en fonction des caractéristiques des publics accueillis et des modalités d'accompagnement envisagées.

Situé en amont du projet de création de pension de famille lui-même, le projet social doit préciser, parmi les personnes ayant des difficultés d'accès au logement, celles qui seront accueillies dans la pension de famille ainsi que les situations particulières auxquelles la pension de famille a vocation à répondre.

Il devra également préciser les grandes caractéristiques et les moyens mis en œuvre : présence d'hôtes, activités collectives, actions / modalités d'accompagnement, conditions d'admission, etc.

Le projet social doit donc être réalisé en partenariat : maître d'ouvrage, gestionnaire, services de l'État (DDCS, DDT), commune, CCAS, EPCI, conseil départemental et autres acteurs locaux le cas échéant (conseil régional, etc.). Un comité de pilotage, impliquant les équipes municipales et intercommunales (élus, services techniques) doit être mis en place le plus en amont possible.

Les personnes accueillies et logées en pension de famille et résidence accueil

La définition des publics se fonde sur les besoins recensés, notamment dans les PDALHPD et les PLH.

La circulaire du 20 avril 2017, relative à la mise en œuvre du plan de relance 2017-2021 des pensions de famille et des résidences accueil, précise que les personnes accueillies en pension de famille peuvent cumuler les caractéristiques suivantes :

- > un faible niveau de ressources, issues pour l'essentiel de *minima* sociaux ;
- > une situation d'isolement affectif, familial et/ou social ;
- > un parcours antérieur fait de ruptures, et souvent de séjours à la rue ;
- > des difficultés de santé, physique et/ou psychologique voire psychiatrique, qui les fragilisent.

Ainsi, les pensions de famille sont destinées à des personnes ayant eu un parcours résidentiel chaotique, alternant des périodes d'hospitalisation, d'errance, de prise en charge familiale et d'autonomie dans un logement.

Les personnes accueillies peuvent faire l'objet d'une préconisation d'orientation par les CHRS, les hôpitaux psychiatriques, le service social de secteur, les CCAS, les services de tutelle, les services assurant des mesures d'ASLL. Autrement dit, l'accueil en pensions de famille ne se fait pas automatiquement. Il nécessite en amont un travail de repérage et d'orientation effectué par les prescripteurs sur le territoire, en étroite collaboration avec les personnes concernées, et en lien avec les SIAO qui valident en dernier ressort les préconisations d'orientation.

Les personnes accueillies en pensions de famille

Ces pensions de famille accueillent des personnes aux profils hétérogènes et s'adressent de manière privilégiée aux personnes fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement, et qui ne relèvent pas des structures d'insertion de type CHRS ni d'un logement autonome. Elles peuvent également accueillir des personnes dans une optique de prévention du sans-abrisme, en permettant d'éviter un passage par les structures d'hébergement, en cohérence avec les orientations nationales du plan Logement d'abord.

Elles peuvent ainsi accueillir des personnes sortant du milieu carcéral présentant des troubles psychiques, des personnes en souffrance psychique non reconnues comme handicapées⁽³⁾ ou des personnes handicapées, reconnues ou non, dès lors qu'elles cumulent ces problématiques avec une situation de grande exclusion. L'accès à une pension de famille doit résulter du choix de la personne et de son souhait de partager des règles de vie semi collectives, dès lors qu'un accompagnement adapté lui est garanti en fonction de ses besoins.

(3) Cette hétérogénéité des profils (genre, âge, trajectoire résidentielle, biographie) est souhaitée par les structures pour que ne se concentrent pas les mêmes difficultés dans un établissement.

Les personnes accueillies en résidence accueil

La résidence accueil, dès lors qu'elle dispose d'un personnel qualifié pour mettre en place systématiquement un accompagnement et un suivi sanitaire et social grâce à des partenariats, permettant de gérer les situations de crise, peut être une solution pour des personnes cumulant une situation de grande exclusion et des souffrances psychiques, qui ont des besoins spécifiques du fait de la chronicité de leur maladie.

La situation psychologique des personnes ne peut pas constituer le seul critère d'entrée en résidence accueil : le parcours résidentiel, la situation sociale et le niveau de ressources (qui doit être inférieur aux plafonds PLAI), sont également pris en compte au moment de l'orientation. Les résidences accueil, qui s'adressent de manière privilégiée aux personnes fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement, et qui ne relèvent pas des structures d'insertion de type CHRS ni d'un logement autonome, peuvent également accueillir des personnes dans une optique de prévention du sans-abrisme, en permettant d'éviter un passage par les structures d'hébergement, en cohérence avec les orientations nationales du plan Logement d'abord.

La résidence accueil peut loger des personnes fragilisées et handicapées par des troubles psychiques qui ne sont pas nécessairement reconnus par la MDPH.

Ces personnes ne présentent pas une évolution linéaire avec, à terme, une guérison définitive. En effet, lorsqu'une personne est en phase de stabilisation, elle présente de fortes compétences pour développer des habiletés sociales et peut faire des progrès aboutissant à une réelle autonomie dans la vie quotidienne. Durant cette période, les besoins d'accompagnement seront souvent axés sur le développement du lien social, l'inclusion dans la cité, l'insertion socioprofessionnelle.

Cependant, à cette même personne connaissant une rechute, il sera nécessaire de proposer des réponses d'accompagnement évitant le repli sur soi. La mobilisation et la coordination des soins épargneront dans la mesure du possible une nouvelle hospitalisation. Une prise en charge plus soutenue dans les gestes de la vie quotidienne, une observance du traitement, une possibilité de participation à des activités et un soutien de ses pairs permettront le maintien dans le dispositif de logement et éviteront une nouvelle phase de rupture sociale et de marginalisation.

Les personnes souffrant de troubles psychiques ont donc besoin d'un dispositif présentant une souplesse et surtout une grande modularité. Un lieu de vie – qui reconnaisse à la fois leur capacité à vivre seules et leur garantisse une protection et une attention – leur est nécessaire.

L'orientation sur l'ensemble des places créées en pensions de famille et résidences accueil est systématiquement réalisée par le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), en distinguant :

- > le quota réservataire de l'Etat déterminé dans la convention APL-foyer (CCH : R.353-159),
- > les places restantes⁽⁴⁾ qui font également l'objet d'une orientation par le SIAO mais dans le cadre d'un processus itératif avec les gestionnaires, afin de respecter l'équilibre de la structure ou la cohérence du projet social.

Le SIAO doit donc être informé des places vacantes ou susceptibles de l'être. Le SIAO formule alors des propositions d'orientation après une évaluation sociale. Les gestionnaires de pensions de famille et résidences accueil examinent ensuite les propositions d'orientation du SIAO selon les procédures qui leur sont propres (CASF : L. 345-2-8). Il peut notamment s'agir de mettre en place une commission d'attribution.

Par ailleurs, il est demandé que ces places soient recensées dans l'application SI-SIAO.

Ce principe d'orientation systématique par les SIAO n'empêche pas qu'un gestionnaire puisse proposer des orientations au SIAO, ou qu'un co-financeur puisse proposer au SIAO une liste d'attente pour les places qui lui sont réservées.

Les gestionnaires restent décisionnaires de l'admission de l'ensemble des personnes orientées et motivent les refus éventuels au SIAO. En ce cas le SIAO préconise une nouvelle orientation.

⁽⁴⁾ L'instruction n° DGCS/SD5/SD1/2018/130 du 23 mai 2018, *Accueil, hébergement et insertion*, distingue le quota de 30% de places correspondant au quota réservataire de l'Etat, des 70% de places restantes.

Des services renforcés d'aide à la vie quotidienne

La présence quotidienne d'hôtes est un élément déterminant de la vie collective et de l'inscription de la pension de famille dans son environnement local.

Les hôtes assurent différents "services" au sein de la résidence ⁽⁵⁾ :

- > **Un service d'aide à la vie quotidienne auprès des résidants** : sensibilisation sur l'hygiène de vie, notamment alimentaire, sur le respect des règles relatives à l'occupation du logement, à la vie collective et au règlement intérieur.
- > **Un service d'orientation des résidants** vers les services sociaux et de santé.
- > **Un service de veille** en exerçant un rôle de vigilance et d'alerte sur les problèmes rencontrés par les résidants ou avec ceux-ci.
- > **Un service d'organisation d'activités collectives** autour des actes du quotidien, d'animations avec les résidants (jeux, sorties, visites de musées, etc.). Les espaces collectifs de la pension de famille favorisent souvent la préparation et la prise en commun de repas. Ce sont des lieux d'échanges qui permettent de rompre l'isolement affectif et social des résidants et de développer des relations sociales, en fonction de leur souhait.

Les fonctions de gestion locative sociale que sont l'accueil, l'information de la vie de la résidence et de l'environnement, la prévention des impayés par le suivi des dossiers d'aide au logement, la veille et l'orientation sont donc assurées par les hôtes.

La gestion locative peut être faite selon les cas, par l'un des hôtes ou par un autre intervenant, de façon mutualisée, quand la taille et l'organisation du gestionnaire le rendent possible.

Ces fonctions peuvent être des leviers pour proposer un accompagnement plus individualisé, en fonction de l'intensité des besoins de la personne et en orientant vers les partenaires compétents sur le territoire d'implantation de la pension de famille.

Dès lors les fonctions que revêt cet accompagnement individualisé sont :

- > **Aller vers** : établir une relation de confiance pour des personnes en grande précarité ou ayant des conduites addictives et maintenir le contact pour prévenir la dégradation des personnes.
- > **Accueillir** : être disponible, être à l'écoute.
- > **Repérer les besoins** : faire un diagnostic de la situation de la personne, identifier ses besoins.
- > **Informier** : rendre accessible l'information.
- > **Répondre aux attentes des personnes accompagnées** : favoriser l'accès aux droits sociaux et sanitaires.
- > **Mobiliser les différentes aides**, orienter et assurer un suivi entre les résidants et les partenaires médico-sociaux.
- > **Soutenir, stimuler, conseiller, favoriser la coordination des acteurs extérieurs** sur le territoire, notamment par la signature de conventions cadre avec le secteur médical : psychologue, infirmier, services d'aide à domicile, etc.

⁽⁵⁾ Pour aller plus loin : http://www.entree-de-secours.fr/#/boite_7

Ces fonctions nécessitent des savoir-faire et des savoir-être⁽⁶⁾, ce qui explique que les hôtes peuvent avoir des profils très différents et ne sont pas systématiquement des travailleurs sociaux (CESF, éducateurs spécialisés ou assistantes sociales).

Du fait des profils hétérogènes des personnes logées en pension de famille, l'état de santé et de vulnérabilité de certains nécessite un accompagnement de proximité au quotidien, afin de favoriser leur accès aux droits et aux soins. L'absence des hôtes peut susciter de l'anxiété chez certains résidents, notamment en fonction de l'ambiance qui peut régner dans la pension de famille. Pour partager leur expérience quotidienne, leurs difficultés, leurs questionnements, des groupes d'analyse des pratiques sont proposés dans certaines organisations pour les hôtes.

Concrètement, ces missions sont réalisées généralement par 2 équivalents temps plein pour environ 25 personnes. Les postes d'hôte sont financés par une subvention de l'Etat, versée par les DDPS de 16 euros par jour et par personne (cf 3.4)

Des services de soins et d'accompagnement social en résidence accueil

Concernant plus particulièrement les résidences accueil, un diagnostic précis des partenariats possibles et efficaces doit être réalisé avec :

- > le service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS) qui propose un accompagnement à visée éducative,
- > le service d'accompagnement médico-social pour personnes adultes handicapées (SAMSAH) qui assure un accompagnement médico-social des personnes dont l'état de santé nécessite une approche davantage médicalisée,
- > le groupe d'entraide mutuelle (GEM) qui met en place des projets favorisant l'inscription sociale des personnes dans la Cité.

En effet, certains territoires comptent déjà un SAMSAH, un SAVS et un GEM, dont le pilotage est assuré par une tête de réseau unique, identifiée par l'ensemble des partenaires. Dans ce cas, une fonction de coordination est assurée permettant une prise en charge globale et un accompagnement pluridisciplinaire de la personne accueillie dans la résidence accueil. Ce dispositif territorial permet de moduler la prise en charge de la personne vulnérable en fonction des fluctuations de la maladie et de ses besoins. Ce travail partenarial peut être formalisé par la signature de conventions entre les différents partenaires.

Cette configuration territoriale ne sera malheureusement pas à l'œuvre sur l'ensemble des territoires et nécessitera qu'on y tende, soit en créant des services d'accompagnement médico-sociaux inexistantes sur certains territoires, soit en assurant leur pilotage et leur coordination. La finalité est, bien sûr, une prise en charge adaptée des personnes fragilisées.

⁽⁶⁾ Accompagner les personnes logées. Vers une définition commune, Unafo. avril 2016., www.unafo.org

Les pensions de famille doivent travailler en réseau et de manière partenariale avec les acteurs sociaux et sanitaires du territoire. Elles ne doivent pas se substituer à ce qui existe sur le territoire. Elles doivent, au contraire, utiliser et travailler en bonne intelligence avec les ressources existantes. Autrement dit, elles doivent orienter les résidents vers les services “de droit commun”.

Les hôtes de la pension de famille s'appuient sur les dispositifs de droit commun pour mettre en œuvre le projet social et assurer l'accompagnement des personnes logées. En effet, la pension de famille n'étant pas un établissement social ou médico-social, il n'y a pas de “prise en charge” de la personne mais un logement avec un accompagnement.

L'hôte doit donc veiller à ce que les accès à la santé et aux droits, l'insertion sociale ou professionnelle soient autant que possible assurés par les services *ad hoc*.

A ces fins, les hôtes s'emploient à tisser des relations privilégiées avec l'extérieur, pour faciliter l'accompagnement des personnes logées : ils s'attachent autant à les conduire à respecter le suivi de leurs mesures individuelles qu'à réaliser en interne la mesure d'accompagnement.

Ces partenariats sont divers, en fonction des personnes logées : avec des structures sociales (CCAS, assistantes sociales de secteur...), médico-sociales ou sanitaires (SAMSAH, SAVS, CMP, médecins ou hôpitaux...), avec les associations d'aide à domicile, avec les associations tutélaires...

Ils peuvent également porter sur des associations de quartier, des banques alimentaires, des lieux culturels, etc. A cet égard, il est important que les pensions de famille soient ouvertes sur l'extérieur et intégrées dans le quartier. Le travail de sensibilisation du voisinage, notamment, est essentiel.

Sur le terrain | Le projet “Voisins prenons soins”

L'association du Relais Ozanam gère la pension de famille “Le Pari(s)” à Voiron dans l'Isère (affiliée à la Fondation Abbé Pierre) au sein de laquelle elle a mis en place en 2016 le projet “Voisins prenons soins” (financé par la Fondation de France) qui consiste notamment à “faire connaître la pension de famille et l'inscrire, avec ses habitants, dans la cité” et pour “faire évoluer les représentations sur le public accueilli”.

Plusieurs actions ont ainsi été réalisées :

- > Création des “Comestibles partagés” de mai à décembre 2016 ; achats de bacs et plants (marché de Voiron) pour la devanture de la pension de famille pour mise à disposition aux riverains de plantes aromatiques et légumes (tomates, poivrons, ciboulette, menthe, persil, thym...), confection par un résident de pancartes en bois (noms des légumes / aromates) en lien avec l'atelier bois du Rigodon, mise en place d'un carnet de bord “carnet vert” sur la devanture pour libre expression des pas-

sants, récupération d'un bac pour jardiner au CHRS “Le Logis des collines”, confection de confitures de tomates vertes.

- > Inscription au conseil de quartier depuis octobre 2016 ; participation avec deux résidents aux réunions mensuelles et assemblées plénières trimestrielles (comptes rendus effectués avec un accompagnant et un résident), participation aux différentes manifestations / mobilisations du quartier (Journées européennes du patrimoine, fête des Voisins, fête de la Châtaigne, Circul'livres, Broc'échanges...) et participation à un groupe de travail “Cultiver en ville”.

La participation permanente des résidents à ces actions dans lesquelles chacun apporte ses savoir-faire et savoir-être à des moments qu'ils ont choisis, permettent une inscription et une reconnaissance certaines dans la cité, auprès des habitants du quartier et une valorisation des compétences de chacun à différents niveaux.

Les caractéristiques principales du bâti des pensions de famille

La pension de famille est une structure de petite taille, pour pouvoir offrir un lieu de vie chaleureux (25 logements en moyenne). Comme toute résidence sociale, elle propose donc un habitat “semi-collectif”.

Les résidents ont la jouissance d’un logement privatif autonome, comprenant les équipements de confort essentiels (cuisine, salle de bains, toilettes) et partagent des espaces collectifs (cuisines, salons, laverie, etc.). Ils peuvent donc habiter un logement, avoir “un chez-soi” tout en ayant la possibilité de développer des liens avec d’autres résidents, dans le cadre notamment des activités collectives proposées par la pension de famille. Ces espaces et ces temps partagés peuvent favoriser aussi le développement d’échanges à l’extérieur de la pension de famille, avec leur environnement, les acteurs et les ressources de leur territoire.

Ces principes se traduisent par plusieurs conséquences sur le projet immobilier.

C’est un ensemble immobilier de petite taille

Le nombre de logements a été fixé à l’origine à 25 afin de permettre un accueil et un suivi personnalisé de chaque résident, ainsi que pour favoriser l’émergence d’une vie collective propice à la re-sociabilisation des personnes. Aller au-delà de cette capacité rend plus difficile l’atteinte de ces objectifs. La taille de la pension de famille doit concilier les besoins locaux pris en compte dans le projet social et les impératifs d’équilibre économique sur la durée, qui sont difficiles à atteindre en dessous de 20 logements.

La difficulté d’équilibrer financièrement des petits projets étant bien réelle, le gestionnaire peut inclure le projet de pension de famille dans un projet immobilier plus large (résidence sociale classique par exemple) afin de mutualiser les coûts de construction et de gestion future à l’échelle du site. Il reste impératif que la pension de famille soit toutefois clairement individualisée en tant qu’objet immobilier distinct, par une entrée qui lui est propre, par exemple.

Sur le terrain | Le projet “La Mulatière”

Le projet de résidence sociale “La Mulatière” dans le Rhône en est une illustration puisqu’il s’insère dans un vaste programme immobilier comprenant du logement locatif social (28 logements locatifs PLUS gérés par Rhône Saône Habitat et de l’accession sociale à la propriété (14 logements en PSLA).

Le bâtiment occupé par la résidence sociale est composé de 4 niveaux dont 2 sont occupés par la pension de famille (25 logements), un niveau par les espaces collectifs de la pension de famille et un niveau est occupé par la résidence sociale avec une entrée spécifique et comprenant 11 logements T1’ et 1 T1bis.

Ce projet a été porté par Rhône Saône Habitat et la Fondation ARALIS en métropole lyonnaise, qui sont membres d’un groupement inter-entreprises (GIE), Est Habitat. Ce GIE traduit la volonté de favoriser la mobilité et les parcours résidentiels des ménages tout en organisant une complémentarité d’interventions entre les structures membres, que ce soit en termes de gammes de réponse d’habitat ou de métiers. Le GIE Est Habitat est au service des politiques locales de l’habitat et de l’intérêt général avec une large gamme de réponses, qui s’étend de l’hébergement d’urgence à l’accession sociale, en passant par le locatif social et le logement accompagné.

Au-delà de la diversité des formules d’habitat qu’il regroupe, le GIE rassemble une complémentarité de métiers et de savoir-faire développés par ses membres : les différents professionnalismes autour de la maîtrise d’ouvrage, de la gestion locative adaptée, de la fonction de syndic et de l’accompagnement social sont ainsi potentiellement mises à disposition du collectif.

Les logements doivent avoir une taille suffisante

La pension de famille offre une solution de logement sans limitation de durée. La surface des logements est donc un critère important, afin que le résidant ait le sentiment s'installer "chez lui" et non pas d'occuper une chambre de passage.

Des T1⁽⁷⁾ avec des surfaces de l'ordre de 25 à 28 m², avec quelques T1bis pour offrir des logements accessibles aux personnes à mobilités réduite, semble être une solution privilégiée par bon nombre d'opérateurs.

Les logements de plus petite taille de type T1 peuvent représenter une alternative meilleur marché pour permettre une solvabilisation suffisante des personnes qui pourraient retrouver un emploi et dont l'APL baisserait. Mais vivre à long terme dans des logements de moins de 20 m² reste difficile.

De même, on constate que les typologies supérieures (T2 et au-delà) correspondent rarement à la demande et restent souvent sous occupées.

Le bâti doit favoriser la reconstruction du lien social

Pour permettre de mettre en œuvre des actions collectives pour les résidants, la pension de famille comprend des espaces communs – cuisine commune, salle commune, espace de travail pour les hôtes... C'est une de ses caractéristiques majeures. Sans qu'il y ait de règle, on constate sur les projets que les parties communes représentent en moyenne 25 % du bâti.

De nombreux gestionnaires mettent en avant l'utilité de disposer d'espaces extérieurs – terrasse ou jardin – favorisant les projets collectifs (le jardinage et le "bien manger" associés, par exemple...) et offrant à chaque résidant un espace de "respiration" hors du logement.

L'unicité de lieu est importante en pension de famille, afin de préserver une proximité entre les logements et les parties communes pour rompre l'isolement des personnes. Toutefois, le gestionnaire peut prévoir d'articuler la pension de famille avec une offre de logements diffus situés à proximité de la résidence, par exemple sous statut de sous-locataire, lorsque ces derniers ont pour utilité d'offrir un sas vers le logement ordinaire pour les personnes dont le projet est d'y accéder.

La fonction d'insertion de la pension de famille passe enfin par le choix de son emplacement, qui est essentiel à l'intégration des personnes dans la vie de la cité. Les emplacements à privilégier sont *"situés plutôt en centre-ville ou en centre-bourg, à proximité de commerces, orientés sur la vie de quartier et offrant une liaison aisée avec les services sociaux de secteur"* (circulaire du 10.12.02). Un accès aux services de soins est également important ainsi que la relation avec le réseau partenarial construit autour de la pension de famille (cf 2.4).

(7) Pour les typologies de logements et leurs caractéristiques associées, voir l'arrêté du 17 octobre 2011, relatif à la majoration de l'assiette de la subvention et aux caractéristiques techniques des opérations de construction, d'amélioration ou d'acquisition-amélioration d'immeubles en vue d'y aménager avec l'aide de l'Etat des logements ou des logements-foyers à usage locatif.

Les logements peuvent être meublés et doivent anticiper le vieillissement des résidents

Pour lever la barrière du coût d'installation pour les personnes les plus démunies, les logements peuvent être proposés meublés et équipés en pension de famille. Des gestionnaires préfèrent proposer des logements non meublés pour faciliter l'appropriation du logement par le résident tout en disposant de mobilier de secours pour les personnes qui en auraient besoin à leur arrivée. Ceux qui les proposent meublés font généralement preuve de souplesse et permettent aux personnes d'installer leur propre mobilier.

Le droit des résidents au maintien dans les lieux implique d'anticiper le vieillissement des personnes, souvent plus rapide du fait des parcours de vie difficiles qu'elles ont vécus. Il est donc préférable de concevoir les logements pré-équipés ou facilement adaptables lorsque les résidents vieillissent et de prévoir de desservir les étages par ascenseur.

Sur le terrain | L'enjeu du vieillissement

L'enjeu du vieillissement est au cœur des réflexions de nombreuses pensions de familles.

Depuis plusieurs années maintenant, la pension de famille "Le Pari(s)" à Voiron dans l'Isère, s'interroge sur le vieillissement de ses résidents. Après deux enquêtes sociologiques réalisées au sein de la pension de famille, il est ressorti, d'une part, la volonté des résidents de vieillir et finir leur vie dans les murs, et d'autre part, les difficultés que les professionnels rencontrent face à cette évolution.

Le postulat de base de son projet "Rester chez soi, tester ses choix" (soutenu par la Fondation Abbé Pierre, la Fondation de France et Malakoff Médéric) a été que cette thématique ne pouvait pas être traitée sans les principales personnes concernées, les résidents et les professionnels de terrain. Pour qu'ils soient acteurs et auteurs de ce travail. Ils ont donc été associés à un groupe d'action recherche participative.

Durant l'année 2019, ce groupe de 16 personnes (dont 10 résidents, qui ont été rémunérés) s'est donc réuni, à raison d'un atelier par mois, afin de trouver de manière collective des solutions pour que le maintien à domicile des personnes qui le souhaitent puisse se faire dans de bonnes conditions et ce, pour les résidents comme pour les professionnels.

Ce travail a abouti à la rédaction d'un rapport de recherche, 16 préconisations et une restitution publique devant une centaine de personnes d'horizons très divers (ARS, CCAS, DDCS, Fondation Abbé Pierre, Fondation de France, associations diverses...). La suite de ce travail consistera à mettre en œuvre les préconisations, un projet de création de modules de formation, sur ce même schéma de participation, est en cours.

3.

L'économie des pensions de famille



Comme toute résidence sociale, la pension de famille bénéficie de financements publics à l'investissement (PLAI et PLAI adapté) assortis d'un conventionnement "APL-foyer".

Ces financements ne sont ouverts qu'aux opérations de construction neuve ou d'acquisition-amélioration portées par des organismes agréés MOI (voir encadré sur les agréments, page 25) ou par un bailleur social. Il convient donc de bien s'assurer, en particulier dans les montages proposés pour les projets portant sur du bâti existant, que l'opération donne bien droit à un conventionnement à l'APL-foyer.

Chaque opération doit être agréée par le Préfet du département (CCH : R. 331-3). L'instruction de la demande de financement est assurée par les services déconcentrés de l'Etat chargés du logement, au vu d'un dossier joint à la demande, dont la liste des pièces a été fixée par l'arrêté du 5 mai 2017.

En contrepartie de ces financements, les personnes accédant aux logements doivent avoir des ressources inférieures aux montants plafonds fixés⁽⁸⁾ et bénéficient de dépenses locatives limitées : les redevances sont plafonnées et leur évolution est indexée annuellement à l'IRL pour la part de la redevance assimilable aux loyers et aux charges⁽⁹⁾.

Le montant qui doit être acquitté par le résidant est composé :

- > de l'équivalent loyer et charges,
- > du montant des prestations obligatoires fournies (mobilier, blanchisserie, etc.),
- > du montant des prestations que l'établissement peut proposer à titre facultatif.

La convention APL doit préciser la composition de la part de redevance assimilable au loyer et aux charges locatives, seule prise en compte pour le calcul de l'APL (article 11) ainsi que le prix des différentes prestations offertes (article 12).

Les occupants de pensions de famille s'acquittent donc chaque mois d'un montant de redevance qui couvre l'ensemble des frais liés à l'occupation du logement (loyer ; forfait de charges, notamment eau et énergie ; mobilier et prestations obligatoires).

Ce fonctionnement apporte une sécurité au résidant qui n'aura pas de complément financier à apporter en cas de hausse de charges ou de dépense imprévue.

Parallèlement, l'occupation d'un tel logement ouvre droit à l'APL-foyer dès le premier mois plein d'occupation. Cet aide est très solvabilisatrice car les charges sont incluses dans son assiette de calcul.

(8) Ces plafonds sont révisés chaque année sur la base de l'IRL : arrêté du 28 décembre 2018 modifiant l'arrêté du 29 juillet 1987 relatif aux plafonds de ressources des bénéficiaires de la législation sur les habitations à loyer modéré et des nouvelles aides de l'Etat en secteur locatif.

(9) L'indexation des redevances pratiquées et des *maxima* conventionnels se fait au 1^{er} janvier sur la base de l'IRL du second trimestre de l'année précédente : avis du 17 janvier 2019 relatif à la fixation du loyer et des redevances maximums des conventions conclues en application de l'article L. 351-2 du CCH.

L'investissement immobilier est un élément déterminant de l'équilibre économique global d'un projet de pension de famille. L'opération doit donc être soigneusement analysée en amont, notamment concernant les choix techniques pour trouver le meilleur compromis entre les coûts d'investissement immédiats et les coûts d'exploitation futurs.

Lorsque le projet est porté par un bailleur social, sa réussite passe par un dialogue étroit entre le bailleur maître d'ouvrage et le futur gestionnaire, afin d'aboutir à un produit immobilier conforme à la fois aux besoins du gestionnaire et à sa capacité d'en équilibrer la gestion future. Ce dialogue entre les métiers ne doit pas être négligé également au sein d'une même structure.

Côté bailleur social, il peut être utile de dédier une équipe à la maîtrise d'ouvrage en résidence sociale, qui sera un point d'entrée pour les gestionnaires ayant un projet de pension de famille.

L'équilibre de l'opération passe également par une maîtrise de l'impact économique du foncier (en lien avec la collectivité) : bail emphytéotique, à réhabilitation ou à construction, mobilisation d'un établissement public foncier, outils d'aménagement opérationnel (ZAC, PUP, SMS,...).

Lorsqu'un gestionnaire qui ne bénéficie pas de l'agrément MOI, possède une emprise foncière ou du patrimoine à transformer en pension de famille, il peut opter pour un bail emphytéotique ou à construction avec un bailleur social pour faire bénéficier l'opération des financements aidés sans pour autant céder son bien.

Les agréments des gestionnaires

Les gestionnaires de pension de famille, qu'ils soient propriétaires ou non, doivent être agréés au titre de l'intermédiation locative et gestion locative sociale (ILGLS), visant notamment l'activité de gestion de résidences sociales (CCH : L. 365-1 et s. ; R. 365-1 et s.).

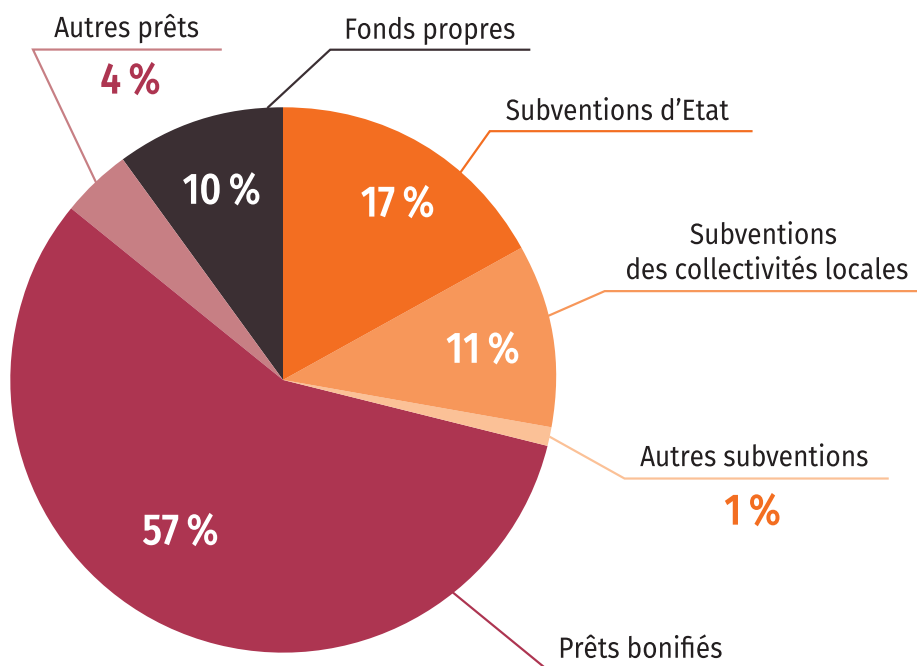
Si le gestionnaire est également propriétaire de la pension de famille, il peut solliciter l'agrément maîtrise d'ouvrage d'insertion (MOI) qui vise les activités d'acquisition, de construction, de réhabilitation destinées au développement de l'offre d'accueil des personnes défavorisées. Les organismes bénéficiant de l'agrément MOI sont alors considérés comme détenteurs de l'agrément ILGLS pour la gestion des logements dont ils sont propriétaires, preneurs à bail ou attributaires, sur le périmètre géographique de leur agrément.

L'agrément ILGLS est sollicité auprès du Préfet de département ou de région, si l'organisme mène son activité dans plusieurs départements. Il est valable pour une période de 5 ans renouvelable (CCH : R. 365-4). L'agrément MOI est délivré par le ministre en charge du logement après avis du CRHH sans limitation de durée. Chaque année, l'organisme agréé doit transmettre, à l'autorité administrative, un bilan de son activité ainsi que ses comptes financiers⁽¹⁰⁾.

(10) Pour aller plus loin : circulaire du 6.09.2010 relative aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées. Unafo, Dossier à constituer pour l'obtention des agréments, Septembre 2015 (hors agrément MOI), www.unafo.org

Plan de financement moyen des opérations de résidences sociales financées en PLAI

Le financement des opérations peut se répartir comme suit :



- > **Subvention Etat** : elle correspond aux aides versées dans le cadre du Fonds national des aides à la pierre (FNAP). La subvention est attribuée dans le cadre de l'agrément PLAI (cf. prêt bonifié).
- > **Subvention collectivités locales** : généralement parties prenantes du projet dès sa conception, les collectivités locales (région, département, EPCI, commune, etc.) peuvent apporter des subventions d'investissement. Il ne faut donc pas négliger de les solliciter.
- > **Subventions autres** : d'autres acteurs peuvent apporter une subvention sur l'opération, notamment la Fondation Abbé Pierre via son programme "Toits d'abord" (<https://www.fondation-abbe-pierre.fr/toits-dabord>) ou le Comité national de coordination action handicap (CCAH) pour financer des équipements d'accessibilité comme un ascenseur (www.ccah.fr).
- > **Prêts bonifiés** : les pensions de famille faisant l'objet d'une construction neuve ou d'une acquisition-amélioration peuvent bénéficier d'un Prêt locatif aidé d'intégration (PLAI). Il s'agit d'un crédit très à long terme (40 ans pour le bâti, de 50 à 60 ans pour le foncier), à taux bonifié sur index Livret A -0,20 points de base

(taux actuel : 0,55%). Il entraîne également l'application d'une TVA réduite sur le montant des travaux et l'exonération de taxe foncière sur la propriété bâtie (TFPB) pendant 25 ans. Il ne peut financer que des opérations portées par un organisme agréé maîtrise d'ouvrage d'insertion (OMOI, voir encadré sur les agréments, page 25) ou par un bailleur social.

- > **Autres prêts** : rarement utilisés, les prêts complémentaires souscrits auprès de banques commerciales peuvent être parfois nécessaires pour financer une partie de l'opération non éligible aux prêts bonifiés.
- > **Fonds propres** : l'apport en fonds propres par le maître d'ouvrage doit être abordé avec prudence. Il faut s'assurer que les conditions d'apport (modalités de reconstitution, voire de rémunération) ne les rendent pas moins intéressants que le recours à l'emprunt pour le gestionnaire.

Le prêt locatif aidé d'insertion adapté (PLAI Adapté)

Ce produit finance des logements destinés à des ménages fragiles rencontrant des difficultés non seulement économiques, mais aussi sociales et dont la situation nécessite la proposition d'un habitat à loyer et charges maîtrisés, ainsi que d'une gestion locative adaptée et, le cas échéant, d'un accompagnement. Il s'agit d'une subvention complémentaire apportée aux opérations financées en PLAI. Depuis 2017, il est ouvert aux résidences sociales, et correspond bien aux caractéristiques des personnes accueillies et de l'accompagnement réalisé en pensions de famille. En contrepartie d'une aide à la pierre majorée, la redevance (L+C) doit être inférieure au plafond de prise en charge APL et sera revalorisée selon les mêmes règles que l'APL. Il convient donc de s'assurer que la contrainte sur la redevance soit compatible avec l'équilibre d'exploitation sur la durée.

La recherche de solutions permettant d'optimiser à la fois le coût de l'opération et la façon dont elle est financée est essentielle. En effet, le coût de mise à disposition immobilière qui va en résulter (loyer facturé par le bailleur social ou coût interne pour un organisme MOI) est un élément majeur du futur compte d'exploitation de la résidence.

Il est donc primordial que le gestionnaire puisse communiquer très rapidement au maître d'ouvrage le niveau du loyer qu'il sera en mesure d'absorber, en fonction des recettes de redevances qu'il anticipe.

Enfin, gestionnaire et maître d'ouvrage doivent s'entendre pour optimiser les conditions de démarrage de la mise à disposition du bien immobilier : ajuster certaines caractéristiques des prêts (durée, préfinancement, etc.) pour tenir compte des contraintes du gestionnaire, convenir du report éventuel du versement du loyer immobilier de plusieurs mois à la livraison (pour tenir compte du délai de remplissage de la structure)...

Le dialogue instauré entre gestionnaire et maître d'ouvrage doit bien entendu se poursuivre une fois l'opération livrée et le bâtiment mis en service, via un processus d'échange d'information clairement défini : mettre en place des bilans annuels, faire des points tous les 3 ans sur les travaux réalisés et à programmer...

Le gestionnaire doit équilibrer sa gestion immobilière sur la base des redevances qu'il va percevoir. Celles-ci sont plafonnées et leur revalorisation est strictement encadrée. Il est donc indispensable de s'assurer de l'équilibre de la gestion sur toute la durée de l'opération dès le départ de celle-ci, car il n'existe que très peu de marge de manœuvre pour corriger ultérieurement un éventuel déséquilibre initial. En outre, en secteur détendu, le gestionnaire devra s'assurer que le niveau de la redevance demandée reste compatible avec l'offre disponible sur le marché locatif privé, qui peut être moins cher que du locatif conventionné ou du logement foyer.

La redevance, dans sa composante "loyer et charges" (L+C) doit permettre au gestionnaire de couvrir :

1. Le coût des aléas

La vacance et les impayés sont assez faibles en pension de famille, du fait du faible taux de rotation des résidents et de la gestion locative de proximité assurée par les gestionnaires. Il faut toutefois être attentif à la sous occupation des logements les plus grands lorsqu'ils ne trouvent pas leur public, et qui va générer un manque à gagner pour le gestionnaire.

2. Le coût de mise à disposition immobilière

Dans le cas où l'opération est réalisée et portée par un bailleur social, ce coût correspond au loyer versé au bailleur⁽¹¹⁾.

Quand l'opération est réalisée en direct par le gestionnaire qui est agréé OMOI, il s'agit d'un ensemble de coûts internes. Ce poste recouvre les éléments suivants :

- > **Le remboursement des emprunts** : qu'il soit emprunteur direct (OMOI) ou *via* le loyer payé à son bailleur, le gestionnaire devra s'acquitter des annuités des emprunts contractés pour l'opération. Le PLAI étant sur un index variable, l'annuité d'emprunt pourra évoluer en cours de vie du prêt. Dans un contexte actuel de taux très bas, il faut donc plutôt anticiper une hausse possible de ce poste et réaliser les simulations sur la base d'un taux plus élevé que celui pratiqué actuellement (simulation à 40 ans sur la base d'un taux du PLAI à 1,40 % alors que le taux réel actuel est de 0,55 %)
- > **Le coût de rémunération et de reconstitution des fonds propres** éventuellement injectés par le maître d'ouvrage dans l'opération.
- > **La participation pour couverture des travaux de renouvellement des composants (PCRC)** : dans le cas d'une location, il s'agit de constituer dans les comptes du bailleur une réserve mobilisable pour assurer les travaux qui lui incombent sur l'ensemble immobilier. Cette réserve doit être suivie par le bailleur comme un engagement extra-comptable. Le gestionnaire doit régulièrement s'informer auprès du bailleur du montant de cette réserve, et de sa consommation éventuelle lors de travaux réalisés par le bailleur dans la pension de famille. Le montant de la PCRC est calculé sur une fraction du montant de l'opération. Sa montée en charge est généralement progressive sur les 5 premières années suivant la mise en service du bien.

(11) Pour aller plus loin : guide Aorif / Unafo, Outils pour un partenariat renouvelé entre propriétaires et gestionnaires, www.unafo.org

- > **Les impôts et taxes non récupérables** : on notera que les opérations financées en PLAI bénéficient d'une exonération de taxe foncière sur la propriété bâtie (TFPB), généralement de 25 ans. Le bailleur doit faire la demande d'exonération à la livraison du bien. La fin d'exonération de TFPB peut représenter un "saut" de charge important et doit être anticipé par le gestionnaire.
- > **Les assurances** : primes d'assurances obligatoires du bien immobilier souscrites par le propriétaire des murs.
- > **Les frais de gestion patrimoniale du propriétaire dans le cas d'une location** : ils couvrent les frais liés notamment au temps passé avec le gestionnaire, aux visites annuelles à prévoir de la structure, à sa présence lors du passage des commissions de sécurité incendie, au remplissage du carnet d'entretien, au suivi extra-comptable, etc.

3. Le coût de l'entretien et de la sous-traitance

Dans le cadre d'une location, la répartition de la charge de l'entretien et des réparations entre le bailleur et le gestionnaire doit être définie dans la convention de location⁽¹²⁾. Les contrats d'entretien obligatoires sont normalement à la charge du gestionnaire.

Afin de mutualiser les coûts d'entretien, le gestionnaire peut informer en amont le maître d'ouvrage des caractéristiques techniques des équipements souhaités, correspondant par exemple à ceux déjà installés dans d'autres résidences.

(12) Pour une grille de répartition bailleur/gestionnaire des charges d'entretien et de réparation, voir le guide Aorif-Unafo, *Outils pour un partenariat renouvelé entre propriétaires et gestionnaires*, www.unafo.org

(13) Pour aller plus loin : guide Aorif-Unafo, *Tous concernés par la performance énergétique*, 2018, www.unafo.org

4. Le coût des consommations

Les choix faits lors de la construction, pour des matériaux et des solutions techniques favorisant la maîtrise des charges et facilitant l'usage et l'entretien est primordial. Mais il faut également réaliser un travail de sensibilisation sur ces questions auprès des résidants, afin qu'ils s'approprient l'usage des équipements présents dans le logement⁽¹³⁾. Il peut être utile de prévoir le comptage individuel à des fins pédagogiques, même si le paiement des charges ne peut être individualisé. De plus, ce comptage peut permettre au gestionnaire de repérer les dysfonctionnements d'équipements et d'intervenir plus rapidement.

La revalorisation des redevances des résidants selon l'indice de référence des loyers (IRL) ne permet de couvrir que partiellement une croissance de ce poste lié à la hausse des prix des fluides. La maîtrise des consommations en volume est donc indispensable.

On notera que les pensions de famille, en tant que résidences sociales, sont éligibles à l'aide spécifique au titre du chèque énergie (Code de l'énergie : R 124-5). La demande d'aide est expressément effectuée par le gestionnaire et son montant est calculé selon le nombre de logements occupés. Le montant de l'aide reçue est déduit par le gestionnaire de la redevance payée par les résidants. L'aide s'élève, pour 2019, à 192€ par logement occupé et par an (dont 5% sont dédiés aux frais de gestion des gestionnaires de résidences sociales). Le montant de l'aide peut être modifié par arrêté.

5. Le coût des moyens humain (hors hôtes de pension) et des charges de structure du gestionnaire.

C'est cette part résiduelle qui va permettre au gestionnaire de rémunérer son personnel intervenant dans et autour de la pension de famille (équipes chargées de l'entretien, de la coordination de l'animation et du travail social, de l'administratif, etc.) et d'assurer son développement futur (ressources humaines pour le montage de futurs projets...).

La part de redevance P+M n'étant pas prise en compte pour le calcul de l'aide personnalisée au logement, il convient de veiller à ce que son montant reste limité afin de ne pas pénaliser le reste à vivre des résidents. Le gestionnaire devra donc être particulièrement attentif au prix de revient des prestations mises en place et du mobilier installé, pour limiter la facture finale pour le résident.

La redevance comprend également une partie relative aux prestations (dite P+M) destinée à couvrir le coût des "prestations obligatoires" et du mobilier mis à disposition des résidents.

Ces éléments sont à distinguer :

- > des prestations facultatives pouvant être proposées par le gestionnaire du logement-foyer, dont le prix doit être affiché dans l'établissement, et qui doivent faire l'objet d'une facturation à part entière, conformément aux articles L. 633-2 alinéa 2 et R. 633-2 du CCH ;
- > des charges récupérables listées en annexe du décret n°87-713 du 26 août 1987 et qui regroupent les dépenses d'entretien courant, les menues réparations sur les éléments d'usage du logement et reprises dans la convention-type APL.

Aucun texte ne détermine de manière expresse et limitative de socle commun des prestations obligatoires. La détermination et la fixation du montant de ces prestations relèvent de la liberté contractuelle, avec pour seule exigence que ces prestations soient limitées et adaptées aux besoins quotidiens des résidents, et compatibles avec le projet social de l'établissement.

Le fonctionnement d'une pension de famille repose sur la présence quotidienne d'une, voire deux personnes, "les hôtes", dont le rôle a été défini plus haut (cf. 2.3).

Cet accompagnement renforcé par rapport à une résidence sociale classique nécessite des moyens financiers supplémentaires que l'Etat a pris en compte par la mise en place d'une subvention de fonctionnement spécifique aux pensions de famille.

Cette subvention est annuelle. Elle est calculée sur la capacité agréée de la pension de famille.

La dotation est fixée depuis 2008 à 16 € par jour et par place, ce qui représente un financement théorique de $16\text{€} \times 365\text{j} = 5840\text{€}$ par place et par an.

Pour une pension de famille de 25 places cela représente une ressource annuelle de 146 000 €.

L'objet de cette dotation est de financer les charges de personnel afférentes à l'hôte ou aux hôtes et, éventuellement, les coûts annexes liés aux actions d'animation qu'ils conduisent. Le gestionnaire devra donc bien veiller à ce que l'encadrement mis en place soit compatible avec le volume de subvention disponible. Certains postes pourront être mutualisés entre différents établissements du gestionnaire.

Ce financement est bien dédié à l'accompagnement, et ne peut être utilisé pour assurer l'équilibre de la gestion immobilière de la pension de famille.

4.

Les droits et obligations des résidents



La loi SRU du 13 décembre 2000 est venue renforcer le cadre contractuel entre le gestionnaire et la personne logée en pension de famille en instaurant l'obligation d'un contrat entre les deux parties. Le résidant dispose ainsi d'un statut de résidant à travers son contrat de résidence⁽¹⁴⁾. La loi ALUR du 24 mars 2014 a conforté la notion de jouissance à titre privé du local privatif.

Ainsi, le résidant est obligatoirement titulaire d'un contrat de résidence écrit d'une durée d'un mois, reconductible tacitement à sa seule volonté, dans les limites des conditions d'admission spécifiques à la pension de famille, et dès lors qu'il respecte toutes les obligations qui y sont stipulées (à défaut, le gestionnaire a la possibilité de mettre fin au contrat de résidence dans les conditions prévues par l'article R. 633-3 du CCH).

Ce contrat *sui generis*, car ne rentrant pas dans une catégorie de contrats préexistants, diffère du bail d'habitation classique relevant de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 (seules les dispositions relatives à la décence des logements s'appliquent aux logements-foyers).

Le contrat de résidence fixe les droits et obligations de chacune des parties signataires, le gestionnaire et la personne logée. Son contenu a été précisé par le législateur :

“Le contrat précise notamment sa date de prise d'effet, ses modalités et conditions de résiliation, le montant acquitté, l'ensemble des prestations comprises dans ce montant ainsi que les prestations annexes proposées et leur prix, le montant du dépôt de garantie, la désignation des locaux et équipements à usage privatif dont la personne logée à la jouissance ainsi que les espaces collectifs mis à disposition” (CCH : L. 633-2).

Si le législateur a prévu qu'en résidence sociale, le contrat est conclu pour une durée d'un mois renouvelable, on sait que la pension de famille se distingue des autres résidences sociales en ce qu'elle accueille des personnes sans condition de durée. En revanche, la personne logée ou son représentant peut résilier à tout moment son contrat sous réserve d'un délai de préavis de 8 jours.

Dans les faits, les durées de séjour des résidents de pensions de famille sont donc variables, de quelques mois à plusieurs années. Elles ne sont pas prévues à l'avance car elles dépendent de chaque résidant :

“La durée du séjour est fonction de leurs difficultés, de leurs besoins, de leur degré de marginalisation, de leur capacité à se mobiliser pour retrouver une vie sociale et professionnelle ordinaire et de leur désir. Le facteur temps ne doit pas être une contrainte insurmontable pour la réadaptation progressive à la vie quotidienne”.

(Manuel pour la création de pensions de famille / Fondation Abbé Pierre, février 2012).

(14) Pour aller plus loin : document Unafo, *Contrat de résidence et règlement intérieur*, avril 2015, www.unafo.org

4.2

Le règlement intérieur

Le règlement intérieur est présenté au résident à l'entrée dans les lieux. Il est annexé au contrat de résidence et paraphé par la personne logée qui s'engage ainsi à le respecter.

Distinct du contrat de résidence, le règlement intérieur régit les conditions de vie dans la pension de famille, communes à tous les résidents, concernant le respect d'autrui et l'utilisation des lieux communs.

Il doit obligatoirement prévoir les modalités de concertation, d'accès au bâtiment et d'hébergement de tiers. Il peut également comporter d'autres règles de vie en collectivité ou relatives à la sécurité, la propreté ou la salubrité.

Le règlement intérieur est généralement affiché dans les parties communes et/ou les locaux communs affectés à la vie collective. Au-delà du rappel qu'il permet de faire aux résidents, l'affichage permet son opposabilité à tous tiers pénétrant dans la pension de famille ou la résidence accueil.

4.3

Concertation et participation

Etre dans un logement, ce n'est pas seulement loger, c'est aussi habiter et les individus accueillis en pension de famille ou résidence accueil, dont les parcours de vie sont singuliers, ont des aspirations, des attentes, des opinions, des expertises.

Une instance de parole existe pour les résidents à travers les comités de résidents qui représentent les personnes logées au sein du conseil de concertation. Les membres du conseil de concertation sont consultés sur l'élaboration et la révision du règlement intérieur, en cas de travaux et de tout projet susceptible d'avoir une incidence sur les conditions de logement et de vie des occupants (CCH : L. 633-4 et R. 633-5 à R. 633-8).

Il n'est toutefois pas obligatoire en-dessous de 30 résidents et ne s'impose donc pas dans les pensions de famille. Mais il peut néanmoins constituer un outil parmi d'autres pour associer les résidents à la vie de l'établissement.

Alors qu'il peut être constaté un essoufflement de la participation des résidents, il est nécessaire de rappeler que prendre en compte les résidents passe aussi, au-delà des activités classiques (gestion locative, gestion locative sociale, accompagnement), par la participation.

La participation peut se traduire également par des réunions ouvertes à tous, des groupes d'expressions ou encore des tutorats, en somme toute démarche opérationnelle mue par la volonté de "faire avec" le résident⁽¹⁵⁾.

⁽¹⁵⁾ Pour aller plus loin : documents Unafo, *La participation en logement-foyer – Regards de gestionnaires*, janvier 2016
Comités de résidents et conseils de concertation - Comment mobiliser les salariés et les résidents, novembre 2017, www.unafo.org

5. Annexes Pour aller plus loin



Le centre de formation de l'Unafo propose des formations à destination des professionnels du logement accompagné. Certaines d'entre elles concernent spécifiquement les pensions de famille :

Pensions de famille : comment les promouvoir ?

 2 JOURS

Programme

Le cadre réglementaire. Les publics, les besoins et les missions des pensions de famille. Les logements et services apportés. Les attentes et contributions des parties prenantes. La formalisation des projets de pension de famille. Les outils partenariaux et la méthodologie de conduite d'une démarche partagée. La promotion des pensions de famille : processus, outils à disposition. Convaincre les élus.

Pensions de famille : le montage d'opérations immobilières

 2 JOURS

Programme

Le fonctionnement et le cadre réglementaire des pensions de famille. Les différents types d'opération. Les aspects déterminants lors du montage d'une opération type "pension de famille". Le financement à l'investissement et au fonctionnement des pensions de famille. L'économie des pensions de famille. La gestion pour compte de tiers (bailleurs sociaux) ou en maîtrise d'ouvrage d'insertion.

Pensions de famille : mobilisation des compétences et partenariats indispensables

 2 JOURS

Programme

Le cadre réglementaire et le fonctionnement des pensions de famille. La mission et la fonction d'hôte. Les processus professionnels à mettre en œuvre (accueillir, loger, accompagner). La formation professionnelle des salariés. La prise en charge des personnes en souffrance psychique.

Publics concernés

- > Les responsables de montage de projets ou les chargés de développement des gestionnaires de logement accompagné
- > Les responsables de pension de famille
- > Les salariés des organismes de logement social en charge du montage d'opérations de résidences services
- > Les partenaires intéressés par le développement de ce type de structures

Publics concernés

- > Les responsables de montage de projets ou les chargés de développement des gestionnaires de logement accompagné
- > Les salariés des collectivités locales en charge de la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord
- > Les membres des services déconcentrés de l'Etat en charge de la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord
- > Les responsables de pension de famille
- > Les salariés des organismes de logement social en charge du montage d'opérations de résidences services
- > Les partenaires intéressés par le développement de ce type de structures

Pour consulter nos formations
formations-emplois.unafo.org

Pour tout renseignement
01 40 71 71 10 - contact@unafo.org

5.2

S'informer

En complément des documents produits par l'Unafo, précisés au fil du document et disponibles sur notre site internet (www.unafo.org), d'autres documents peuvent permettre d'aller plus loin.



Développer l'offre d'habitat adapté en structure collective, repères et préconisations
Guide de l'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement (AFFIL) | 2017
www.affil.fr



Manuel pour la création de pensions de famille, recueil des bonnes pratiques
Fondation Abbé Pierre
novembre 2005 actualisé février 2012
www.entree-de-secours.fr/#/boite_2



La fonction et le rôle des hôtes en pension de famille
Fondation Abbé Pierre | novembre 2014
www.fondation-abbé-pierre.fr



Le "prendre soin" et le "savoir habiter": une expérience partagée au sein de maisons relais de la cité
Revue EMPAN | n°98 | juin 2015



Webdocumentaire sur les pensions de famille
www.entree-de-secours.fr

Conception et rédaction : Unafo

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

Imprimé par l'imprimerie Poisneuf (56)

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

contact@unafo.org - www.unafo.org

Le réseau des professionnels du logement accompagné



29/31 rue Michel-Ange – 75016 Paris – Tél. 01 40 71 71 10 – contact@unafo.org

www.unafo.org