FORS RECHERCHE SOCIALE

Affil
Association francilienne pour favoriser l'insertion par le logement

Evaluation de l'expérimentation « l'Accompagnement Social Global dans le logement: un outil d'insertion ? »

Rapport final – Novembre 2015

FORS - Recherche Sociale 69 rue Lafayette, 79009 PARIS	Tél : 33 (0) 1 48 24 79 00 Fax : 33 (0) 1 48 24 79 01	e-mail : fors@fors-rs.com www.fors-rs.com

SOMMAIRE

1. Les principes et idées ayant présidé au lancement de l'expérimentation 4
   1.1. Une expérimentation qui s'inscrit dans la philosophie du Logement d'Abord 4
   1.2. Un dispositif dont le fonctionnement est encadré par un cahier des charges précis 5
      ❖ Pilotage, coordination et rôle des partenaires 5
      ❖ Méthodologie de l'expérimentation 7
      ❖ Une évaluation en continu de l'expérimentation 8
2. Une mise en œuvre différenciée selon les territoires 9
   2.1. Le choix des territoires d'expérimentation et la communication et le lancement de l'expérimentation sur les territoires 9
   2.2. Le Val-de-Marne et la Seine-et-Marne, deux contextes locaux très différents 10
      ❖ Le Val-de-Marne: un territoire marqué par les tensions en matière d'accès au logement .. 10
      ❖ La Seine-et-Marne : un territoire géographique contrasté mais une tension sur le marché du logement qui s'accentue 10
   2.3. Mise en œuvre et principaux résultats 11
      ❖ Description schématique du circuit de rapprochement de l'offre et de la demande 12
      ❖ La sélection des ménages 14
      ❖ Captation des logements et passage en CAL 17
      ❖ Bilan quantitatif du processus de rapprochement de l'offre et la demande 18
3. L'accompagnement social global : des pratiques innovantes 19
   3.1. Un accompagnement personnalisé dont la durée et l'intensité s'adaptent aux besoins du ménage 20
      ❖ Une intensité variable entre le début et la fin de l'accompagnement 20
      ❖ Description des tâches et gestes professionnelles de l'ASG 20
   3.2. Une approche globale de la situation du ménage qui fait appel à des compétences d'évaluation et de diagnostic nouvelles pour les travailleurs sociaux 21
      ❖ Une prise en compte de l'ensemble des problèmes identifiés ou soulevés par le ménage . 22
      ❖ Des questionnements quant aux limites de l'intervention des référents personnels 24
   3.3. Un accompagnement social global avec des « contraintes » de locataire qui amène les travailleurs sociaux à (re)questionner leurs pratiques 25
      ❖ Une relation de travail fondée sur la collaboration 25
      ❖ Vers une nouvelle définition de la notion d'« autonomie » ? 26
   3.4. Une dynamique partenariale engagée qui reste à conforter 27
      ❖ Les cellules de coordination : un espace d'échanges, de réflexions et d'acculturation réciproque 27
      ❖ Avec les organismes HLM, une relation de travail à consolider 28
      ❖ Une participation « active » des services sociaux des Conseils Départementaux 28
      ❖ Un partenariat plus complexe à créer avec les acteurs locaux de l'action sociale et médico-sociale 29
4. Perceptions et vécus des ménages à l'égard de l'expérimentation 30
   4.1. Profil et parcours des ménages effectivement bénéficiaires 30
      ❖ Une majorité de familles avec enfants en situation de difficulté économique 30
      ❖ Des ménages aux parcours résidentiels complexes jalonnés de ruptures 31
      ❖ Des situations de logement/ d'hébergement instables qui perturbent l'organisation quotidienne des ménages 32
   4.2. L'accès à un logement, une première étape vers l'autonomie 34
      ❖ Un accès au logement autonome vécu comme une chance 34
      ❖ Une stabilisation nécessaire pour se (re)construire 35
      ❖ Un socle pour l'organisation d'une vie de famille et de couple 36

❖ Une vie quotidienne réappropriée: l'accès à une vie « banale », autour de « petits détails qui changent tout » 36
4.3. Un autre cadre d'intervention, une nouvelle manière pour les ménages de percevoir et vivre le travail social 37
❖ Un accompagnement perçu comme une aide bienvenue et non comme une contrainte ... 37
❖ L'instauration d'une relation de confiance grâce à la présence d'un référent unique 38
4.4. Un accompagnement « à la carte », pensé avec le ménage, afin d'être au plus proche de ses besoins 39
❖ Gestion du budget, démarches administratives et insertion dans l'emploi: les priorités identifiées par les ménages rencontrés 39
❖ Des visites à domicile plus ou moins rapprochées, synonymes pour les ménages d'une adaptation à leurs besoins 40
4.5. Des ménages qui se sentent « acteurs » de leur accompagnement car mis en position de « faire » 40
4.6. L'arrêt de l'accompagnement : une transition délicate pour les ménages 41
5. Principaux enseignements 44
5.1. Une mise en œuvre complexe qui invite à clarifier les circuits et le rôle des différentes parties prenantes 44
❖ Une action pensée de manière extra-territoriale 44
❖ Des défauts de portage, de pilotage et de communication : un temps d'appropriation contraint par les délais de l'expérimentation 46
❖ Une appréhension initiale des bailleurs à reloger ces ménages en raison du risque locatif encouru 46
❖ Un travail d'évaluation sociale des ménages à affiner ? 47
5.2. Au-delà des difficultés de mise en œuvre, une plus-value réelle pour les ménages 49
❖ Des ménages responsabilisés qui ont massivement adhéré à la démarche 49
❖ Une évolution des pratiques partenariales et d'accompagnement au bénéfice d'une relation plus équilibrée 49
❖ Un dispositif complémentaire de ceux existants 50
5.3. Les conditions de réussite 51
Liste des sigles et acronymes utilisés 54

1. Les principes et idées ayant présidé au lancement de l'expérimentation

1.1. Une expérimentation qui s'inscrit dans la philosophie du Logement d'Abord

Dans le contexte du « Logement d'abord », l'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement (AFFIL) a souhaité mené une expérimentation visant à favoriser l'entrée dans un logement de droit commun de ménages cumulant les difficultés socio-économiques en veillant à ce que soit mis en place un accompagnement social global (ASG). Cet ASG signifie que l'on ne se contente plus d'un accompagnement lié au logement « classique » mais que l'on tient compte de l'ensemble des problématiques rencontrées par le ménage (santé, emploi, administratif, etc.)

➔ Selon la FNARS[1], la notion d'accompagnement social global vise à « revenir au sens premier du travail social : marcher avec la personne, en la considérant dans sa globalité[1]», dans la mesure où, le plus souvent, les problèmes rencontrés par une personne interagissent entre eux (santé, emploi, formation, parentalité, etc.). C'est aussi considérer que certains phénomènes sont en réalité le symptôme d'une difficulté non visible, qui ne pourra être appréhendée qu'à partir d'une approche d'ensemble de la situation personnelle. L'accompagnement social global ne saurait se résumer à la somme des accompagnements spécifiques (logement, santé, emploi…). Il a une fonction de réparation mais également de prévention, en ce qu'il se préoccupe des causes et ne se contente pas de traiter les effets. L'accompagnement global vise l'autonomie de la personne et a pour principe l'intervention dans la durée, avec, en vertu du principe de « non-abandon » de la personne, des possibilités d'allers et retours, d'arrêts, d'échecs et de recommencements. Il repose également sur une relation de proximité et de libre adhésion.

Ainsi, il s'agit de démontrer plus globalement, dans la continuité de la logique du « Logement d'abord », que **l'accès direct au logement et la stabilité résidentielle peuvent favoriser de manière durable l'insertion des ménages fragiles et que ces derniers ne doivent pas tous nécessairement en passer par les étapes successives de l'hébergement avant d'accéder à un logement pérenne**. Un pari : celui de passer directement de la rue au logement et que la personne soit autonome à l'issue des 18 mois d'accompagnement. Il s'agit ainsi de proposer un dispositif complémentaire et différent du CHRS en diffus (une alternative) et de mettre en œuvre l'idée de la plateforme territoriale d'accompagnement social (FNARS) et de sortir les personnes des structures pour s'appuyer davantage sur le partenariat. Ce faisant, cette expérimentation représente une solution durable pour ces publics et contribue à libérer des places à l'hôtel et par effet de ricochet dans les centres d'hébergements et de réinsertion sociale (CHRS). Ceci, participe de façon indirecte, à l'organisation de la fluidité entre le secteur du logement et de l'hébergement et ainsi, peut permettre *in fine* d'intégrer les publics dans du logement et de l'hébergement, en fonction des problématiques qu'ils rencontrent et non en fonction de la disponibilité des places[2].

Il s'agit donc de **proposer une alternative à l'hébergement d'insertion à des ménages (30 au total pour l'expérimentation)** qui présentent un cumul de difficultés socio-économiques justifiant une proposition d'accompagnement social global, une fois entrés dans leur logement.

[1] Cf. Le Livre blanc de l'accompagnement social
[2] Extrait du courrier envoyé par l'AFFIL aux organismes HLM

Pour les organismes HLM adhérents de l'AFFIL et impliqués dans l'expérimentation, cela répond notamment à la nécessité d'anticiper et de composer avec des évolutions structurelles et irréversibles (précarisation de la DLS, injonction au logement des publics prioritaires, etc.). Il s'agit ainsi de « ne plus subir » mais de prendre les devants pour mieux sécuriser l'entrée de ces ménages dans leur parc.

Autre objectif partagé, celui de consolider et développer le réseau tissé par l'opérateur associatif sur son territoire en dépassant les relations bilatérales préexistantes, en mobilisant largement les partenaires autour de l'accompagnement de ces ménages.

Le dispositif que l'AFFIL souhaite expérimenter cherche ainsi à :

- Montrer que l'ASG est un outil d'insertion et de stabilisation durable pour des ménages fragiles ;
- Montrer l'impact de l'entrée dans un logement de droit commun sur la prise d'autonomie des ménages ;
- Montrer que l'accès direct au logement est possible pour des ménages fragiles ayant le profil CHRS ;
- Décliner le contenu et la valeur ajoutée de l'ASG, en tant que pratique d'accompagnement pluridisciplinaire et s'inscrivant dans une logique consistant à « aller vers » ;
- Montrer de quelle façon un partenariat renforcé, grâce à la mise en place de cellules de coordination locales entre les différents opérateurs/acteurs du territoire, consolide l'accompagnement social et rend plus cohérentes et efficientes les actions menées, dès lors que le partenariat est formalisé.

1.2. Un dispositif dont le fonctionnement est encadré par un cahier des charges précis

Dans le cadre d'une convention partenariale liant l'AFFIL à la DRIHL qui vise à promouvoir la capitalisation de bonnes pratiques entre hébergement et logement mais aussi l'expérimentation d'actions partenariales innovantes, **l'AFFIL a été chargée par les services de l'Etat de la rédaction, du lancement et de la coordination du présent appel à projet** dont sont présentés ci-après les grands principes :

❖ Pilotage, coordination et rôle des partenaires

La coordination du projet est assurée par le chef de projet AFFIL. Outre la rédaction et le lancement de l'appel à projet, il est chargé de :

- Suivre en continu l'expérimentation : production d'outils et d'indicateurs (de processus, de suivi et de résultat) en lien avec un prestataire extérieur, réalisation d'un point régulier sur l'expérimentation en lien avec les référents personnels, réponse aux questions que se poseront le(s) opérateur(s) sur l'expérimentation ;
- Assurer le lien avec le comité de pilotage : secrétariat du COPIL et organisation des réunions semestrielles ; participation à/aux cellules de coordination (autant que faire se peut) et transmission d'informations au COPIL ;
- Capitaliser les principaux enseignements issus de l'expérimentation sur les deux territoires : capitalisation des informations et rédaction du rapport d'évaluation ; organisation d'une réunion semestrielle de mutualisation d'expérience avec le(s) opérateur(s).

La supervision de l'expérimentation est confiée à un comité de pilotage (COPIL). Composé de 4 représentants de l'AFFIL, 2 représentants de l'Etat (niveaux régional et départemental), 1 représentant du CCRPA, 1 représentant du SIAO concerné, 1 représentant du Conseil Départemental, il se réunit une fois par semestre. Son rôle est de :

- Orienter et évaluer l'expérimentation,
- Valider les outils et les indicateurs présentés par le coordinateur,
- Transmettre chaque semestre, les détails de l'avancée de l'expérimentation au SIAO.

Lors des réunions du COPIL et après recherche d'un consensus, les décisions seront adoptées in fine par l'Etat, financeur de l'expérimentation qui représente 51% des voix.

Cheville ouvrière de l'expérimentation, les opérateurs retenus ont pour rôle de :

- Se charger du recrutement du (ou plusieurs) travailleur social/ référent personnel, qui prendra en charge l'accompagnement social global1 (ASG) de 10 ménages a minima, pour une période variable selon leurs besoins et pour une durée maximum de 18 mois, à compter de l'entrée du ménage dans le logement,
- Mettre en place les conditions matérielles (véhicules, fournitures, téléphonie, etc.) requises à l'accompagnement social global des ménages,
- Encadrer les travailleurs sociaux référents personnels : le chef de service ou directeur de l'association devant dédier une partie de son temps de travail à la coordination de l'action du référent personnel en lien avec les différents interlocuteurs de l'expérimentation
- Prévenir le SIAO concerné, dès qu'une proposition de logement leur sera faite pour que le SIAO fasse 3 propositions de ménages qui correspondent à l'offre de logement et selon le public ciblé. (Cf. point II de l'appel à projet)
- Solliciter les dossiers des ménages proposés auprès des structures d'hébergements, des opérateurs ou des travailleurs sociaux des ménages, en l'absence de structures ou de référents sociaux, l'opérateur ou les opérateurs constituera(ont) avec les ménages les dossiers à présenter en CAL.
- Rendre compte de l'application des critères de sélection des ménages au coordinateur de l'expérimentation (AFFIL),
- S'assurer de la transmission des éléments d'évaluation par le référent personnel au coordinateur de l'expérimentation (AFFIL),
- Mettre en place les conditions nécessaires à l'arrêt de l'expérimentation et le passage de relais aux services concernés, lorsque la situation le requiert.

Les bailleurs sociaux ont pour rôle de :

- Proposer des logements aux associations en charge de l'accompagnement des ménages,
- Informer la Commission d'Attribution des Logements que l'offre est destinée à un ménage de l'expérimentation, la Commission d'Attribution des Logements étant souveraine dans l'attribution du logement,
- Participer activement au travail et aux réunions de la cellule de coordination opérationnelle qui les concernent.

Les réservataires de logements ont pour rôle de proposer des logements à/aux associations en charge de l'accompagnement des ménages.

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation a pour rôle de sélectionner des ménages (inscrits comme demandeurs de logement et qui ont fait l'objet d'un diagnostic qui les oriente vers une solution d'hébergement d'insertion) et de les proposer aux opérateurs.

❖ **Méthodologie de l'expérimentation**

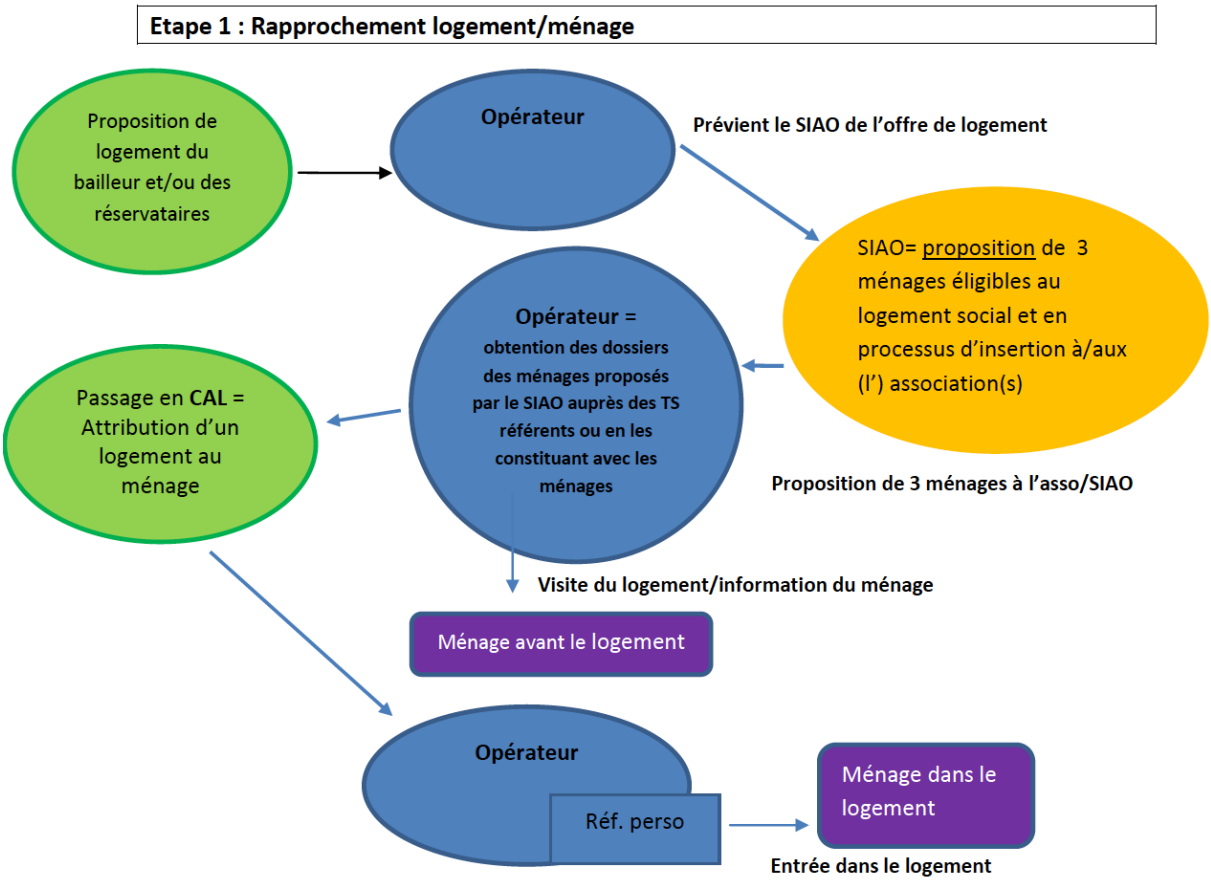
La mise en œuvre de l'expérimentation repose essentiellement sur la mise en place d'un référent personnel (1 pour 10 ménages) dont les missions s'articulent autour de visites à domicile régulières, la prise en compte de l'ensemble des problématiques du ménage (logement, emploi, santé, parentalité, etc.), l'orientation sur des partenaires spécialisés autant que de besoin et leur mobilisation, dans le cadre notamment de cellules de coordination partenariales.

Chacun des travailleurs sociaux a pour objectif le suivi de 10 ménages. D'une durée prévisionnelle de 18 mois, l'expérimentation est financée par la DRIHL sur le budget du FNAVDL hors DALO à hauteur de 5000€ par ménage suivi et par an soit un total de 150 000 annuel (et 225 000€ pour la durée totale de l'expérimentation (le montant du financement a été calculé sur la base d'un coût annuel moyen chargé de 3 travailleurs sociaux).

Le référent personnel assure le secrétariat, la mobilisation et l'animation d'**une/des cellules de coordination**, intervenant sur le territoire de l'expérimentation selon les principes suivants :

- C'est en fonction des besoins des ménages au fil de leur accompagnement social global que la cellule est réunie par le référent personnel. Il y associe prioritairement les travailleurs sociaux de secteur du Conseil général, ainsi que les travailleurs sociaux des partenaires locaux de l'accompagnement des ménages sur les territoires concernés (bailleurs, associations, collecteurs d'Action Logement, État, Mairies, Pôle emploi, CPAM, mission locale, CAF, etc.) qui y siègent et font en sorte de mettre en place des solutions face aux différentes problématiques abordées,
- Sur rapport du référent personnel, elle(s) examinent l'évolution des situations des ménages de l'expérimentation entrés dans leur logement,
- Informées des difficultés éventuelles dans la mise en oeuvre des partenariats nécessaires au bon déroulement de l'accompagnement des ménages de l'expérimentation, ses membres interviennent auprès de leurs services pour en faciliter la mobilisation.

Selon le cahier des charges, **le rapprochement de l'offre et de la demande** devait s'opérer à partir d'une proposition de logement d'un bailleur ou d'un réservataire pour occasionner ensuite la sélection de 3 candidats par l'opérateur en lien avec le SIAO.



❖ **Une évaluation en continu de l'expérimentation**

Parallèlement au lancement de l'expérimentation, l'AFFIL a souhaité engager une mission d'étude visant à évaluer en continu :

- **L'impact de l'ASG** dans le logement :
  - pour le ménage bénéficiaire,
  - et en termes d'évolution des pratiques d'accompagnement, de la relation d'aide qui s'instaure entre le travailleur social référent et le ménage…

- **L'impact du dispositif sur la qualité des interactions partenariales**, l'articulation et la cohérence des interventions autour du ménage :
  - en phase amont (élaboration des procédures et des outils, construction du dispositif, mobilisation des partenaires, etc.) ;
  - et dans la mise en œuvre de l'expérimentation (rapprochement de l'offre et de la demande, critères de sélection des publics, implication des bailleurs sociaux, coordination de l'accompagnement par le référent personnel, partage des informations, etc.).

Plus globalement, il s'agissait aussi d'apporter des éléments de réponse aux questions qui ont présidé à la mise en œuvre du dispositif et ce, en interrogeant **l'efficience et l'utilité sociale du dispositif**, mais aussi les conditions de sa reproductibilité :

- Quels sont les avantages de l'accès direct au logement de droit commun pour les ménages relativement à un parcours d'accès « par palier » ?
- Dans quelle mesure et à quelles conditions cette expérience est elle reproductible ?
- Quels sont les principaux enseignements à en tirer pour la mise en place du « Logement d'abord » ?

2. Une mise en œuvre différenciée selon les territoires

2.1. La communication et le lancement de l'expérimentation sur les territoires

Selon le cahier des charges, *« les territoires choisis (hors Paris qui fait déjà l'objet de l'expérimentation « Un chez soi d'abord ») seront un/des départements où une aire urbaine d'Ile-de-France où le partenariat entre acteurs du logement, de l'insertion (prestations sociales, emploi, santé, etc.) fonctionne bien, afin que l'expérimentation s'appuie sur des pratiques de travail en commun existantes et formalisées (par exemple entre les acteurs associatifs, SIAO, bailleurs sociaux, Etat, Conseil général, etc.) »*

Le choix des territoires d'expérimentation a finalement été réalisé après l'examen des réponses à l'appel à projet (novembre 2013). Les principaux critères de choix des opérateurs étaient leur connaissance du territoire et du partenariat local. Le/les opérateur(s) recherché(s) sont une/des associations qui :

- Disposent de l'agrément d'ingénierie sociale, financière et technique (décret n°2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées),
- Pratiquent déjà l'accompagnement social dans le diffus,
- Ont développé de fortes habitudes de travail en partenariat sur les territoires qu'elles couvrent (bonne implantation locale et connaissance des partenaires),
- Sont engagés dans un partenariat formalisé et justifient d'une expérience réussie avec les bailleurs et les réservataires de leur territoire d'intervention.

La gestion d'une structure d'hébergement d'insertion est souhaitée

Par la suite, le lancement de l'expérimentation s'est organisé de la manière suivante :

- Présentation en réunion plénière de l'AFFIL ;
- Note envoyée par les chargés de mission départementaux de l'AORIF aux bailleurs du territoire ;
- Comité de pilotage de lancement sur chacun des départements (mars 2014) ;
- Rencontre conjointe par l'AFFIL et l'opérateur retenu du SIAO puis du Conseil Départemental ;
- Réalisation d'une plaquette de communication en direction des collectivités et collecteurs.

2.2. Le Val-de-Marne et la Seine-et-Marne, deux contextes locaux très différents

Pour rappel, l'objectif retenu pour chaque territoire était de :

- 10 ménages relogés dans le Val-de-Marne ;
- 20 ménages relogés en Seine-et-Marne.

❖ Le Val-de-Marne: un territoire marqué par les tensions en matière d'accès au logement

Le territoire du Val-de-Marne est un secteur très tendu en termes de relogement avec un nombre important de recours DALO, etc. La fluidité hébergement logement y est fortement mise à mal comme en témoignent les quelques éléments chiffrés du SIAO insertion :

- 2000 demandes au SIAO en 2013 (55% des prescriptions proviennent des EDS): une majorité d'hommes isolés et des familles monoparentales plus autonomes mais sans ressources
- Un taux de refus par les ménages de 42% témoignant d'un offre qui ne correspond pas toujours aux besoins (en terme de composition familiale et de critères de plus en plus restrictifs)

Dans ce contexte, certains acteurs soulignent, malgré une certaine fragilité des dispositifs ensembliers, une longue pratique partenariale association/organisme HLM avec notamment une pratique ancienne de développement des baux glissants et des places de CHRS en diffus (70% des places) qui mobilise les associations comme les organismes HLM, ces derniers ayant mis un nombre conséquent de logements à disposition.

L'opérateur retenu capte 250 logements par an en bail glissant ou en bail associatif ce qui a pu constituer un critère important pour le retenir sur l'appel à projet. Dans sa réponse, l'opérateur a souhaité intervenir sur un territoire plus restreint que le département avec l'idée que cela serait plus facile en terme de suivi par le travailleur social. Initialement, l'expérimentation devait porter sur 9 villes cible mais ce dernier a été élargi au regard des difficultés à capter des logements sur communes SRU ou bénéficiant de la délégation du contingent préfectoral.

❖ La Seine-et-Marne : un territoire géographique contrasté mais une tension sur le marché du logement qui s'accentue

Le territoire de la Seine-et-Marne apparaît particulièrement contrasté au regard de son organisation urbaine. Doté de plusieurs villes moyennes (Meaux, Melun, Chelles, etc.), de deux villes nouvelles (Sénart et Marne-la-Vallée), le département comprend à l'ouest une frange fortement urbanisée (prolongement de l'agglomération parisienne) et à l'est des zones très rurales[3]. Le département est de plus en plus confronté à une tension du marché du logement (baisse de la rotation dans le parc social, difficultés d'accès des ménages les plus fragiles notamment les jeunes décohabitants, etc.) **Cette tension s'avère particulièrement visible au niveau des zones urbaines du département.**

Le département se distingue par **une pratique, ancrée de longue date sur l'ensemble du département, de places de CHRS dans le diffus.** Dans ce contexte, les habitudes partenariales entre opérateurs et bailleurs sont importantes avec une forte interconnaissance – voire un début d'acculturation. Au lancement de l'expérimentation, cette proximité représentait un point fort qui devait faciliter la captation de logements au profit de l'expérimentation.

[3] PDALPD 2014-2019 de la Seine-et-Marne.

Le groupement choisi pour la mise en œuvre de l'expérimentation (ARILE[4]) comprend deux opérateurs (Habitat Educatif et Horizon) ancrés sur le département avec d'importantes **habitudes de travail partenariales**. Un total de **20 ménages est à reloger,** chaque operateur intervenant sur un territoire géographique ciblé :

- Le secteur de l'agglomération de Meaux, centralité du département; connecté en transport en commun, services, etc. (*accompagnement réalisé par Habitat Educatif)*
- Le secteur Nord-Est dit de « Lagny », plus éparse et moins « tendu » afin de faciliter la captation de logements (*accompagnement réalisé par Horizon)*

Initialement le groupement ciblait un 3ème site d'intervention, dans le Nord-Est du département (aux alentours de la Ferté-sous-Jouarre, Coulommiers) en raison d'une tension «moindre » sur ce secteur en termes de rapport offre/demande (diagnostic réalisé par le service logement de la Préfecture). Néanmoins, ce troisième site n'a pas été retenu par le comité de pilotage qui a fait le choix de sélectionner un autre département.

2.3. Mise en œuvre et principaux résultats

Malgré l'élaboration d'un cahier des charges précis, la possibilité a été laissée aux territoires et aux opérateurs de se réapproprier la démarche, notamment concernant la mise en œuvre opérationnelle. Aussi, les deux territoires se distinguent par un fonctionnement différent.

[4] Association Régionale pour l'Insertion, le Logement et l'Emploi.

❖ **Description schématique du circuit de rapprochement de l'offre et de la demande**

La principale différence réside dans la manière dont les partenaires ont choisi d'organiser le circuit de rapprochement de l'offre (le logement) et de la demande (le ménage) :

- **Dans le Val de Marne**, après la « perte » de trois logements du contingent préfectoral suite à une difficulté de positionnement de candidats entrainant des refus des CAL, les partenaires ont rapidement décidé de s'écarter de ce qui avait été pensé à l'origine dans le cadre de l'appel à projet en opérant **une présélection de ménages susceptibles de pouvoir bénéficier de l'expérimentation, espérant alors raccourcir les délais d'instruction et « sécuriser » les présentations en CAL**. Une liste de candidats potentiels a alors été envoyée aux bailleurs et aux réservataires par l'opérateur.

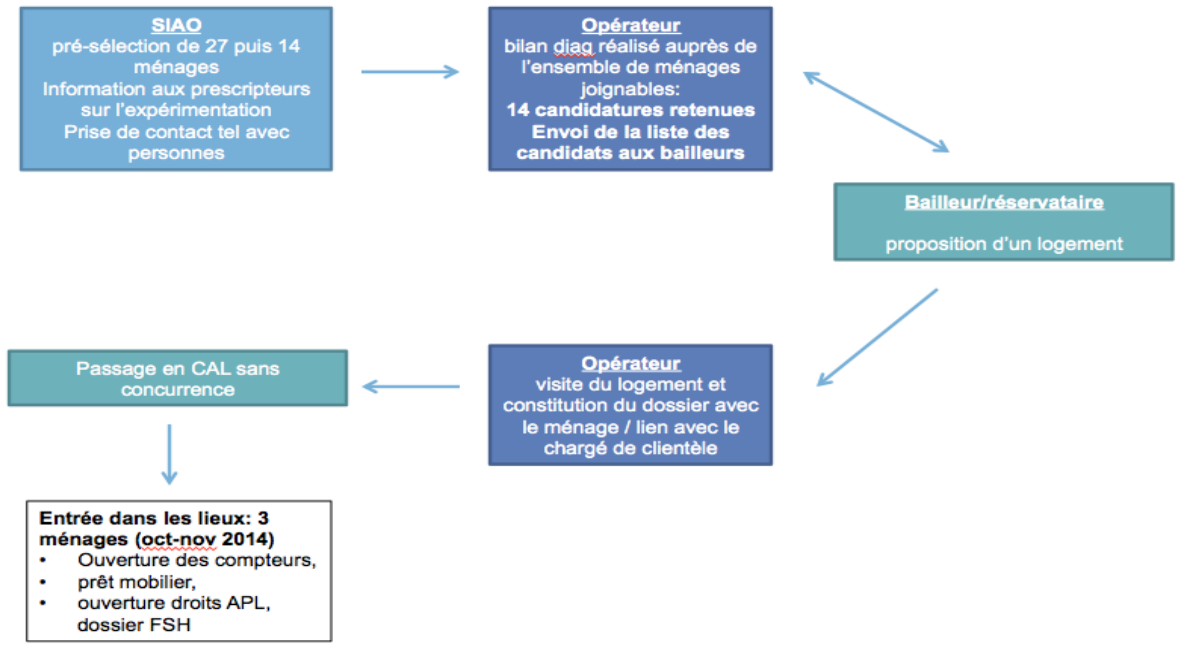


Schéma illustratif du processus de rapprochement offre-demande dans le cadre de l'expérimentation dans le Val-de-Marne

➔ Précisons cependant que, alors qu'en mai 2015, seuls 3 ménages (sur un objectif de 10) avaient été relogés, une dernière étape a consisté à remobiliser les bailleurs en adoptant le même fonctionnement que la Seine-et-Marne (cf. description ci-dessous) à savoir une proposition de logement entrainant la sélection d'un candidat par l'opérateur en lien étroit avec le SIAO. **Deux ménages supplémentaires ont ainsi pu être relogés.**

- En Seine-et-Marne, **la recherche de candidats dans le cadre de l'expérimentation est réalisée à la suite d'une proposition de logement**. Par cette entrée, il était plus aisé de permettre une adéquation entre le logement et la situation familiale du ménage.

  Néanmoins, il convient de préciser que préalablement aux propositions de logements, les opérateurs et le SIAO, cheville ouvrière de la mise en adéquation de l'offre et de la demande, ont réalisé **plusieurs séances de travail collaboratif afin de discuter du profil des ménages à sélectionner** : *« On a discuté des critères avec Horizon et Habitat Educatif, il fallait se mettre d'accord avant qu'il y est des propositions de logement de manière à faire des sélections dans nos bases informatiques. Comme c'est des personnes qui accédaient à un logement, il fallait qu'elles soient en situation administrative légale, c'était le premier critère, qu'elles disposent également d'un numéro unique de demande, et enfin qu'elles aient un minimum de ressources économiques. Mais l'on activait la recherche dans le 'vivier' qu'à la suite d'une proposition de logement. » (SIAO)*

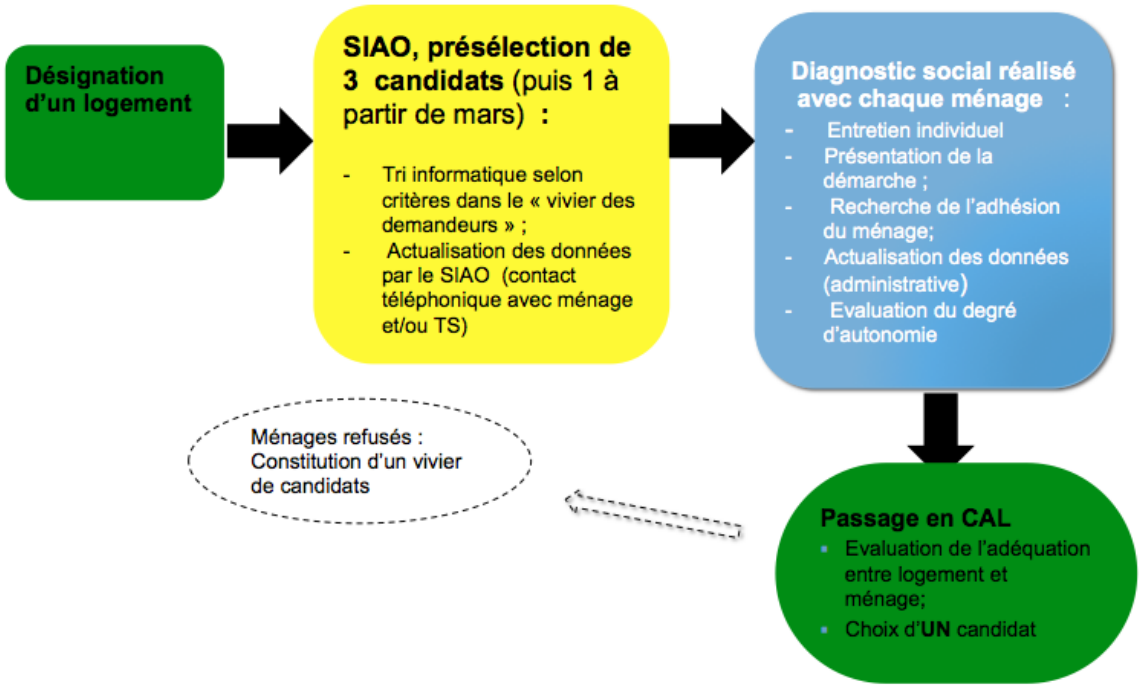
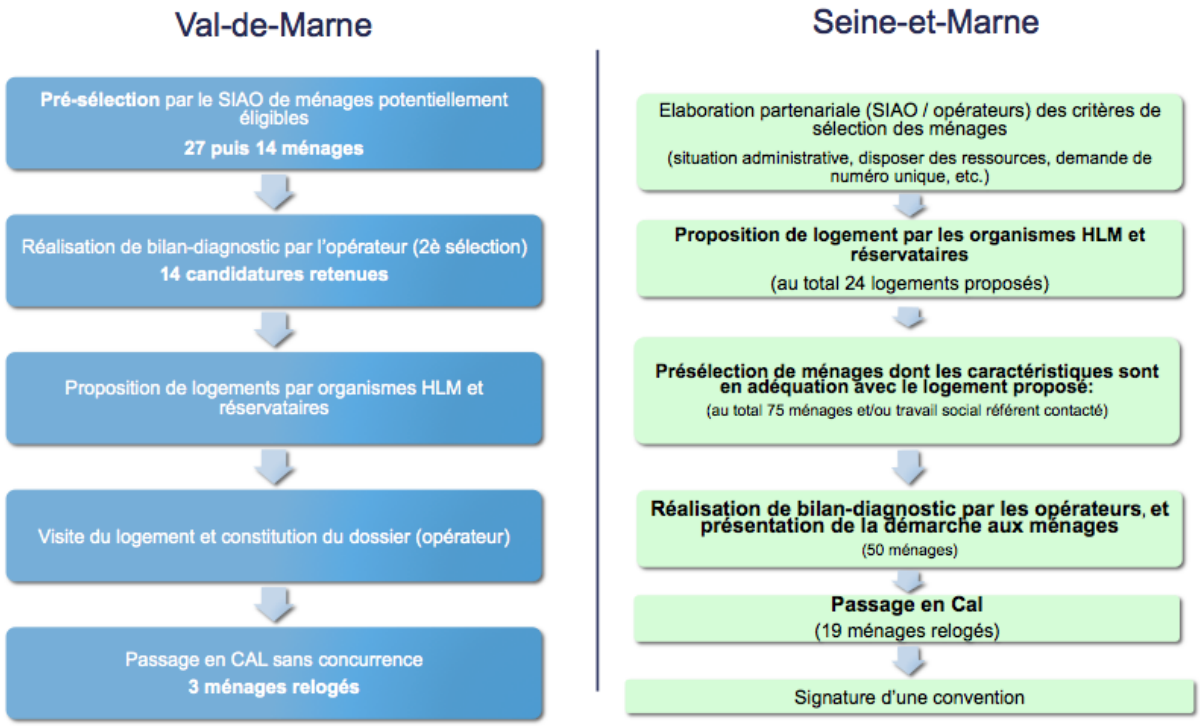


Schéma illustratif du processus de rapprochement offre-demande dans le cadre de l'expérimentation dans la Seine-et-Marne

Synthèse des processus départementaux de mise en adéquation de l'offre et de la demande



❖ **La sélection des ménages**

Selon le cahier des charges, l'expérimentation peut concerner **toute personne ayant fait l'objet d'une évaluation sociale préconisant l'entrée dans une structure d'hébergement d'insertion, ayant déjà une demande de logement en cours et qui remplit les conditions règlementaires d'entrée dans un logement social.** Volontairement larges, les critères de sélection ont par la suite été affinés sur chacun des deux territoires par les opérateurs en partenariat avec le SIAO.

****

Sur le Val de Marne, la sélection s'est opérée en deux temps avec :

- **Une présélection** par le pôle insertion du SIAO sur la base de critères élaborés en partenariat avec l'opérateur (27 puis 14 ménages orientés) selon les critères suivants :
  - Des ménages ayant fait l'objet d'une préconisation CHRS en commission d'orientation SIAO
  - Des ménages en situation de rupture c'est-à-dire non prise en charge en CHU
  - Nécessitant un accompagnement socio-éducatif
  - Mais en capacité d'appropriation du logement.

- **Une sélection « finale »** par l'opérateur après réalisation des bilans diagnostic (évaluation sociale et actualisation des dossiers) – Les entretiens de Bilan Diagnostic étaient menés en deux temps : le diagnostic portait sur l'ensemble de la situation du ménage y compris en matière d'emploi, de santé, etc. puis le ménage était revu pour signer le Bilan Diagnostic. Précisons que la CESF a été recrutée spécifiquement pour ce poste, le 1er avril 2014.

Bilan de la sélection des ménages (travail mené dans la première phase)

	Candidatures SIAO	Candidatures retenues	Ménages refusés par bailleur	Ménages relogés
Isolé	15	8	1	1
Couple	1			
Couple avec enfant(s)	6	4		1
Isolé avec enfant(s)	19	3	2	1
PU DAHO	5	3		1
A la rue / en voiture	5	4	1	1
Hébergé chez un tiers	5	3	1	
Hôtel	6	5	1	2
Structure hébergt ou foyer	3	1		
Procédure d'expulsion	1	1		
Locataire / sous locataire	2	1		

Ce travail mené en deux temps n'a pas été sans poser des difficultés et des incompréhensions au démarrage de l'expérimentation sur la répartition des rôles dans le processus de sélection puis d'instruction des dossiers :

> *« L'opérateur ne nous tient pas au courant de l'avancée du dossier pour les autres ménages. Nous quand une personne signe le bail on informe le prescripteur et on classe le dossier (…) Ces personnes sur la liste, pendant ce temps on ne leur propose rien. » (SIAO)*

Du côté de l'opérateur, la priorité était donnée à une prise de contact avec l'assistante sociale de secteur dès la réalisation du bilan diagnostic. *« Moi je me mettais plus en lien avec AS de secteur. On m'a reproché le manque de contact avec le SIAO ».*

Ce travail de sélection/instruction des dossiers a surtout été chronophage pour une efficacité limitée en termes de relogement : *« l'organisation de départ était compliquée avec la réalisation de 40 bilans diagnostic à la chaine. La démarche était difficile à expliquer aux partenaires. »*

****

En Seine-et-Marne, le SIAO était pensé et positionné comme étant un acteur indispensable de la réussite de l'expérimentation. Aussi, la détermination des critères de sélection des ménages a été pensée de manière partenariale entre le SIAO et l'opérateur selon les modalités suivantes :

- Elaboration d'un vivier de candidats sur des critères déterminés en partenariat (SIAO /opérateur) ;
- Sélection « plus fine » autour de l'adéquation logement-caractéristique des ménages set une actualisation des informations ;
- Sélection « finale » par l'opérateur.

Les critères de sélection sont restés volontairement larges afin de respecter la philosophie de l'expérimentation, dans une recherche d'adéquation avec le logement proposé. Il s'agissait de : ménages ayant fait l'objet d'une préconisation CHRS, ménages présentant les conditions indispensables pour accéder à un logement social (statut administratif/ numéro unique valide) et ménages disposant d'un minimum de ressources.

Enfin, tous les ménages sélectionnés pour un passage en CAL faisant l'objet d'un « diagnostic », réalisé par les travailleurs sociaux des opérateurs. Cette rencontre avaient pour objectifs de :

- Présenter la démarche aux ménages et « évaluation » de l'adhésion ;
- Actualiser les informations et constituer les dossiers de présentation.

Malgré une volonté partagée par les porteurs du projet de maintenir la candidature de ménages présentant des difficultés socio-économiques parfois complexes, une attention particulière était prêtée aux personnes en situation de dettes locatives importantes. L'objectif était de jouer la transparence avec les partenaires. La question des dettes s'est posée en retour des premières CAL qui avaient pu occasionner des refus, conduisant à affiner progressivement les critères.

La mise en concurrence des candidats lors d'un passage en CAL, avec 3 candidats pour un même logement, a rendu très chronophage le processus de sélection des ménages (SIAO et opérateurs). En outre, les délais relativement courts entre la proposition de logement et le passage en CAL (environ 2 semaines) ont nui à l'efficience du processus, certains logements ayant été « perdus ».

> *« C'était un investissement très important en termes de temps. Lorsque l'on avait une proposition de logement, il fallait regarder dans le vivier et faire les croisements qui correspondent, notamment concernant l'adéquation logement et composition familiale, pour cibler des potentiels familles. A la suite de cela, on appelait les ménages et/ou les travailleurs sociaux du ménage pour actualiser rapidement les données et voir si la situation n'avait pas bougé. En général, on avait 48h pour trouver 3 candidats pour un logement. C'était la course. Certaines fois, on a du appeler 6-8 ménages pour UN logement ! » (SIAO)*

> *« Lorsque le SIAO nous transférait les candidatures retenus, on avait environ 10 jours pour faire le diagnostic et voir avec les personnes si elles adhéraient à la démarche. C'était très court. Parfois, lorsque plusieurs logements étaient présentés au même moment, on n'avait pas le temps. »* (Travailleur social)

Face à ce constat, un accord de principe a été réalisé avec les bailleurs et réservataires afin <u>qu'UN seul candidat soit présenté par logement</u> (à partir de mars 2015) avec pour objectif d'optimiser la procédure. Il convient de préciser que **cette dérogation, dans le cadre de l'expérimentation, intervient dans un département où les ménages prioritaires au titre du Droit au logement opposable, sont mis en concurrence lors du passage en CAL.**

Bilan quantitatif de travail de sélection des ménages en fonction de la mise en concurrence des ménages

	Nb de logements proposés	Nb de ménages contactés par SIAO	Nb de ménages ayant bénéficié d'un diagnostic social	Nb de logements « perdus »	Nb de ménages relogés
Présentation de 3 candidats par CAL	11	56	36	3	9
Présentation d'un candidat	13	19	14	2	10

❖ **Captation des logements et passage en CAL**

En Seine-et-Marne, la posture volontariste de l'Etat local a facilité la mise en œuvre de l'expérimentation. L'implication de l'Etat local s'est notamment illustrée par son rôle de pilote pour permettre de la captation de logement sur le département :

- Organisation d'une réunion de sensibilisation afin de rassurer les bailleurs/collecteurs 1% et lever les potentiels obstacles ;
- Information en interne pour que les logements captés sur le contingent préfectoral sur les secteurs de Meaux et Lagny soient en priorité destinés au dispositif.

Aussi, la captation de logements a-t-elle principalement reposé sur la mobilisation du contingent préfectoral, avec des efforts insuffisamment répartis entre les différents réservataires. Les relogements ont été réalisés à plus de 80% sur le contingent préfectoral. Sur les 24 logements proposés ; 20 logements contingent préfecture, 3 logements 1% (PROCILIA), 1 logement contingent bailleur (3F- RUF)

Dans le Val-de-Marne, le travail de captation des logements s'est très rapidement heurté à la frilosité des bailleurs qui, faute de communication en amont et de pilotage, n'adhéraient pas à la démarche et l'ont vécu comme une injonction supplémentaire dans un territoire déjà très tendu en matière de relogements des publics prioritaires avec pour conséquence :

- Des logements proposés en inadéquation avec les ressources et souhaits des ménages (certains bailleurs, moins présents sur le territoire, évoquent la rareté d'une offre accessible financièrement pour ce type de ménages).
- Ces refus de CAL (au moins 3) en raison de « ressources insuffisantes » ou « incapacité à entrer en bail direct » occasionnant une perte du logement sur le contingent préfectoral et une frilosité des réservataires. Ainsi, si l'Etat local a rapidement mis à disposition des logements pour l'expérimentation, *« on s'est retrouvé confronté à des choses qu'on ne comprenait pas avec des personnes qui ont refusé de rentrer dans le dispositif ou des personnes avec des dettes non traitées. »*

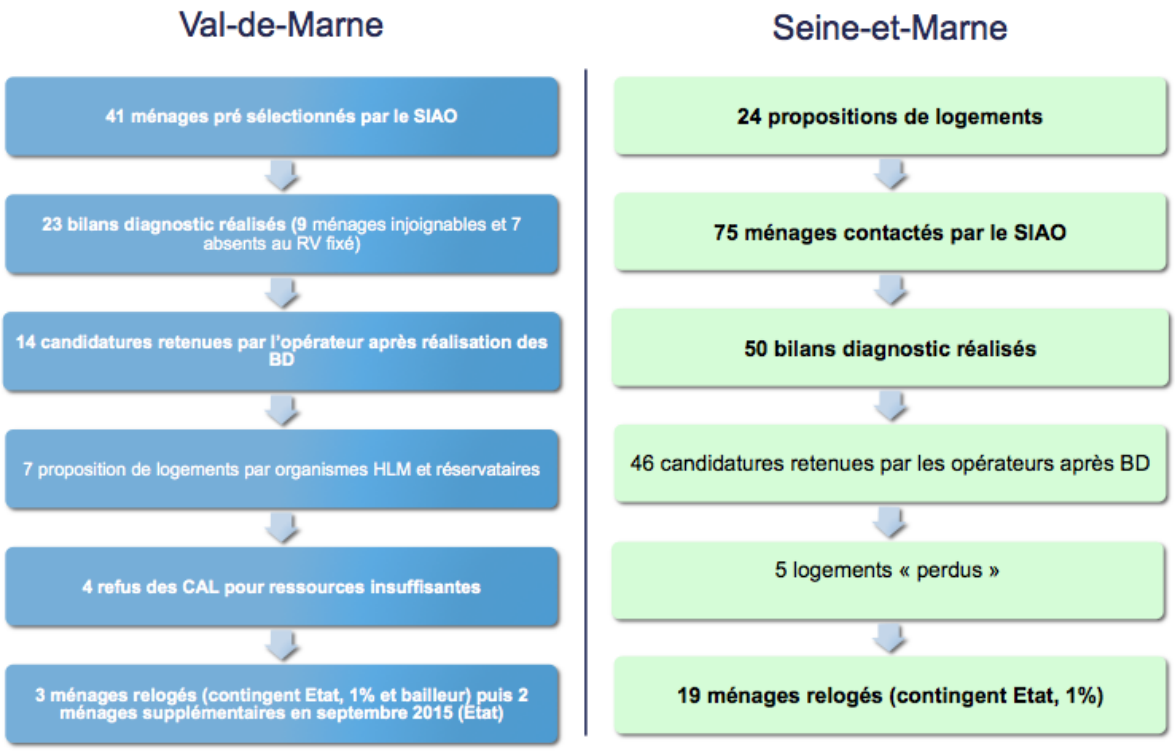
Sur les deux territoires, la captation des logements a donc été rendue possible majoritairement par la mobilisation du contingent préfectoral (20 logements proposés sur 24 en Seine-et-Marne et 7 sur 9 dans le Val-de-Marne) au détriment de celle des autres réservataires pourtant souhaité au départ.

Selon les territoires d'expérimentation **le passage en CAL** s'est déroulé de manière sensiblement différente :

- **En Seine-et-Marne, le passage en CAL s'est volontairement déroulé de manière identique à une demande lambda avec pour objectif de s'inscrire dans le droit commun**. Pour chaque ménage était présenté une fiche synthétique (parcours antérieur, ressources, composition familiale, etc.), sans que soient mis à disposition les informations relatives à l'évaluation sociale. Seule une situation a nécessité un complément d'information en CAL, ce qui a été rendu possible par l'envoi d'une note sociale réalisée par l'opérateur.
  Malgré quelques appréhensions initiales, les bailleurs ont finalement adhéré à la philosophie de l'expérimentation grâce à la relation de confiance instaurée avec les opérateurs (dans une logique de transparence). Les cellules de coordination ont, dans ce sens, joué un rôle important. Lors des passages en CAL, les bailleurs se sont montrés relativement conciliants vis-à-vis des profils de ménages y compris les plus fragiles.

- **Dans le Val de Marne,** le passage en CAL s'est déroulé sans concurrence. Une note sociale issue du bilan diagnostic a pu être transmise à la demande du bailleur.

❖ **Bilan quantitatif du processus de rapprochement de l'offre et la demande**



Bilan des accompagnements au 1/11/2015 :

	Ménages sortis de l'expérimentation	Accompagnements en cours	TOTAL ménages bénéficiaires de l'ASG
Val-de-Marne	1	4	5
Seine-et-Marne	19	0	19

3. L'accompagnement social global dans le logement : des pratiques innovantes

La mise en œuvre de l'expérimentation repose essentiellement sur la mise en place d'un référent personnel dont les missions s'articulent autour de visites à domicile régulières, la prise en compte de l'ensemble des problématiques du ménage (logement, emploi, santé, parentalité, etc.), l'orientation sur des partenaires spécialisés autant que de besoin et leur mobilisation, dans le cadre notamment de cellules de coordination partenariales.

Le référent n'a pas vocation ni compétence à se substituer aux différents services de droit commun spécialisé. Il fait néanmoins le lien avec ces partenaires et garantit le suivi et la cohérence de l'accompagnement.

Attendus du poste de référent personnel (extrait AFFIL)

Le poste de référent personnel est uniquement dédié et en totalité à la responsabilité de l'accompagnement social global d'à minima 10 ménages pendant la durée de l'expérimentation.

- ✓ Il assure la continuité et la cohérence de l'action d'accompagnement des ménages,
- ✓ Il fait le lien entre la direction de l'association, la cellule de coordination et le chef de projet AFFIL,
- ✓ Il anime la **cellule de coordination** (Secrétariat, rédaction des comptes rendus, lien avec les différents partenaires qui y siègent selon les besoins),
- ✓ Il assure la coordination des interventions qu'il aura sollicitées pour la mise en oeuvre d'un accompagnement social global des ménages ainsi que la rédaction et la signature du contrat d'accompagnement social bilatéral (association, ménage),
- ✓ Il réalise des évaluations trimestrielles qu'ils transmettent aux bailleurs sociaux concernés et au chef de projet AFFIL.

Vis-à-vis des ménages accompagnés, le référent personnel :

- ✓ Participe, dans le respect de la grille d'évaluation, à la sélection des ménages et justifie de toute décision les concernant,
- ✓ Elabore des diagnostics sociaux à l'entrée dans le logement, pour établir un bilan intermédiaire, et un bilan final de l'accompagnement,
- ✓ Définir avec les ménages les termes du contrat d'accompagnement,
- ✓ Organiser l'entrée des ménages dans le logement et soutenir l'ensemble des démarches à cet effet,
- ✓ Etablir un état des lieux complet de la situation des familles : situation familiale, logement, situation administrative, budget, insertion professionnelle, santé, scolarité et loisirs.
- ✓ Co-élaborer un projet de vie, avec les personnes autour de différents axes :
  - Démarches administratives (ouverture ou récupération des droits)
  - Insertion socioprofessionnelle
  - Aide à la vie quotidienne (budget, alimentation, sécurité, gestion du logement…)
  - Accès aux soins
  - Soutien à la parentalité
  - Traitement des problèmes psychiques
  - Accès à la culture et aux loisirs
- ✓ Accompagner les personnes dans leurs démarches sur l'ensemble des problématiques qu'elles rencontrent, afin de les amener à l'autonomie.
- ✓ Réaliser cet accompagnement à travers des visites à domicile régulières, au minimum une fois par mois et jusqu'à une fois par semaine en fonction des besoins, ainsi que des RV au bureau ou des déplacements pour accompagner la personne dans ses démarches

3.1. Un accompagnement personnalisé dont la durée et l'intensité s'adaptent aux besoins du ménage

Le poste de référent personnel est uniquement dédié et en totalité à la responsabilité de l'accompagnement social global d'à minima 10 ménages pendant la durée de l'expérimentation à savoir 18 mois.

❖ Une intensité variable entre le début et la fin de l'accompagnement

Dans les faits, l'accompagnement démarre réellement à partir de la visite du logement et plus encore à partir de l'emménagement. Au démarrage, un contrat d'accompagnement social est signé entre le ménage et l'association. C'est un élément majeur d'adhésion à la démarche.

Un temps important est par la suite consacré à l'accompagnement des ménages au moment de l'entrée dans les lieux: signature du bail, ouverture des droits APL, sollicitation du FSL/FSH, aide à l'emménagement (ouverture de compteurs, mobilier, etc.), changement d'école, etc.

Après un temps nécessaire « d'apprivoisement » entre le ménage et le travailleur social (la recherche de confiance, devenir « le réfèrent », etc.), des visites à domicile régulières se mettent en place. La fréquence et la durée des visites à domicile (1 heure d'entretien environ) varient néanmoins selon les besoins des ménages accompagnés. Elles sont complétées par des contacts téléphoniques réguliers, les personnes disposant du numéro de portable des référents.

❖ Description des tâches et gestes professionnelles de l'ASG

Un travail spécifique a été mené, sous forme d'entretien auprès des travailleurs sociaux, référents personnels, visant à rendre compte avec précision et en pratique ce que recouvre l'accompagnement social global. Il s'agissait ainsi de :

- **décrire avec précision les tâches réalisés par les référents et les gestes professionnels** sur chacune des thématiques d'intervention (suivi budgétaire, ouvertures des droits, appropriation du logement, intégration dans le quartier, insertion sociale et professionnelle, santé, parentalité, etc.)
- réaliser **une estimation du temps passé sur chaque action pour chacune des tâches concernées :** à la relation avec le ménage suivi (visites à domicile, accompagnement physique, contacts téléphoniques…), au relais avec les partenaires, aux réunions de coordination, au suivi administratif du dossier, etc.

A l'issue de ce travail d'analyse (voir tableaux ci-dessous) il apparaît que :

- ✓ Les visites à domicile sont au cœur de l'accompagnement social global mis en œuvre par les référents personnels puisqu'elles représentent près des ¾ du temps de travail des travailleurs sociaux.
- ✓ Près de 30h par mois sont consacrées au suivi administratif du dossier et aux échanges téléphoniques
- ✓ Les relations aux partenaires représentent environ 11% du temps de travail

Relation ménage	Description de la tâche	Nb heures/mois
Visites à domicile	AEB, administratif, lien avec bailleur, soutien à la parentalité, conseil à la vie quotidienne, insertion professionnelle, orientation, lien avec des partenaires, et toutes demande de la famille	110
RV au bureau	Idem avec photocopie, accès internet	
Acct physique	Démarche administrative, présenter un problème, aider à la compréhension, soutien moral, aide au choix de mobilier, signature de bail, état des lieux, rencontre de partenaire	
Contacts tel ou mail	Maintenir le lien avec les familles/partenaires, prise de RDV, débloquer des situations, demander des compléments d'information, organiser des réunions	14
Suivi administratif du dossier	Prise de notes, renouvellement administratif, suivi des droits et ouverture ou réouverture,….	14

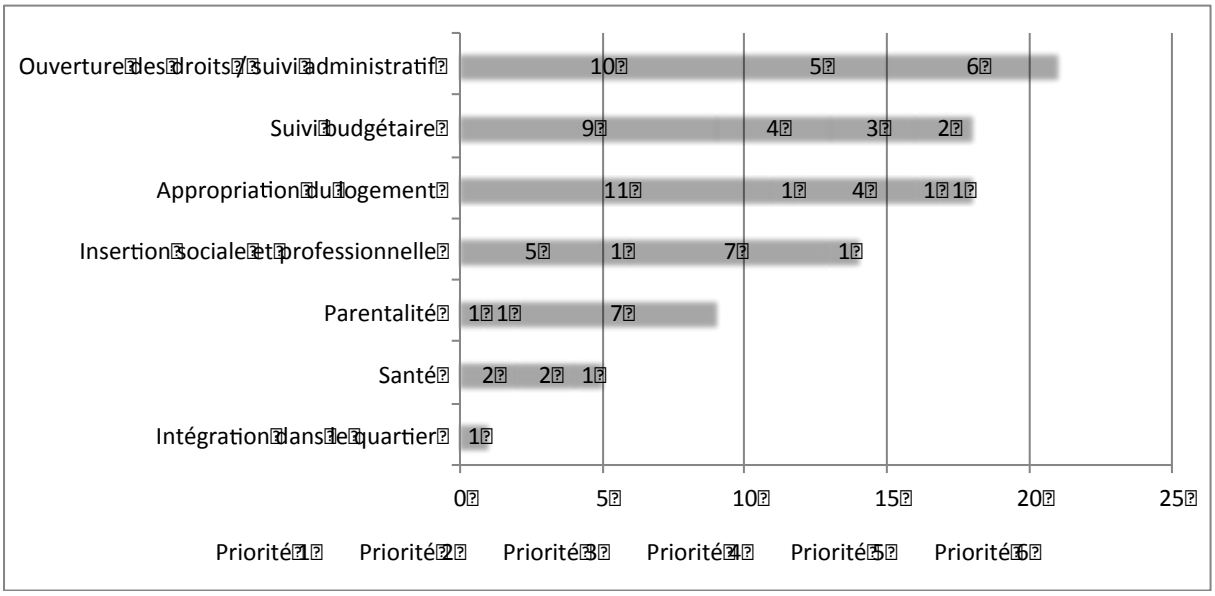
Relation partenaires / coordination	Description de la tâche	Nb heures/mois
Contact téléphoniques	Questions particulières sur les familles, organisation de réunion, et autres temps de partages et d'informations, maintien du lien, point sur le paiement des loyers avec bailleur	8
Réunion de travail (ex. tripartite) et réunion d'équipe interne	point sur les familles, difficultés rencontrées et recherche de solution et/ou orientation, point sur avancement de l'expérimentation, préparation des réunion, évaluation du travail effectué,	5
Instance partenariale (cellule de coordination)	Idem , échange avec partenaires et questions diverses, avenir de l'expérimentation/ en moyenne 1 rencontre toute les 8 semaines de 3 h00	1h30
Comptes rendus / bilans	2H30 de préparation pour chaque cellule de coordination + 2h30 après chaque cellule de coordination	2h30

3.2. Une approche globale de la situation du ménage qui fait appel à des compétences d'évaluation et de diagnostic nouvelles pour les travailleurs sociaux

L'ASG dans le logement se distingue des différentes mesures d'accompagnement lié au logement (ASLL et AVDL) par le fait qu'il promeut une approche globale de la situation du ménage. De manière générale, l'accompagnement social global est **personnalisé et s'adapte à la situation des familles (t**ous les membres de la famille peuvent être concernés, si besoin)**. Il ne s'agit plus ici de « faire rentrer » les ménages dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement mais d'inverser la logique et proposer un accompagnement qui s'adapte aux ménages.** Le projet est nécessairement global et donc constitue un projet de vie qui se construit en fonction des besoins et souhaits de la personne. L'ensemble des problématiques est pris en compte et les changements à venir sont anticipés avec le ménage.

❖ **Une prise en compte de l'ensemble des problèmes identifiés ou soulevés par le ménage**

Le travail d'analyse mené en lien avec les référents personnels permet de rendre compte de la diversité effective des thèmes d'intervention puisque ce sont au minimum 3 axes qui ont été travaillés avec chacun des ménages accompagnés. Comme le montre le graphique ci-après, l'ouverture des doits, le suivi administratif et budgétaire étaient les axes de travail prioritaires pour une majorité de ménages, l'appropriation du logement intervenant en second.



Thème d'intervention	Exemples de tâches réalisées
Suivi budgétaire	Loyer, dépenses, ressources, reste à vivre, dettes, économies, priorisation des dépenses, dossier banque de France, négociation avec les créanciers
Ouverture des droits / administratif	Montage dossier APL, droits caf, RSA, CMU/CMUC, renouvellement des titres de séjour, demande d'aide financière, orientation vers les associations caritatives…
Appropriation du logement	Achat de meubles, prise de mesures, recherche sur internet, conseil d'aménagement et dans le quotidien sur l'utilisation des électroménagers, consommation énergétique, entretien du logement, respect du voisinage, rappel sur les droits et devoirs des locataires
Intégration dans le quartier	Visite du quartier avec le ménage, repérage des lieux importants, école, mairie, MDS, CAF, CPAM…
Insertion sociale et professionnelle	Orientation mission locale et pôle emploi, réflexion sur le projet professionnel, aide à la rédaction CV et lettre de motivation, conseil sur la présentation à un entretien d'embauche, aide à l'organisation dans les recherches
Santé	Ouverture de droits, orientations vers les services compétant, information sur les dépistages obligatoires, orientation vers les bilans de santé de la CPAM, dossier MDPH,
Parentalité	Conseils divers autour du lien parents enfants, orientation PMI
Autre	Juridique démarche divorce, tribunal administratif pour problème de papiers

L'ouverture des droits et l'accompagnement dans les démarches administratives restent le principal thème d'intervention pour la quasi totalité des ménages suivis. L'objectif selon les travailleurs sociaux ***« n'est pas une autonomie à 100% mais plutôt une débrouillardise ».*** Il s'agit de

s'assurer que le ménage sache vers qui s'orienter pour quel type de démarches. Cela est réalisé en lien avec l'intégration dans le quartier : inscription à l'école, localisation des principaux équipements et services publics (écrivain public, mairie, CAF, Maison Départementale des Solidarités, etc.)

> *« C'est un gros travail en début. Puis après on est dans le renouvellement. Les ménages sont conscients des délais de renouvellement, conscient de l'importance de réaliser ces démarches en temps et en heure pour ne pas déstabiliser leur budget notamment. »*

Le suivi budgétaire est un autre thème majeur avec une priorité organisée autour du règlement du loyer. L'intensité du suivi budgétaire est variable selon les familles. Certaines ont des revenus stables et n'ont pas de difficultés à prioriser leur budget.

> *« Lorsqu'il n'y a pas de difficultés particulière, c'est difficile de justifier d'aller voir avec les personnes. Si je vois quelque chose d'équilibrée et que les familles s'en sortent régulièrement, je n'insiste pas plus. »*

Pour d'autres au contraire, une attention particulière est nécessaire :

> *« Si c'est un peu tendu, je vais travailler en milieu du mois (car c'est à ce moment que ca peut devenir compliqué). Où est-ce que vous en êtes ? Quelles sont vos dépenses prévues. Après je travaille avec elles sur la priorisation des dépenses. »*

Quoiqu'il en soit, l'objectif prioritaire est le paiement du loyer et de s'assurer de la capacité des ménages à rebondir en cas d'imprévu. Mais *« il est important que ce soit leurs outils de gestion du budget et de ne pas imposer une méthode. »*

L'appropriation du logement se travaille davantage au moment de l'entrée dans les lieux et de la signature du bail. Les référents reprennent le contrat de bail avec les personnes en insistant sur les droits et devoirs du locataire. Paradoxalement, les référents relèvent néanmoins que *« alors que l'on est dans un logement. On a pas tellement travaillé la question de appropriation du logement et l'intégration dans le quartier ».* Cela s'explique selon eux par un changement de regard et de pratique des travailleurs sociaux :

> *« Aller regarder les autres pièces n'est pas adapté dans ce cadre. Le fait qu'ils soient chez eux chance beaucoup de chose de l'appréhension à traiter certaines questions »*

Aussi, les remarques potentielles (entretien logement) sont amenées de manière très neutres (fonctionnement d'un électroménager, exemple : machine à laver) et dans le respect de l'intimité des ménages : « *je me sens plus à l'aise de cette manière* ». En outre, les référents n'ont pas été confrontés à des difficultés particulières dans le domaine (en termes de trouble de voisinage, hygiène et propreté du logement).

L'insertion professionnelle, parentalité et santé, des thèmes périphériques, abordés « à la demande » du ménage accompagné et avec le souci du respect des personnes.

S'agissant de l'insertion professionnelle, les questions sont souvent spontanément abordées ne serait-ce que parce que des structures telles que Pôle Emploi ne sont pas dans le même cadre de soutien, avec des RDV plus ponctuels. Le travail autour de l'insertion professionnelle s'organise alors autour d'une aide à l'organisation dans les recherches (candidatures spontanées), vers qui aller (mission locale, agence intérim, etc.), à la rédaction d'un CV, d'une lettre de motivation, ou de préparation d'un entretien. Sans être spécifiquement compétents sur ces points, les référents expliquent *« les choses à éviter de l'ordre du bon sens, mais que les personnes n'ont pas forcément en tête. ».*

La capacité à aborder et traiter des **questions de parentalité** est très relative selon les familles et les situations. Pour certaines, ces questions sont évoquées spontanément leur évitant ainsi parfois de *« parler de leur soucis personnels ».* Lorsque les familles sont plus discrètes, *« on peut glisser quelques conseils, les orienter vers la PMI… Cela permet d'avoir un autre regard ».* Mais le sujet reste sensible et ne peut être abordé que dans le respect de l'intimité et des personnes. Ainsi par exemple, cette famille avec un enfant présentant des troubles autistiques :

> *« On fait face au déni des parents. Ils refusent que leur enfant soit pris en charge sur une structure spécialisée. On mène un important travail de partenariat avec l'assistante sociale du CMP et de la MDS pour aider et amener les parents à reconnaître et accepter la différence de leur enfant »*

Les problèmes de santé nécessitent quant à eux une orientation vers les professionnels et services compétents bien que des conseils soient donnés sur les dépistages obligatoires, les bilans de santé gratuits mis en place tous les 5 ans par la sécurité sociale, etc. La question du médecin traitant est plutôt abordée de manière informelle. Par contre, l'orientation vers la PMI se fait beaucoup plus simplement dans le cadre de la parentalité, autour de la question des enfants.

A cet égard, **la santé mentale demeure la difficulté la plus difficile à appréhender**. Elle fait d'ailleurs écho à une préoccupation majeure des organismes HLM ces dernières années : comment repérer les troubles de santé mentale et comment faire émerger une demande de soin alors que le plus souvent les professionnels se heurtent au déni et/ou à des représentation faussées, fantasmées sur le rôle d'un psychologue.

> *« En tant que travailleur social, on peut proposer mais l'acceptation n'est pas simple. Le recours au psychologue a pu être proposé à plusieurs familles, mais la réponse est souvent non. La réponse spontanée est 'je ne suis pas folle' »*

- **Des questionnements quant aux limites de l'intervention des référents personnels**

La prise en compte de l'ensemble des problématiques et difficultés exprimées par le ménage et/ou repérées par le référent personnel a pu ainsi conduire les travailleurs sociaux à **s'interroger quant aux limites de leurs compétences et légitimité à aborder certains aspects.** Les travailleurs sociaux ont conscience de leurs limites sur certaines questions et ce d'autant plus qu'ils exercent leur métier dans un cadre moins contraint qu'une structure collective :

> *« Je n'ai pas de difficulté à répondre aux questions puis à orienter les ménages. Mais c'est parfois plus complexe de détecter les difficultés. En CHRS c'est possible, mais moins en ASG. ».*

Certains soulignent la difficulté à aborder les problèmes d'addiction ou de santé. Les travailleurs sociaux se sentent démunis, peur de l'agressivité (différence entre visite à domicile et accompagnement en structure collective).

> *« Tout ce qui a un lien avec la santé, j'ai un doute sur mes connaissances. Alors j'ai demandé à la psychologue de l'équipe de venir avec moi »*

> *« Je fais appel à mes collègues qui ont plus d'expérience et connaissent mieux le territoire. »*

> *« Dans ces situations, je fais appel à mes connaissances personnelles pour conseiller, et palier des fois les manques du droit commun. Spontanément, j'investis ce sujet. La question est « est-ce que je le fais bien ? »*

A cet égard, soulignons que les référents ont exprimé ponctuellement un certain sentiment d'isolement dans leur pratique et leur positionnement. Expérimentant des modes d'intervention originaux, ils auraient souhaité pouvoir partager leurs questionnements plus régulièrement en équipe et en présence de leur hiérarchie :

> *« Il aurait pu être envisagé des réunions collectives interdépartementales sur le dispositif entre référents. Pour partager nos difficultés sur l'ensemble de nos situations »*

Ce **besoin de réflexivité, d'analyse des pratiques** doit aussi être considéré comme un moyen de *« rendre compte des transgressions de telle manière qu'elles puissent être en quelque sorte validées, protégées ou déconseillées, voire formellement interdites »* comme le souligne Jean Furtos[5]. *« L'encadrement doit savoir qu'une partie de son travail est certes d'obtenir des financements et les effectifs pour que l'institution fonctionne et de faire en sorte que le fonctionnement soit compatible avec les objectifs prévus par les lois et règlements ; mais l'une de ses fonctions essentielles reste de* ***protéger les équipes et leurs compétences en humanité précaire*** *mises en œuvre dans le travail. »*[6]

3.3. Un accompagnement social global avec des « contraintes » de locataire qui amène les travailleurs sociaux à (re)questionner leurs pratiques

❖ Une relation de travail fondée sur la collaboration

Malgré ces limites, il faut néanmoins souligner l'absence ou tout au moins le caractère exceptionnel de ce qui pourrait être considéré comme un « manque d'adhésion » des ménages. Cela s'explique notamment par la relation de confiance établie entre les travailleurs sociaux et ces derniers.

Une première spécificité de l'accompagnement social global mis en œuvre dans le cadre de l'expérimentation est qu'il s'agit d'**une démarche d'accompagnement « en situation et en temps réel » qui ne s'inscrit pas dans une période probatoire.** Plus spécifiquement, **c'est le statut de locataire en titre qui induit un changement de pratique et de regard des travailleurs sociaux**. Ce qui pourrait apparaître comme une contrainte pour des travailleurs sociaux est apparue comme un levier dans la création d'une relation de collaboration avec le ménage :

> *« La notion de réel est importante. En CHRS, malgré nous, on maintient les familles dans l'illusion, on est cocoonant. Dans l'ASG, on a pu être surpris positivement par les réactions des ménages. L'équilibre dans la relation fait qu'on arrive à avancer à avoir une relation de travail »*

> « *En hébergement, il y a « faire, faire-faire, et laisser faire ». Avec l'ASG, on est dans un logement, donc il a fallu très vite que les familles fassent d'elles-mêmes. La difficulté pour nous travailleur social, c'est le lâcher prise. Par facilité souvent on se dit, si on le fait, ca va aller plus vite. Les ménages nous le disent aussi : 'ça avant, on le faisait pour moi'* – sous-entendu un travailleur social le faisait pour moi. »

Les travailleurs sociaux insistent également sur **la neutralité de leur positionnement** et de leur posture à l'égard des ménages accompagnés. Ils ne sont plus juges et partie comme ils pouvaient l'être en CHRS. L'approche est non intrusive et non normative. Etant eux-mêmes bousculés dans leurs pratiques, les travailleurs sociaux témoignent d'**une forme d'humilité dans leur posture face à l'appréhension des difficultés rencontrées par les ménages :**

[5] Jean Furtos, op.cité
[6] Jean Furtos, op. cité

« Plus le temps passe, plus je partage avec les ménages et j'essaie de m'impliquer en tant que personne. Montrer que les connaissances que j'ai découlent de mon expérience personnelle, comme professionnel. Il n'y a pas qu'une réponse possible. »

« Ce sont les personnes qui doivent nous indiquer ce qu'il faut faire, qui nous interpellent dans nos pratiques (…). Il y a des choses que l'on ne peut pas négocier mais d'autres oui. »

La **relation de travail est fondée sur la collaboration** et, non plus, sur une logique d'assistance. Elle permet de dépasser la relation dominant / dominé qui prévaut parfois, la personne étant considérée dans son ensemble, avec ses capacités, ses potentialités et ses souhaits, et non plus sous le seul prisme des ses difficultés.

« *En CHRS, on est vraiment dans un rapport de force dominant dominé, le TS a le pouvoir sur l'hébergé. Il a les clefs et peut entrer sans prévenir dans le logement si il a des doutes. On connaît tout de la famille, certains se livrent beaucoup, on se retrouve tout puissant. Avec l'ASG, les ménages sont chez eux, on se rend compte qu'on a besoin d'information pour les aider, les familles gèrent aussi mieux les informations qu'elles nous transmettent…* ***La posture change, le rapport est plus sain et plus équilibré. Ca a facilité l'adhésion des ménages, elles ont moins le sentiment d'être redevable***.»

« Je voyais ce dispositif comme ça. Comme ***quelque chose qui s'adapterait aux problématiques et aux potentialités des ménages****. Ca peut être porteur de changement et de transformation chez certaines personnes »*

❖ **Vers une nouvelle définition de la notion d'« autonomie » ?**

L'expérimentation les a également amenés à se (re)questionner sur les objectifs de l'accompagnement et la notion d'autonomie. Que doit viser réellement l'accompagnement ? Selon quels critères peut-on estimer que les objectifs sont atteints ? Selon le livre blanc de la FNARS, *« l'ASG a pour finalité le développement de la citoyenneté et de l'autonomie des personnes dans toutes ses dimensions (matérielle, relationnelle, culturelle et sociale). Il s'agit, à travers une dynamique de changement, de les rendre actrices de leur parcours, de leurs choix, et de bénéficier du droit commun. »* (Livre blanc, p.32)

Dès lors, l'objectif pour les travailleurs sociaux était de s'adapter **aux ménages pour travailler « leur capacité à »:**

- Prendre conscience de ses difficultés, et de la possibilité d'être « aidé » ;
- Hiérarchiser leurs priorités dans la gestion d'un logement (question du budget) ;
- Se saisir, par eux-mêmes, des outils disponibles ;
- S'orienter dans le tissu local d'acteurs ;
- Solliciter les partenaires ou « aidants » (un écrivain public par exemple).

Aussi, *« l'objectif n'est pas une autonomie à 100%, mais plutôt une débrouillardise, savoir quand s'alarmer, vers qui s'orienter et demander de l'aide.* ». Il s'agit plutôt **d'être « *en capacité de rebondir, de réagir et de se tourner vers les bonnes personnes au bon moment* ».**

Cette nouvelle définition de l'autonomie proposée par les référents impose un changement de regard voire de paradigme s'agissant de l'accompagnement vers et dans le logement. Comme le rappelle Jean Furtos, *« le fait global d'habiter inclut la dimension de l'accompagnement. Celui qui a une difficulté à habiter a pour ainsi dire besoin d'être hébergé dans la relation (…) Nous vérifions ainsi que* ***dans nombre de circonstances, la notion d'un individu autonome est une invention de la***

modernité qui n'existe pas dans le réel car une personne n'est pas qu'un individu dans le sens où elle est toujours en relation »[7]

3.4. Une dynamique partenariale engagée qui reste à conforter

L'un des objectifs de l'ASG était de consolider et formaliser le partenariat autour des situations de ménages accompagnés. L'impact de l'expérimentation sur les interactions partenariales était notamment attendu à travers l'animation de cellules de coordination, clés de voute de la démarche.

- **Les cellules de coordination : un espace d'échanges, de réflexions et d'acculturation réciproque**

Sur chacun des deux territoires, les cellules de coordination ont réuni a minima la chef de projet AFFIL, l'opérateur associatif (le référent social et le directeur de la structure), des organismes HLM ayant relogé des ménages (responsable de services gestion locative et/ou action sociale), des responsables des Maisons Départementales des Solidarités en Seine-et-Marne et des Espaces Départementaux des Solidarités dans le Val-de-Marne. Ponctuellement, elles ont pu accueillir des partenaires (associations, …) concernés par la situation des ménages accompagnés dans le cadre de l'ASG.

Outre qu'elles ont permis de faire le point régulièrement sur les situations des ménages et de rendre compte de l'avancement de l'expérimentation, un des premiers effets indirects de ces cellules de coordination est qu'elles ont permis des temps d'échange et de dialogue propices à l'acculturation entre les acteurs de la gestion locative et ceux de l'accompagnement social :

> *« Grâce aux cellules de coordinations, les bailleurs se sont montrés plus compréhensifs. Et nous, travailleurs sociaux, on a mieux compris les impératifs de la gestion locative. Petit à petit une relation de confiance s'est établie et de plus en plus d'informations ont été délivrées sur les familles.* »

Ainsi, les cellules de coordination ont contribué à changer progressivement le regard porté par les bailleurs sur l'expérimentation et plus spécifiquement sur des ménages jugés, a priori, fragiles et à « risque » (d'un point de vue locatif). Au fil de l'expérimentation, les bailleurs présents en cellule de coordination ont pu être force de proposition.

> *« J'ai le sentiment que les bailleurs se sont intéressés au travail que l'on faisait. Certains ont posé des questions pointues sur les outils déployés par exemple. »*

> *« Les cellules de coordination sont des moments intéressants où l'on échange sur les familles, sur ce que l'on attend, etc. En général, toutes les personnes présentes autour de la table s'expriment. Ca permet de mieux se connaître » (bailleur)*

Ce faisant, les travailleurs sociaux se sont sentis reconnus dans le travail mené et une relation de confiance a pu progressivement s'établir permettant de partager des informations sur les ménages (ces derniers étant systématiquement informés que leur situation pouvait être discutée à l'occasion de ces réunions). Les référents personnels ont également fait évoluer la perception qu'ils avaient des bailleurs sociaux (compréhension des contraintes de ces derniers). *« Si ca devait perdurer, il faut reconduire les cellules de coordination »* souligne ainsi un référent.

[7] Jean Furtos, « L'accompagnement au logement : importance, difficultés, risques, exigences (avoir un logement n'est pas habiter) » in *Rhizome* n°51, janvier 2014

Cependant, on peut regretter la faible mobilisation d'autres partenaires, tels que la CAF ou les Missions Locales par exemple, réduisant les possibilités de débat :

> *« On est plus dans une instance de rendu compte (…) Il y a eu des débats sur les familles mais sans creuser »*

❖ **Avec les organismes HLM, une relation de travail à consolider**

La qualité du lien opérateur/organisme HLM était un enjeu central et une condition de réussite de l'expérimentation. Selon les situations, la relation de travail s'est avérée plus ou moins complexe à construire faute d'une répartition claire des rôles depuis l'instruction du dossier en vue de la CAL jusqu'à l'entrée dans le logement, une période délicate qui nécessite l'ouverture d'un certain nombre de droits (APL, FSL, Locapass, prêt CAF, etc.).

> *« Si on nous demande pas nous on ne fait pas. (…) La base ça aurait été d'appeler le bailleur pour nous avertir et repousser l'entrée dans le logement, l'entrée dans les lieux est un moment stressant pour tout le monde. Il faut communiquer. »* (un bailleur)

Quelques « loupés » au démarrage témoignent de la nécessité de poser un cadre (qui fait quoi ?), de définir un circuit d'information clair et exemplaire et de déterminer le rythme des échanges d'information entre travailleurs sociaux et organismes HLM. Il est en effet indispensable de maintenir de façon constante et régulière le lien opérateur / bailleur à avec un système d'alerte en cas de difficultés rencontrées. Un axe d'amélioration évoqué serait de formaliser le partenariat à travers la signature d'un **contrat tripartite** permettant de définir formellement les rôles de chacun (avec une dimension symbolique importante pour le ménage accompagné). A minima, **l'identification d'un interlocuteur unique chez le bailleur** est une attente forte des référents.

Cependant, **les réticences perceptibles de part et d'autre au démarrage ont progressivement laissé place à une relation de confiance grâce au travail de pédagogie mené sur la philosophie et les principes de l'expérimentation et aux efforts de transparence sur les situations des ménages accompagnés :** *« On a donné à voir notre travail, la complexité et la diversité des axes d'intervention, mais aussi que le risque existe toujours. ».* Cette confiance a notamment été favorisée par la présence chez certains organismes HLM de CESF : *« ça se voit tout de suite, on parle le même langage ».*

❖ **Une participation « active » des services sociaux des Conseils Départementaux**

L'un des objectifs de l'expérimentation est également d'articuler l'accompagnement des ménages relogés avec l'action des services sociaux départementaux. Aussi, la participation active du Conseil Départemental à la mise en œuvre et au suivi de l'expérimentation constituait un enjeu important et une condition de réussite.

Leur présence régulière en cellule de coordination et en comité de pilotage constitue un premier signe de leur implication dans l'expérimentation. A cette occasion, un certain nombre de questionnements et points de vigilance ont pu émerger : des réunions tripartites sont à mettre en place systématiquement en amont et en aval entre référent social et prescripteur : qui fait quoi puis

qui reste et qui s'efface ? Quid du passage de relais à l'issue de la mesure ASG ? Faut-il privilégier la proximité géographique ou la proximité relationnelle ?

> *« Ce serait cohérent de faire un entretien commun de démarrage pour permettre de bien voir tout ce qui a été fait antérieurement, les difficultés rencontrées, les axes de travail et faire la même chose à la fin de la mesure pour retravailler le relais. » (EDS)*

Dans le cadre de la fin de l'accompagnement social des ménages des actions ont cependant déjà été pensées et proposées par les services sociaux départementaux. Notamment en Seine-et-Marne où une réunion collective d'information a été organisée pour l'ensemble des ménages « sortant » de l'expérimentation afin de leur présenter la Maison Départementale des Solidarités et les dispositifs d'aides existants.

- **Un partenariat plus complexe à créer avec les acteurs locaux de l'action sociale et médico-sociale**

A l'issue de l'expérimentation, on ne peut que constater la faible mobilisation des différents acteurs de l'action sociale (hors département) et médico-sociale. Des orientations ont certes été systématiquement réalisés par les référents sociaux en fonction des besoins repérés (sur des CMP, des Missions Locales, des centres sociaux) mais d'une part, la réactivité des partenaires dépend encore trop fortement de la disponibilité des professionnels (et non des structures qui les emploient) et d'autre part aucun partenariat n'a véritablement été formalisé. A cet égard, les référents sociaux soulignent plus généralement la difficulté d'articulation avec des partenaires locaux dont l'intervention est sectorisée (MDS, CMP, etc.).

Aussi le partenariat établi avec certains acteurs locaux demeure fragile. Les professionnels ne peuvent indéfiniment agir seuls sans que leurs interventions ne soient légitimées et encouragées par des stratégies convergentes des institutions qui les emploient.

4. Perceptions et vécus des ménages à l'égard de l'expérimentation

4.1. Profil et parcours des ménages effectivement bénéficiaires

❖ **Une majorité de familles avec enfants en situation de difficulté économique**

Au total, sur l'ensemble des deux territoires, ce sont 24 ménages qui ont été relogés (5 sur le Val de Marne et 19 sur la Seine et Marne).

Malgré une mise en œuvre différenciée sur les deux territoires de l'expérimentation, les profils et parcours des ménages bénéficiaires diffèrent peu. Au regard de la composition familiale, les ménages bénéficiaires sont principalement des familles avec enfants (20) et notamment de familles monoparentales (16).

	Val de Marne	Seine-et Marne	TOTAL
Isolé	2	1	3
Couple		1	1
Couple avec enfant(s)	2	2	4
Famille monoparentale	1	15	16

Les niveaux de ressources sont globalement faibles avec cependant des situations très variables d'une famille à l'autre. L'origine des ressources conjugue bien souvent salaire et prestations sociales ou familiales. Notons cependant que 7 familles disposent de ressources mensuelles supérieures à 1500€[8].

Montant des ressources (en €/mois)	Inf. 500	Entre 500 et 1000	Entre 1000 et 1500	Sup. à 1500
Nombre de ménages	2	8	5	7

Les difficultés économiques antérieures des ménages apparaissent bien souvent au regard de l'existence de dettes. En Seine-et-Marne, parmi les 19 ménages entrés dans le dispositif, 13 eux comptabilisaient des dettes allant de 150€ à 22 000€. Les dettes des ménages se catégorisent parmi 4 « grands types »[9] : téléphonie/ divers (6 ménages) ; dette locative (4 ménages) ; hôpital (3 ménages) ; crédit à la consommation (3 ménages).

[8] Ces données ont été communiquées dans le courant du premier trimestre 2015. Elles correspondent aux ressources des ménages après ouverture de l'ensemble des droits et ne sont pas pondérées en fonction de la composition familiale. En outre, les ressources des ménages peuvent être fluctuantes (perte d'un emploi, naissance d'un enfant, non renouvellement du titre de séjour, etc.)

[9] Un même ménage peut avoir crédité différents « types » de dettes.

❖ **Des ménages aux parcours résidentiels complexes jalonnés de ruptures**

D'après les données transmises par les référents, une majorité de ménages n'a jamais eu d'expérience locative[10] et est directement issue de l'urgence sociale (13 ménages) souvent après une rupture d'hébergement (chez un tiers ou de la famille). Ce chiffre cache pourtant diverses réalités comme en témoignent les entretiens qualitatifs réalisés avec 7 ménages ayant bénéficié du dispositif. Ces derniers, ont eu à cœur de revenir sur le parcours ainsi que les difficultés engendrées par l'absence d'un logement autonome.

Parmi les parcours de ménages rencontrés, **certaines femmes ont été contraintes de fuir la violence et l'humiliation au sein de leur foyer**. Ces femmes, originaires de pays étrangers, souvent sans emploi et disposant d'un très faible réseau social, expriment avoir été très fortement isolées au sein de leur couple. Ne sachant vers qui se tourner dans le maillage institutionnel et associatif, mais également par crainte de quitter le foyer conjugal, ces femmes ont souvent subi des violences pendant des mois, voire, des années. Mais à la suite d'une rencontre avec un acteur associatif et d'un évènement concomitant au sein de leur couple, elle prennent la décision de quitter le foyer et sont orientées, selon leur situation, vers différentes structures d'hébergement (centre maternel, urgence, etc.)

> *« J'ai appris qu'il me trompait, je n'ai pas supporté. C'était très dur pour moi, je me sentais déjà si seule. J'ai voulu partir, mais il me retenait. Il y a eu beaucoup de drame, de violence pendant plusieurs mois… j'ai fini par partir. J'avais l'habitude d'aller à SOS femme, mais je ne partais pas. Là, je suis arrivée avec ma fille et une valise. Ils m'ont trouvé une place en centre maternel, je suis restée 1 an, jusqu'à ce que ma fille dépasse les 3 ans. Après, ils m'ont dit que je devais aller à Melun, mais je n'ai pas voulu (…) ils m'ont dit d'aller dans un centre d'urgence.» (Femme, seule, 1 enfant de 4 ans avec problème de santé, sortant de centre d'urgence, 77)*

> *«J'habitais avec mon conjoint mais il était violent. Il était très dur avec mon fils ainé, ce n'était pas son fils, j'étais mariée avec un autre homme avant. Son beau-père était dur, il ne l'acceptait pas. Il y a eu beaucoup de conflit, j'ai eu peur pour mon fils.. il est allé dans un centre d'hébergement. Moi j'ai décidé de partir du logement, de quitter mon conjoint. » (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)*

Certaines familles n'ont eu, faute d'accéder à un logement autonome (coût exorbitant du parc privé, délais d'attente au sein du parc social), d'autres choix que d'être **hébergées chez un tiers malgré la présence d'un ou deux enfants** (généralement au sein de l'entourage familial). Ces solutions, souvent instables et entrainant des conditions de vies difficiles pour les hébergés comme pour les hébergeants, ont fini par se rompre, laissant alors les familles démunies s'orienter vers l'hébergement d'urgence.

> « *On vivait chez ma mère avec mes sœurs et mon mari. A l'époque j'avais deux enfants* (3 enfants aujourd'hui*). Il y a eu plusieurs problèmes entre mon mari et mes sœurs, des conflits, des disputes, … on avait regardé dans le privé pour un logement, mais c'était très cher, même si mon mari travaille. A un moment, ça n'a plu été possible, on a du partir. On s'est retrouvés à la rue alors j'ai appelé le 115. Heureusement nous n'avons pas dormi dehors, c'était en janvier 2014, il nous ont dit d'aller à l'hôtel … et là, des hôtels on en a fait, jusqu'à arriver dans le logement où nous sommes maintenant locataires*. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), sortant d'hôtel, 77)

> *« Quand on a eu le 2ème enfant, on dormait un peu à droite à gauche. Ma mère a fini par nous mettre à la port, 'si je te vire on te trouvera un logement', elle nous a dit ! On a appelé le 115 et on a été pris en charge*

[10] En Seine-et-Marne, 11 ménages sur 19 n'ont jamais eu d'expérience locative dans le passé. Dans le Val-de-Marne, 3 sur 5.

le premier soir dans un hôtel à Montgeron » (Couple, 2 enfants (4 ans et 1,5 ans), sans emploi, sortant d'hôtel, 94)

Dans d'autres situations, **certains ménages ont pu connaitre l'errance et les nuits passées dans la rue avant d'être orientées vers l'hébergement d'urgence.** Ces situations particulièrement traumatisantes pour les personnes rencontrées succèdent généralement à de multiples ruptures.

« J'étais en Belgique, chez mes parents. Je suis tombée enceinte, mes parents n'ont pas accepté. Alors je suis venue en France pour aller vivre chez le père à Grenoble. Mais il n'a pas assumé, lui aussi m'a dit de partir, il était dans un foyer. Je ne savais pas trop où aller. J'avais rencontré une femme des témoins de Jehova, elle m'a dit qu'elle connaissait quelqu'un à Paris qui pourrait m'héberger. Je suis venue chez elle, j'étais enceinte. Elle m'utilisait pour faire la bonne, le ménage, s'occuper des enfants. J'ai accouché, ils m'ont mis à l'hôtel pendant 15 jours et après dehors. Je suis retournée chez elle avec l'enfant, jusqu'à ces 9 mois. Mais après, elle a cru que je sortais avec son mec alors elle m'a mise à la porte. J'avais rien … j'ai appelé le 115, mais ca ne répondait pas. J'ai appelé l'assistante sociale pour dire « je suis dehors avec l'enfant, je en sais pas où dormir. J'ai du dormir avec ma fille dehors une ou deux nuits, après ils m'ont trouvé une place à l'hôtel. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

Parmi les ménages rencontrés, certaines personnes n'avaient jamais bénéficié d'un hébergement à l'instar de cet homme seul pénalisé par le contexte de gestion de la pénurie occasionnant une priorisation des publics au détriment des hommes seuls le plus souvent :

« J'ai dormi pendant un an et-demi dans ma voiture parce que j'ai été expulsé de l'appartement. J'aimais bien cette voiture. » (Homme seul, en recherche d'emploi, 94)

- **Des situations de logement/ d'hébergement instables qui perturbent l'organisation quotidienne des ménages**

Tous les ménages rencontrés expriment avoir ressenti une grande instabilité lors des différentes étapes de leur parcours qu'il s'agisse d'hébergement chez un tiers, de l'hôtel, d'une situation de couple complexe, etc. Ce sentiment d'instabilité s'explique par la fragilité des situations, perçues comme peu sécurisantes et non pérennes. La crainte de se retrouver sans solution d'hébergement, sans « *toit au dessus de la tête* » est un élément qui revient régulièrement dans les discours des personnes rencontrées.

« J'avais peur de partir, que mon mari me mette dehors, que je me retrouve sans rien, sans toit sur la tête. Je me sentais fragile. Après au centre maternel, c'est pareil, on sait que lorsque l'enfant va avoir 3 ans, on va devoir partir, mais pour aller où... on ne sait jamais, impossible de voir dans 6 mois, ou parfois même demain. » (Femme, seule, 1 enfant de 4 ans avec problème de santé, sortant de centre d'urgence, 77)

« Je voyais la situation se tendre chez ma mère entre mes sœurs et mon mari. On prenait sur nous parce que l'on savait qu'on avait rien et que si elles décidaient de nous mettre à la porte, elle le pouvait. C'est ce qu'il s'est passé… après l'hôtel et là on décide de rien, on va où on nous dit » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), sortant d'hôtel, 77)

Les personnes hébergées à l'hôtel semblent durablement marquées par cette période où **les efforts pour construire un réseau social et s'ancrer dans l'environnement avoisinant sont régulièrement perturbés par les transferts d'hôtel.** Les conséquences de ce mode de fonctionnement questionnent particulièrement les parents vis-à-vis de leurs enfants qui « grandissent » sans repère.

« Toutes les semaines, il fallait se réinscrire et ils choisissaient si on restait dans le même hôtel où si il fallait aller dans un nouveau hôtel. C'était très dur de trimbaler les enfants d'un endroit à l'autre, j'avais l'impression qu'ils avaient plus de repère, ils étaient petits, il fallait s'habituer à des nouveaux lieux, des nouveaux voisins, ils perdaient leurs petits copains. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), sortant d'hôtel, 77)

« Je partais à 5h du matin pour emmener les enfants à l'école. A XXX, on est resté deux mois, c'était encore plus compliqué » (Couple, 2 enfants (4 ans et 1,5 ans), sans emploi, sortant d'hôtel, 94)

« D'abord, j'ai fait 3 mois à XXX dans l'hôtel. Dans cet hôtel, c'est moi qui ait demandé à changer, le responsable était bizarre j'avais peur de lui. Après je suis allée 1 mois à YYY, après 1 mois à Chelles, après environ 3 semaines dans une autre ville. J'étais fatiguée, j'en avais marre, et ce n'est pas bien de faire bouger un enfant comme ça. Je me sentais très mal. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

Ces périodes d'instabilité sont également marquées par **des souvenirs de conflits et de tensions relationnelles avec l'entourage**, les colocataires (dans les situations d'appartement partagé) ou les autres hébergés avec qui ils vivent dans la promiscuité.

« Dans les hôtels, il y a toujours des histoires. Des histoires des vols, de bruits, de dérangement. On vit tellement les uns sur les autres que c'est dur de se supporter. On essaie de ne pas rentrer là dedans, ca ne m'intéressait pas ces histoires, mais souvent, ca nous rattrapait. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), sortant d'hôtel, 77)

« Ca changeait toujours de filles dans l'appartement (hébergées en centre maternel), à chaque fois, il fallait tout recommencer au niveau des règles. Surtout à l'intérieur d'un appartement chacun a sa manière de faire, plus ou moins de ménage, de rangement, etc. Concernant les parties communes c'était difficile de se mettre d'accord. Des petites choses, mais qui rendent fou à la fin. » (Femme, seule, 1 enfant de 4 ans avec problème de santé, sortant de centre d'urgence, 77)

En outre, les désagréments sont nombreux, **les conditions d'hébergement pouvant fortement contraindre les pratiques alimentaires des ménages.** Pour les familles hébergées à l'hôtel, l'absence de matériel pour cuisiner et/ou pour stocker les aliments complexifie grandement la confection et la prise des repas. Les familles décrivent alors une forme de monotonie alimentaire, le type d'aliments pouvant être consommés étant de fait très restreint.

« L'hôtel, ça été l'horreur. On ne pouvait pas faire à manger, ce n'était vraiment pas adapté pour les enfants. Alors soit on mangeait tout le temps la même chose, on était obligé d'aller dans les fast food, pourtant je n'aime pas trop. Des fois j'essayais d'aller chez ma mère pour préparer des plats et les ramener, mais c'était rare. Alors il fallait acheter des choses toutes faites, pas bonnes et chères en plus. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), sortant d'hôtel, 77)

« A l'hôtel, tous les jours il faut acheter les courses. On peut rien garder, souvent les magasins sont loin en plus, ca prend une moitié de journée pour le faire. Comme il n'y a pas de frigo, j'achetais tout le temps la même chose en petit paquet, ça coute cher en plus. Le lait, je prenais deux bouteilles, sinon, où est-ce que j'allais les mettre ? Je faisais tout le temps la même chose à manger, parce que on ne peut pas faire ce qu'on veut, il n'y a que le micro-onde, j'achetais du pain, des pâtes et des saucisses. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

En outre, pour les familles le repas représente, un véritable rituel de cohésion et de partage de valeurs (tant culturelles qu'éducatives) qui a souvent été entravé par les contraintes liées à l'hébergement (hôtel ou encore l'hébergement chez un tiers).

« On mangeait sur un bout de lit ou dans la salle commune… on mangeait vite, on prenait pas trop le temps de discuter. Ce n'était pas agréable comme moment. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

« Lorsque j'étais hébergée chez la dame, je décidais rien de ce que je pouvais manger. En plus il fallait que je m'occupe de sa famille, j'étais rarement tranquille avec ma fille. Après à l'hôtel, c'était compliqué aussi, on ne peut pas faire à manger, on n'a pas le droit, mais on essaie quand même au micro-onde, en tout cas c'était vraiment compliqué. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

4.2. L'accès à un logement, une première étape vers l'autonomie

❖ **Un accès au logement autonome vécu comme une chance**

Tout au long de leur parcours, nombreux sont les ménages a avoir entrepris des démarches afin d'accéder à un logement autonome. Ces deniers se sont très rapidement confrontés à la pénurie de logements accessibles. Dans le parc privé, les exigences en termes de revenus et de garanties pratiquées par les agences et propriétaires ont engendré une démobilisation des ménages, l'accès à un logement digne n'étant pas envisageable par ce biais au regard de leur situation.

Concernant l'accès au logement social, la plupart des ménages rencontrés déclare avoir déposé une demande de logement social et constitué un dossier de manière spontanée ou encouragé par un travailleur social. Néanmoins, tous ont pris conscience des délais d'attente pour accéder à un logement social et intériorisé le fonctionnement par paliers de l'hébergement (passage de l'urgence à l'hébergement type CHRS, etc.) qui nécessite de faire ses preuves étape par étape. Face à cette réalité, les modalités de l'expérimentation n'ont pas toujours été faciles à saisir et ont spontanément engendré des inquiétudes quant à la durée de la solution proposée :

« Après les 18 mois, on reste dans le logement ? » / « au début je pensais qu'on allait avoir un logement à partager où l'on reste 18 mois, j'avais pas imaginé être locataire, comme tout le monde nous expliquait que c'était difficile, qu'il fallait monter qu'on y arrivait avant d'avoir un logement à nous. »

Pour ces ménages résignés, **le premier contact avec le référent a suscité espoir et soulagement**. Y compris dans le Val-de-Marne alors que les ménages n'étaient pas d'emblée informés de l'expérimentation : ***« Quand on a rencontré l'association, c'était déjà une bonne nouvelle car on s'occupait de nous »***.

En conséquence, les ménages se remémorent avec émotion l'annonce de l'expérimentation – après la compréhension des modalités exactes – qui leur permet d'accéder à un logement du parc social en tant que locataire en titre. Au terme des difficultés préalablement rencontrées, les ménages expriment vivre (« enfin! ») un sort favorable à leur égard. Les mots « chance », « miracle » sont communément utilisés pour décrire cette annonce, signe d'un nouveau destin.

« Un logement, on allait être locataire. On n'en revenait pas après toute cette galère. La seule chose en contrepartie, accepter un accompagnement, franchement, c'était un miracle tout ça pour nous » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

« On m'avait dit que j'irai dans un logement temporaire, mais j'ai eu le droit à un logement. C'est une immense chance, je ne vais pas avoir à déménager à nouveau » (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)

Certains ménages vont plus loin en faisant correspondre cette annonce à une confiance placée en eux.

> *« Je pensais que ca serait très dur de réussir à avoir un appartement. Je ne parle pas très bien français, je n'ai pas beaucoup d'argent. Je ne pensais pas qu'on me ferait confiance. Lorsqu'on m'a dit que j'avais été retenue pour rentrer dans un logement à mon nom, je n'y croyais pas, c'était trop beau. Après, un mari violent, le centre maternel, l'hôtel, enfin ... chez moi. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)*

Conscients des difficultés d'accès au logement et de l'opportunité que cela représentait, certains ménages étaient décidés à accepter le logement quoiqu'il arrive *« on allait pas dire non. On savait qu'il fallait dire oui »* malgré des craintes et inquiétudes vis-à-vis de l'environnement.

> *« Le coin je l'aime pas. Mais je suis conscient de ma chance après avoir dormi dans ma voiture » (homme seul, en recherche d'emploi, 94)*

Certains parmi les plus éprouvés par leurs parcours de vie antérieur exprimaient néanmoins encore quelques craintes quelques mois après l'entrée dans le logement, conscient du chemin restant à parcourir pour se stabiliser.

> *« Je ne me sens pas déstabilisé même s'il faut retrouver des automatismes. Mais je me pose des questions pour le boulot. L'emmerdement c'est les finances » (homme seul, en recherche d'emploi, 94)*

- **Une stabilisation nécessaire pour se (re)construire**

Durant ces années « *de galère* », plusieurs des personnes rencontrées expriment avoir eu d'importantes baisses de moral, voire souffert de dépression. L'instabilité des situations d'hébergement et/ou de logement a souvent empêché les ménages de se projeter et d'amorcer une démarche de « reconstruction » globale. Lors de ces périodes, les familles expriment avoir été dans **une gestion de l'urgence, guidées par la crainte constante d'être sans solution de logement et/ou d'hébergement**. Dans ces conditions, la plupart des personnes rencontrées exprime ne pas avoir trouvé la force d'entamer les démarches nécessaires à leur (ré)insertion (accès aux droits, à la santé, soutien à la parentalité, etc.)

> *« A l'hôtel, j'étais mal. Je voyais les choses noires, je n'avais pas de force. Je ne savais pas comment m'en sortir, j'avais l'impression qu'on me volait ma vie, j'arrivais plus à faire quelque chose. Ma fille avait maigri, elle mangeait mal. Quand la maman ne va pas bien, les enfants le sentent. Aujourd'hui, je vais mieux. Je peux faire la vie que j'espérais. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)*

Cette lecture, *a posteriori*, de leur état est spontanément comparée à la stabilité retrouvée depuis l'accès à leur logement autonome et pérenne. **Le logement représente pour les ménages un levier afin de réaliser un travail sur soi, de reprendre confiance et être en capacité d'organiser une vie**.

> *« A l'hôtel, tu vois des travailleurs sociaux, ils te disent 'il faut faire ca, il faut faire ca'. Mais tu peux pas, t'es à moitié dans la dépression, tu t'en veux de faire vivre ça à ton enfant. T'as tout le temps peur, parce que tu ne sais pas où tu seras demain. Aujourd'hui, dans mon appartement, j'ai pu travailler sur moi. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, 77)*

> *« Mon mari était violent, avec moi et avec mon premier fils. J'étais comme endormie, je n'arrivais pas à trouver la force, j'ai juste réussi à fuir un jour. Depuis qu'on est arrivé dans l'appartement, ca va mieux. Je me sens mieux, je me sens plus forte » (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)*

« Le logement, ça va me permettre de me réorganiser. Préparer une stratégie pour retrouver une position sociale. » (Homme seul, 94)

❖ **Un socle pour l'organisation d'une vie de famille et de couple**

Comme vu précédemment, les situations de logement et/ou d'hébergement antérieures n'ont pas permis aux ménages d'organiser leur vie familiale selon leurs souhaits. En conséquence, l'accès à un statut de locataire et un logement pérenne sont spontanément jugés à l'aune d'une vie de famille enfin retrouvée. Le logement représente une sécurité et constitue le socle de la vie familiale ; segmentation des espaces de vie (chambre des enfants, pièces communes, etc.) avec une place pour chacun, espace d'intimité pour le couple, appropriation progressive de l'environnement, construction de repères, structuration d'une vie sociale etc.

Derrière ces éléments, les ménages expriment avoir dorénavant **les capacités de construire et d'organiser leur vie familiale selon les normes sociétales**. C'est avec fierté qu'ils expriment pouvoir offrir une vie « normale » à leur(s) enfant(s) et témoignent du changement de comportement de ces derniers depuis l'emménagement.

« On avait jamais eu une chambre à nous avec mon mari. D'abord on était chez ma mère, ca s'est mal passé, puis d'hôtel en hôtel, dans la même chambre avec les enfants. On ne pouvait pas cuisiner, c'est interdit, ils pouvaient nous changer d'hôtel et on allait à l'autre bout du 77 (…) Aujourd'hui, mon mari et moi avons notre chambre, et les enfants la leur. Je vois qu'ils sont plus heureux, ils jouent plus, ils sont chez eux. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

« A l'hôtel, ma fille était limitée, elle ne pouvait pas trop jouer. Il fallait faire très attention au bruit parce que sinon on peut avoir des problèmes. Enfin, ça dépend des autres familles. Aujourd'hui, c'est comme les toutes les familles. On a notre appartement, elle a sa chambre, avec ses jouets. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

❖ **Une vie quotidienne réappropriée : l'accès à une vie « banale », autour de « petits détails qui changent tout »**

Par delà les éléments fondamentaux précédemment énoncés, les ménages mettent en avant plusieurs « détails » emblématiques de l'accès au logement autonome, qui témoignent de la réappropriation de leur vie quotidienne ; pourvoir organiser une vie de famille « classique », réfléchir à la décoration selon ses goûts, convier des amis chez soi, etc.

Derrière ces « petits détails », c'est l'accès à une vie « banale » qui est appréciée et participe à faire évoluer l'image qu'ils ont d'eux-mêmes.

« C'est des petites choses, comme choisir sa décoration, pouvoir inviter des gens, pouvoir faire un peu de bruit… Mais ca change tout. Je me sens comme tout le monde. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, 77)

« Faire la cuisine, manger à une table avec mes enfants. On n'y pense pas, mais c'est fondamental !!! En plus, c'est notre table, on l'a choisi. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

« J'ai acheté des petits meubles… quand j'ai eu assez. Parce qu'au début c'était un peu le camping. J'ai fait ma décoration, c'est joli chez moi, j'aime bien. Lorsque j'invite des amis, c'est rare, mais en tout cas, je suis fière. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

4.3. Un autre cadre d'intervention, une nouvelle manière pour les ménages de percevoir et vivre le travail social

Contrepartie de l'accès à un logement autonome en tant que locataire, les ménages devaient accepter l'accompagnement global pour une durée théorique allant de 6 à 18 mois. Le moment de l'annonce de l'accompagnement n'a pas été le même sur les deux territoires :

- En Seine-et-Marne, les modalités de l'expérimentation étaient expliquées aux ménages dès la première rencontre lors du diagnostic social, et donc avant le passage en CAL. Dans l'hypothèse où les ménages refusaient à ce moment le principe du logement autonome ou encore de l'accompagnement, ces derniers n'étaient pas présentés en commission d'attribution.

- Dans le Val-de-Marne, les principes de l'expérimentation n'étaient pas exposés lors de la réalisation du diagnostic social mais seulement au moment de la proposition de logement.

Dans les deux situations néanmoins, les principes de l'accompagnement ont aisément été acceptés. Les ménages rencontrés ont témoigné de l'impact et de leur perception du travail social réalisé dans le cadre de ce nouveau mode d'intervention.

❖ Un accompagnement perçu comme une aide bienvenue et non comme une contrainte

Corolaire indissociable de l'accès au logement, les ménages rencontrés expriment avoir rapidement saisi l'enjeu de l'accompagnement et ne pas avoir été gênés par la cette modalité[11]. Pour les ménages les plus « à l'aise » dans la gestion quotidienne et l'administratif, l'accompagnement a permis la transmission de connaissances et l'instauration d'un dialogue avec le référent en charge de l'accompagnement.

« Pour moi, je n'avais pas vraiment besoin d'un accompagnement, j'ai toujours été débrouillarde dans les papiers. Comme j'étais la fille ainée, lorsque ma mère a eu des problèmes de santé, c'est moi qui me suis occupée de tout. C'est à ce moment là que j'ai appris à faire, et surtout, à faire dès qu'on reçoit les papiers, à ne pas laisser trainer. Je n'ai jamais eu de mal dans tout ça. Lorsqu'on m'a annoncé pour le logement, la seule chose à faire c'était d'accepter l'accompagnement, mais ca ne me dérangeait pas. Ca où l'hôtel, franchement ! J'ai même appris quelques petites choses.» (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

Pour les ménages plus en difficulté, l'annonce de l'accompagnement a été perçue comme une aide indispensable afin de se maintenir dans le logement et plus largement « reprendre le contrôle » sur leur vie. Ces ménages, qu'ils soient en difficulté face à l'administratif, en perte de confiance ou plus largement en situation de « déprime », expriment avoir été rassurés par cette présence, gage d'un soutien et d'une écoute.

[11] Rappelons que les travailleurs sociaux comptabilisent un à deux ménages en difficulté d'acceptation d'accompagnement sur le total des 24 ménages entrés dans le dispositif. Malgré des difficultés, des solutions ont néanmoins pu être trouvées. C'est derniers n'ont cependant pu être rencontrés dans le cadre des entretiens qualitatifs.

« Ca ne me gênait pas l'accompagnement, j'étais contente même. J'ailais pouvoir être aidée. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, 77)

« J'ai des grosses lacunes pour faire les courriers. Comme je ne parle pas très bien français, au téléphone j'ai du mal. Ca m'a rassuré l'accompagnement. Je n'allais pas être seule. » (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)

« Y a l'aide psychologique. Y a tout. C'est bien. On ne se sent pas seul » (homme seul, 94)

❖ **L'instauration d'une relation de confiance grâce à la présence d'un référent unique**

L'accompagnent mis en oeuvre dans le cadre de l'accompagnement social global (ASG) repose sur la présence d'un référent unique auprès du ménage. Le faible nombre de ménages accompagnés par chaque référent (jusqu'à 10) permet une grande disponibilité et l'instauration de rendez-vous réguliers – jusqu'à bihebdomadaires si besoin.

Les ménages rencontrés mettent spontanément en avant l'impact de la présence d'un référent unique autour de rencontres régulière. Ces deux éléments permettent, d'après les ménages, de favoriser les interactions et de créer une relation de confiance. En conséquence, **les rapports et le dialogue entre accompagné et accompagnant sont plus fluides**.

« Comme c'est toujours la même personne qui vient, c'est plus facile. On sait ce qu'il reste à faire, il y a de la confiance qui s'installe, la conversation est plus fluide dès la 3ème fois qu'on l'a vu. » (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)

Cette relation privilégiée apparaît d'autant plus importante aux yeux des ménages que les ces derniers ont parfois côtoyé une succession de travailleurs sociaux sans trouver une écoute ou une aide autre qu'administrative. La création d'une relation privilégiée avec leur référent apparaît alors primordiale pour les ménages.

« Les travailleurs sociaux j'en ai eu plein, à chaque fois j'allais au rendez-vous il y avait quelqu'un de nouveau .Les rendez-vous ils passaient vite, parce qu'il y a quelqu'un qui frappe à la porte. Là c 'était pas pareil. C'était tout le temps X (prénom) qui venait et qui prenait le temps. Au début, elle pouvait venir deux fois par semaine, parce qu'il y avait besoin. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

En outre, **la disponibilité des référents est particulièrement appréciée par les ménages, tout comme la relation d'égal à égal qui est instaurée** ; les dates de rendez-vous sont prises en concertation selon les disponibilités des deux parties, les rencontres peuvent être espacées ou au contraire resserrés selon les besoins, des échanges sont possibles via téléphone, etc.

« Des fois je l'appelais parce que j'avais une question où pour convenir d'un rendez-vous. Il répondait toujours présent. Il nous connaît, on n'est pas une histoire parmi tant d'autres. Des fois les travailleurs sociaux, ils ne se rappellent plus trop ce qui s'est passé dans notre vie. Là, c'était complètement différent. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

« On est chez moi et pas dans un bureau. On décide ensemble d'un jour et heure de rendez-vous, ce n'est pas X qui m'impose une date. X a mon numéro de portable, mais j'ai aussi le sien. Je sais pas c'est pas pareil par rapport aux autres travailleurs sociaux. C'est plus juste, plus naturel, plus simple. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

Ce nouveau cadre d'intervention facilite pour les personnes rencontrées la réception des conseils prodigués par les travailleurs sociaux, perçus non pas comme des donneurs d'ordre mais comme des

soutiens bienveillants. Certains ménages apparaissent particulièrement sensibles au « ton » instauré, ces derniers ayant pu, par le passé, être déstabilisés par un accueil jugé « rude ».

> *« Je me suis sentie à l'aise, mais aussi parce qu'il est très gentil. Il sait dire les choses, je n'ai jamais mal pris les conseils. Les autres travailleurs sociaux que j'avais vus, j'avais l'impression qu'ils ne m'aimaient pas. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, en recherche d'emploi, 77)*

4.4. Un accompagnement « à la carte », pensé avec le ménage, afin d'être au plus proche de ses besoins

L'individualisation apportée par le référent permet, au-delà de créer un lien de confiance, de mettre en œuvre un accompagnement spécifique autour du ménage selon ses problématiques et les priorités ciblées par ce dernier. L'individualisation de l'accompagnement concerne aussi bien les axes d'accompagnement à travailler que le rythme de visites jugées nécessaire.

- **Gestion du budget, démarches administratives et insertion dans l'emploi: les priorités identifiées par les ménages rencontrés**

Pour les ménages, le règlement du loyer représente une priorité :

> *« Pour moi, le plus important c'est de payer le loyer. Des que j'ai l'argent, tout de suite je paie. Je vais pas retourner à l'hôtel pour ça »*

Particulièrement marqués par leur parcours antérieur, la crainte de se mettre en difficulté est omniprésente pour les ménages rencontrés. En conséquence, les ménages mettent en avant des besoins en termes de gestion du budget ainsi que dans la réalisation de démarches administratives afin à ne pas être pénalisé par des retards de versements.

> *« Le problème des fois, c'est le papier. Il faut renouveler sinon tu ne touches pas ça ou pas ça. C'est compliqué. Alors il faut faire attention à tout ça, sinon jamais tu peux gérer ton budget, et mon je veux pas être dans le rouge. » (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)*

> *« C'est grâce à elle qu'on arrive à débloquer les choses ; nous on ne connaît pas l'administratif » (couple avec deux enfants, sortants d'hôtel, 94)*

La gestion du budget nécessite souvent de rentrer dans l'intimité du ménage, pour cela, ce dernier doit être prêt à réaliser une fine analyse de ses dépenses. Tous les ménages n'ont pas souhaité – ou nécessité – la réalisation de ce travail, d'autres, accompagnés de leur référent, ont questionné leurs dépenses et leur mode de fonctionnement.

> *« Au début, j'étais souvent à découvert avec ma banque… je payais le loyer tout le temps, mais je finissais jamais à 0. Comme ma fille est malade depuis qu'elle est bébé, j'avais pris l'habitude de lui acheter les meilleurs produits, la marque pour l'alimentation. Il a fallu changer ça. Je fais plus attention aux prix aujourd'hui, parce que je n'ai pas les moyens, mais j'essaie de ne pas acheter n'importe quoi non plus, je fais attention à mon porte-monnaie et à sa santé. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, en recherche d'emploi, 77)*

Plusieurs ménages **tentent à travers l'accompagnement de travailler l'insertion professionnelle, conscients que leurs faibles revenus peuvent les mettre en difficulté**. Avec le référents sont alors abordés la construction d'un projet professionnel, réalisation avec le référent de la lettre de

motivation et de curriculum vitae, site de prospection, etc. Selon les situations, les orientations sont parallèlement réalisées via la mission locale ou le pôle emploi.

> *« Dans ma vie, il me manque un travail. Lors que j'aurais un travail, on pourra dire que la galère est vraiment derrière. Mais pour avoir un travail, il faut parler et écrire le français, je parle un peu, mais… je voulais être mieux. Je vais deux fois par semaine au centre social à Meaux à 5 minutes pour les cours, et j'ai beaucoup parlé avec l'animateur. Maintenant, moi, x (référent) et l'animateur, on est un trio. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, en recherche d'emploi, 77)*

Néanmoins, les réalités du marché de l'emploi peuvent être démobilisateurs pour les ménages.

> *« On a fait le CV avec x (nom du référent), il m'a beaucoup aidé sur ce sujet. On a réfléchi à la lettre de motivation. Si je trouve un travail j'aurai un peu plus de sous et je serai mieux pour payer le facture. J'ai envoyé, j'ai mis mes CV, mais j'ai pas de retour. J'ai eu envie d'abandonner, d'arrêter mais heureusement que x (nom du référent) m'a soutenue, il essaie de me redonner confiance. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)*

- **Des visites à domicile plus ou moins rapprochées, synonymes pour les ménages d'une adaptation à leurs besoins**

Parallèlement à la détermination des axes de travail, les ménages ont pu profité d'un rythme de visite proportionnel à leur besoin. Ainsi, certains ménages ont apprécié une aide renforcée du référent lors de périodes charnières avec des rencontres bihebdomadaires.

> *« Au début, j'avais besoin qu'on se voit plusieurs fois par semaine. Il y avait tellement de choses à faire et seule je ne m'en sortais pas »*

A l'inverse, certains ménages ont eu à coeur de prouver leur autonomie dans la réalisation des démarches inhérentes au logement et ont perçu l'espacement des visites du référent (1 fois toutes les deux semaines) comme une reconnaissance de cet investissement.

> *« Comme j'ai montré que je me débrouillais bien, on a décidé que x (prénom) viendrait une fois toutes les deux semaines, puis une fois par mois. C'est en fonction des gens. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)*

4.5. Des ménages qui se sentent « acteurs » de leur accompagnement car mis en position de « faire »

Ce processus d'accompagnement a favorisé le positionnement des ménages en tant qu'acteurs. Au-delà des priorités décidées conjointement entre le référent et le ménage, les personnes rencontrées expriment avoir pu moduler selon leur envie les contours de l'accompagnement mis en place.

> *« Il vient une fois par semaine, on parle du budget, c'est la priorité pour lui comme pour moi. On parle de chercher un travail, il m'aide à faire mon CV, jamais on avait fait çà pour moi. On fait les choses ensemble, on décide des priorités. Dans mon cas, c'est le budget et trouver un emploi. Et puis, si il y a d'autres choses, je peux lui en parler. Par exemple, ma fille à l'école. C'est plus rare mais c'est important » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, en recherche d'emploi, 77)*

L'approche des référents est perçue comme non intrusive permettant aux ménages de « contrôler » leur intimité et le degré de confidence.

«Il y a des choses que je raconte pas à 'X'. Des choses qui ne le concernent pas, sur mes enfants par exemple ou mes sorties, etc. Le plus important pour moi, c'est qu'il voit que je paie mon loyer, et que je sais faire les papiers. Si j'ai une question, je pose bien sure, mais le reste, c'est mon problème. Je peux gérer toute seule. » (Couple, 3 enfants (3 ans, 2 ans, 3 mois), intérim, sortant d'hôtel, 77)

« J'ai demandé à 'X' de venir avec moi au tribunal, avec mon ex-mari. Ce n'était pas obligé, mais j'avais peur et ça me rassurait. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, en recherche d'emploi, 77)

Parallèlement, les ménages expriment le sentiment d'avoir progressé après avoir été mis en situation « de faire » les choses :

« Faire tous les papiers pour avoir les aides, comme les cartes de transport, la CMU, c'était compliqué pour moi. La première fois, on a fait ensemble et il m'a expliqué. Après, il m'a donné le dossier et j'ai fait toute seule, puis il a regardé. Il a encore expliqué. La plupart du temps, il me laisse faire et regarde, et m'explique. Je me rends compte que je sais faire, pas tout, mais beaucoup. » (Femme, seule, 1 enfant avec problème de santé, sortant d'hôtel, en recherche d'emploi, 77)

« Un peu comme à l'école, il m'expliquait comme faire puis, je faisais toute seule. Après on vérifiait. Pour les papiers, mais aussi pour les CV. » (Femme seule, 1 enfant, en recherche d'emploi, sortant d'hôtel, 77)

« Je comprends mieux les choses à faire pour tous les papiers.. X me pousse à faire par moi même, elle dit « appelez la CAF, je suis à coté si besoin C'est moins compliqué aujourd'hui, mais par contre, je ne saurai pas encore faire toute seule» (Femme seule, 4 enfants (14 ans, 5 ans, 4 ans, 21 mois), sans emploi, 77)

4.6. L'arrêt de l'accompagnement : une transition délicate pour les ménages

Au 1er novembre 2015, près des ¾ des ménages accompagnés sont sortis de l'expérimentation. L'arrêt de l'accompagnement demeure une période délicate pour les ménages qu'ils appréhendent avec inquiétude après avoir noué une relation de proximité et de confiance avec leur référent, certains d'entre eux envisageant difficilement le relais avec un autre intervenant (lorsque cela s'avérait nécessaire). Interrogés peu de temps avant la fin de l'accompagnement, les ménages ont cependant exprimé des avis sensiblement différents selon leur situation personnelle et leur « capacité à » :

- Un risque, face à une maîtrise trop incertaine de l'ensemble des démarches :

« J'essaie de me débrouiller mais c'est pas encore ça. J'ai besoin qu'on m'aide encore, qu'on fasse avec moi. Je ne sais pas encore faire toute seule, je le vois. Pour le moment, ça va, mais parce qu'on fait ensemble, parce que X me rappelle les choses mais... Toute seule, je ne me sens pas capable. »

- Une crainte, face à la perte d'un pilier :

« X me dit que je suis indépendante, que ça va aller. Mais j'aimerais bien que l'accompagnement continue, parce que j'arrive à lire et écrire, mais c'est pas parfait et comme j'ai un accent au téléphone, les personne ne me comprennent pas toujours ou alors j'ai peur de déranger, je ne fais pas toujours répéter. Je me sens pas complétement prête à être seule, j'ai fais un gros travail, et j'ai peur que tout s'effondre. »

- Un défi à relever pour reprendre entièrement le contrôle sur sa vie :

« Je suis pressée que ça s'arrête. Ca ne me dérange pas l'accompagnement, mais lorsque ce sera fini, ça sera la vraie vie. Je vais gérer toute seule, je peux le faire. Depuis le début de l'accompagnement, je le prouve, je prépare à l'avance les choses pour bien montrer que je suis capable. »

MONOGRAPHIE

Madame U. est née et a vécu au Mexique jusqu'à ses 20 ans et sa venue en Italie en 2009. En Italie, elle rencontre un jeune homme, avec qui elle se marie. Après un an passé en Italie, le couple déménage pour la France poussé par des contraintes professionnelles ; monsieur travaille dans le bâtiment et l'entreprise dont il est salarié réalise des chantiers en région parisienne. Courant 2010, le couple s'installe dans un petit studio au sein du parc privé en grande couronne de la région Ile-de-France, à Crécy-la-Chapelle dans le département de la Seine-et-Marne. Quelques mois après leur emménagement, Mme U. tombe enceinte d'une petite fille qui naitra avec d'important problèmes de santé. Les journées sont alors rythmées par les prises de rendez-vous chez des spécialistes du corps médical. « Ma fille est née avec des problèmes de santé, il a fallu l'opérer tout bébé. Aujourd'hui, elle fait encore beaucoup d'orthophoniste. Je courrais avec les bus pour aller voir les médecins à droite et à gauche »

Dans un pays où elle ne maitrise que très faiblement la langue, sans amis, famille proche ou emploi, Mme U. se sent fortement isolée. La localisation du logement au sein d'une ville excentrée et l'absence de véhicule amplifient cette réalité. « Je ne me suis pas vraiment plu dans cet appartement. Un petit studio pour 3, et puis, mon ex-mari n'était jamais là, il travaillait loin et rentrait tard. Comme il prenait la voiture, moi j'étais un peu bloquée. C'était un petit village, il n'y avait rien… je ne connaissais personne. »

Les difficultés dans son couple s'accumulent jusqu'au jour pour Mme. U. décide de quitter le foyer conjugal au sein duquel la violence s'est installée ; « j'ai appris qu'il me trompait, je n'ai pas supporté. C'était très dur pour moi, je me sentais déjà si seule. J'ai voulu partir, mais il me retenait. Il y a eu beaucoup de drame, de violence pendant plusieurs mois… j'ai fini par partir. »

Mme U. se dirige vers l'association SOS femme qui l'oriente vers un centre maternel à Meaux où elle restera environ un an (jusqu'au 3 ans de sa fille). Elle est alors hébergée dans un appartement qu'elle doit partager avec une autre femme. Durant l'année écoulée, environ 10 colocataires se succèdent avec, parfois, des manières très contrastées d'organiser la vie quotidienne, ce qui crée de la mésentente et un malaise dans le logement.

« Ca changeait toujours de filles dans l'appartement, à chaque fois il fallait tout recommencer au niveau des règles. Surtout à l'intérieur d'un appartement, chacun à sa manière de faire, plus ou moins de ménage, de rangement, etc. Concernant les parties communes, c'était difficile de se mettre d'accord. Des petites choses… mais qui rendent fou à la fin. »

S'ajoutent aux inconvénients de la cohabitation, les règles de fonctionnement inhérentes au centre maternel qui sont jugées intrusives par Mme U. Cette dernière s'y soumet toutefois, faute d'alternative satisfaisante.

« Il y avait les autres filles avec qui il fallait s'attendre, mais aussi les règles, je n'étais pas chez moi. Pas inviter d'amis, d'accord ! Mais les référents passaient comme ça sans rien dire … ! personne ne prévenait. Je me sentais mal, parce que j'avais l'impression qu'ils regardaient que les choses que j'avais mal faites. Si j'avais laissé une assiette sale, etc. »

Les 3 ans de sa fille passés, madame U. doit quitter le centre maternel et est orientée vers un CHRS situé à Melun, à l'autre bout du département. L'idée de s'éloigner du territoire de Meaux où elle a commencé à ancrer ses habitudes représente une crainte pour Mme U. et la pousse à refuser la proposition d'hébergement. De plus, les règles de fonctionnement de la structure ne correspondent pas à ses attentes, et l'empêche de se projeter dans ce nouveau mode de vie « je suis allée voir mais j'ai refusé. Ca ressemblait à une prison, la forêt à coté, on n'avait pas le droit de faire à manger…l'association SOS femme et le CHRS ne

sont fâchés contre moi, ils m'ont dit que si je refusais, c'est que je n'en avais pas vraiment besoin. Mais je ne sais pas comment vous dire, je sentais que ce n'était pas bon pour moi et ma fille ».

Madame U. est alors orientée vers un centre d'urgence situé sur le territoire de Meaux, au sein duquel elle restera 3 mois. Encore une fois, il s'agit d'un appartement dans le diffus à partager avec une mère célibataire. Les conflits sont récurrents entre Mme U. et sa colocataire qui s'avère particulièrement virulente et porte un regard inquisiteur sur ses habitudes de vie « Elle me reprochait de manger du porc. Elle ouvrait mon courrier, elle prenait la nourriture, elle fouillait dans mes affaires, c'était l'horreur. En plus, tous les soirs il y avait son copain, le père de l'enfant. Elle faisait semblant d'être célibataire. J'étais mal, parce que je n'étais pas rassurée qu'il y ait un homme que personne ne connaissait dans l'appartement.»

C'est alors qu'est proposé à Mme U. et sa fille d'accéder à un logement autonome et pérenne dans le cadre de l'Accompagnent Social Global (ASG). La rencontre organisée avec les référents afin d'établir le diagnostic, expliquer les critères et aborder la question de l'acceptation de l'accompagnement, marque très fortement madame U.

« J'ai pleuré de joie le jour où j'ai appris que j'allais avoir un logement à moi. Il y x (nom référent), il était très gentil. Je lui ai dit qu'il pouvait venir tous les jours chez moi. Je pensais que ca serait très dur de réussir à avoir un appartement. Je ne parle pas très bien français, je n'ai pas beaucoup d'argent. Je ne pensais pas qu'on ne me ferait pas confiance. Lorsqu'on m'a dit que j'avais été retenue pour rentrer dans un logement à mon nom, je n'y croyais pas, c'était trop beau. Après, un mari violent, le centre maternel, le centre d'urgence, enfin ... chez moi. »

L'entrée dans les lieux représente un très bon souvenir pour madame U. qui explique avoir le sentiment de vivre une chance inouïe et parallèlement prend immédiatement conscience des obligations qui pèsent sur elle en tant que locataire ; « Je n'y croyais pas et en même temps, j'ai un peu paniqué. Ca y est, j'avais un logement il fallait que je m'organise bien pour payer le loyer, les factures. Il fallait que je garde le logement ! »

L'accompagnent et la relation de confiance qui s'installe avec son référent ont constitué d'importants leviers pour Madame U. Cette dernière s'est saisie de son aide et en priorisant la gestion du budget comme un élément central de l'accompagnement ; « on a beaucoup travaillé ensemble sur le budget. Comme il fallait payer le loyer, que j'ai beaucoup de dépenses à cause de la maladie de ma fille. Des fois j'étais dans le rouge. Je voulais régler ça. On a regardé les dépenses, toutes ! Je me suis rendue compte j'achetais des produits trop chers par rapport à me budget, je voyais pas ça avant. J'achetais de la marque pour la nourriture, maintenant je fais plus attention au prix … même si je prends quand même de la qualité pour la santé de ma fille. Mais vraiment quand j'avais pas d'argent je suis allée au restaurant du cœur, c'était dur mais bon.»

Parallèlement, son référent est devenu un pilier pour faire face à difficultés personnelles « j'ai demandé à x (nom référent) de m'accompagner. Je ne voulais pas être toute seule, c'est dur le tribunal. Mon ex qui peut être dur aussi. Là c'était au sujet de ma fille … je ne veux pas trop en parler. Mais j'avais besoin de ne pas être seule dans ce moment et j'étais contente que x (nom référent) soit avec moi. »

L'accès à un logement automne et le soutien du référent sont vécus par Madame U. « comme un nouveau départ » et « un signe du destin ». Cette manière de percevoir la situation pousse Madame U. a se diriger spontanément vers des cours de français dispensés un centre social situé à proximité, et ce, dans l'idée de construire un projet professionnel. Touché par la volonté de madame U., un animateur du centre social l'aiguille dans ses démarches d'insertion professionnelle ; « Dans ma vie, il me manque un travail. Lorsque j'aurais un travail, on pourra dire que la galère est vraiment derrière. Mais pour avoir un travail, il faut parler et écrire le français, je parle un peu, mais… je voulais être mieux. Je vais deux fois par semaine au centre social à Meaux à 5 minutes pour les cours, et j'ai beaucoup parlé avec l'animateur. Maintenant, moi, x (référent) et l'animateur, on est un trio. » On parle beaucoup de comment trouver un travail. Là je me suis inscrite pour une formation, le BAFA, pour être avec les enfants. »

En juin 2015, Madame U. est accompagnée depuis environ 12 mois dans le cadre l'ASG qui menace de ne pas être prolongé jusqu'au 18 mois (comme il était initialement prévu) faute de financement. Cette situation a été particulièrement anxiogène pour Madame U. qui ne s'estimait pas suffisamment autonome dans les démarches administratives « je voudrais avoir une prolongation pour que x (nom référent) reste un peu plus

longtemps à mes cotés. J'ai beaucoup progressé, mais j'ai encore besoin d'aide pour les papiers. J'ai un peu peur que si il part, tout s'effondre »

Les financements de la DDCS ont permis à Madame U. d'être accompagnée trois mois supplémentaires (arrêt de l'accompagnement fin septembre), avec, en outre, la possibilité de solliciter jusqu'à fin décembre son référent si besoin. Ces quelques mois supplémentaires ont permis au référent de travailler avec Madame U. sa confiance en soi, et ses capacité d'orientation dans le paysage d'acteurs susceptibles de lui apporter aide et soutien dans ses futures démarches.

5. Principaux enseignements

5.1. Une mise en œuvre complexe qui invite à clarifier les circuits et le rôle des différentes parties prenantes

Le caractère expérimental de la démarche et sa temporalité « imposée » par le système de l'appel à projet (financement sur 18 mois à partir de janvier 2014) ont eu pour conséquence d'induire des conditions de mise en œuvre de l'ASG parfois complexe et chronophage, notamment au démarrage. Les outils et procédures ont été construits et adaptés chemin faisant tandis que les relations de travail entre les principales parties prenantes (Etat local, opérateurs, SIAO, organismes HLM, services sociaux du Département) se mettaient progressivement en place.

Dans la perspective d'une pérennisation et d'un déploiement de la démarche, il semble bien entendu nécessaire de lever certains obstacles en veillant notamment à ce que le temps de sélection et d'identification des ménages par le SIAO soient plus courts ainsi que le rapprochement de l'offre et de la demande de logement. Selon certains acteurs, l'expérimentation mériterait ainsi davantage de cadre sur le profil des familles, la relation bailleur / opérateur, la nature d'accompagnement.

Au-delà des modalités pratiques de mise en œuvre, c'est plus généralement le pilotage stratégique et opérationnel de l'expérimentation qu'il faut aujourd'hui réinterroger à l'aune des difficultés rencontrées.

- **Une action pensée de manière extra-territoriale : un temps d'appropriation contraint par les délais de l'expérimentation**

L'un des principaux reproches formulés à l'égard de l'expérimentation renvoie à son caractère extraterritorial. Pour les acteurs des territoires, **ce dispositif a, d'abord et avant tout, été pensé par des acteurs régionaux à un niveau directionnel qui n'a pas pris la mesure des contraintes et pratiques locales**.

> *« On n'a pas été associé à l'appel à projet car il était régional. On a découvert qu'on était sélectionné au moment où on l'a été »*

> *« L'appel à projet a été pensé sans y associer les territoires. Tout était déjà défini, monté posé. Il n'y avait aucune marge de manœuvre et pas de temps pour se l'approprier. On a voulu être dans une démarche de modélisation mais on aurait pu se débrouiller aussi bien entre nous. »*

Pensée hors territoire par un niveau de direction jugé trop éloigné du terrain, l'expérimentation a difficilement été comprise par les professionnels de terrain. En conséquence, certains acteurs regrettent le manque d'anticipation et de préparation :

> *« En amont, les chargés départementaux de l'AORIF ont envoyé une note à destinations des bailleurs (commission départementales de l'AORIF). Mais l'information n'est pas forcément redescendue aux équipes locales. Il aurait fallu informer bien en amont. Il a manqué une phase préparatoire. On comptait sur le réseau de l'opérateur mais on voulait aussi sortir des relations bilatérales préexistantes. »*

> *« La critique est venue d'une absence d'explication en amont (…). Habituellement, on est en position de décideur. Je sais comment je gère à mon niveau. Les temps de paroles et d'échanges sont extrêmement longs dans le Val-de-Marne, avec souvent une nécessité de réécriture. On n'a pas ce temps. On s'est trouvé en porte à faux. »*

Certains acteurs soulignent également la **difficulté des acteurs à s'inscrire de manière dynamique et réactive dans la démarche, faute d'appropriation ou d'adhésion à la philosophie de l'expérimentation** (quelle plus-value par rapport à du CHRS en diffus? Par rapport au bail glissant ?). L'idée même du bail direct pour ce type de familles interrogeait certains acteurs :

> *« L'idée est très généreuse mais vient à contre courant d'une pression déjà existante. C'est difficile de changer de standard de pensée. Dans ce contexte, l'idée de se mobiliser pour des personnes qui avaient fait l'objet d'une préconisation CHRS était une idée vécue comme supplémentaire et incompréhensible »*

> *« Dans notre département, la majorité de l'offre d'hébergement est en diffus. La seule chose qui change, c'est le statut de la personne (…) Le temporaire c'est aussi pédagogique. La fluidité est extrêmement forte, les familles restent moins d'1 an. »*

Le choix des territoires a quant à lui été réalisé en fonction des réponses des opérateurs à l'appel à projet. Or ces derniers, malgré des contacts réguliers avec les bailleurs et l'Etat local, ne sont pas en capacité d'organiser la captation de logement. Dès lors, l'Etat local et des réservataire ont exprimés des incompréhensions et craintes ont rapidement été exprimées quant au risque de perdre les logements proposés dans un contexte de tensions sur le logement des publics prioritaires.

> *« On a découvert que tout le département n'était pas concerné. Le choix des communes nous a paru étrange car c'était là où on avait le moins de logements. Soit c'était des communes SRU, soit elles avaient la délégation du contingent préfectoral »*

La captation de logement représente pourtant la clef de voûte de l'expérimentation et aurait nécessité, aux yeux des acteurs rencontrés, **de créer un circuit collaboratif entre les différentes parties prenantes de l'accès au logement** (réservataire, bailleurs, Etat local) et de prévoir un temps de mobilisation des bailleurs plus important :

> *« Si on avait un stock de logements fluide, on le ferait naturellement. On a des grilles de lecture faussées sur le territoire. L'idée du Val de Marne ce n'était pas une bonne idée. Les conditions n'étaient pas réunies et le temps d'engagement nécessaire des bailleurs insuffisant »*

> *« Dans la réponse à projet, on proposait qu'il y ait également 10 ménages relogés dans la partie nord-est de la Seine-et-Marne, c'est le secteur le moins tendu en termes de demande-offre. Ce constat est partagé par l'Etat. On regrette de ne pas avoir pu mettre en œuvre l'expérimentation sur ce territoire, il aurait peut-être été plus facile d'avoir des logements » (opérateur 77)*

❖ **Des défauts de portage, de pilotage et de communication ?**

D'une manière générale, **les critiques questionnent plus largement le pilotage du dispositif qui n'a pas toujours été perçu suffisamment clairement** : Quel rôle du chef de projet ? Qui pilote le dispositif sur le territoire ?

> *« Je ne me suis pas sentie mise en position de pilote sur cette expérimentation. Je pensais que c'était le rôle du chef de projet de l'AFFIL »*

> *« Lors que les opérateurs sont venus vers nous pour nous présenter les projets, on est rentré dedans à fond. Peut-être un peu trop d'ailleurs. Eux, ils ne pouvaient pas mobiliser les bailleurs et les réservataires… mais il faillait des logements. On a pris ce rôle, un peu de pilote autoproclamé, mais on n'était pas obligé, c'était du travail, du temps.»*

Néanmoins, **lorsque l'expérimentation est portée localement** comme c'est le cas en Seine-et-Marne où l'Etat local a assumé le rôle de pilote afin de faciliter la captation de logement, **l'appropriation et l'adhésion à la démarche semblent facilitées.** Certaines actions ont pu être menées dans ce sens, comme la réunion de sensibilisation auprès des bailleurs et réservataires, mise en place par l'Etat afin lever les craintes.

> *« Il fallait lever les craintes, bien expliquer pour qu'il n'y ait pas trop de réfractaire et qu'ils ne sabotent pas l'expérimentation. Ca a marché à moitié, les bailleurs se sont montrés souples sur les profils acceptés en CAL, ils n'ont pas freinés, mais ils n'ont pas énormément proposé des ménages sur leur contingent. »*

Au delà de la sensibilisation, l'Etat locale a fait passer des directives en interne afin que les logements du contingent préfectoral libérés dans les secteurs de Meaux et Lagny soient en priorité réservés au titre de l'expérimentation. C'est grâce à cette mobilisation du contingent préfectoral que 80% des logements ont pu être captés.

> *« Il fallait une implication de l'Etat pour que l'expérimentation ait lieu. Je pense que l'Etat local aurait du être plus impliqué dès le début par le comité de pilotage, car sans l'Etat, les opérateurs n'auraient pas eu les moyens de capter du logement. Nous avons joué le jeu et tenté de mobiliser les bailleurs, mais il faut reconnaître que presque tous les logements proposés étaient des logements du contingent préfectoral. Il faut des bailleurs qui soient davantage partie prenante.»*

❖ **Une appréhension initiale des bailleurs à reloger ces ménages en raison du risque locatif encouru**

L'engagement politique des bailleurs dans l'expérimentation a pu entrer en contradiction avec les pratiques des équipes sur les territoires. Le décalage était notamment important entre la volonté de certaines directions d'organismes HLM et les pratiques des équipes de gestion locative contraintes par des objectifs de réduction en matière d'impayés notamment, témoignant de la nécessité de prévoir un temps d'explication et d'appropriation. Et ce d'autant plus que les décisions d'attribution des logements sont le plus souvent déléguées aux territoires :

> *« Ceux là l'ont vécu comme une injonction supplémentaire. La présence du référent social ou d'un relais interne du bailleur en CAL aurait certainement été un plus. »*

« Certains bailleurs sont encore dans le déni et recherchent avant tout les bons candidats » souligne ainsi un acteur. Cela se traduit notamment part des pratiques en matière d'appréciation des taux

d'effort qui varient fortement d'un organisme à l'autre et un degré d'acceptation plus ou moins large qui renvoient à des stratégies et des cultures d'organismes différentes et les choix organisationnels en matière de suivi social.

A l'exception de l'Etat dans les deux territoires, la faible mobilisation des bailleurs et des réservataires s'explique par le fait que l'expérimentation soit vécue comme une injonction supplémentaire dans un contexte déjà tendu : *« Le premier logement proposé en 94, premier refus en CAL pour cause de fragilité. C'était un très mauvais signal. Il a suffi d'un bailleur qui se désolidarise pour donner le ton».*

Néanmoins, le travail de sensibilisation porte ses fruits. **Une fois sensibilisés, les bailleurs ont pu se montrer intéressés par la démarche** ; la prise de risque étant, en partie, compensée par un travail d'accompagnement soutenu réalisé par les référents avec les ménages. Les cellules de coordination ont, dans ce sens, joué un rôle important permettant de créer des interactions et d'instaurer un principe de transparence concernant la situation des ménages comme le travail social réalisé.

> *« C'est une idée intéressante à partir du moment où l'on est volontaire en tant que bailleur. Le suivi des ménages est bien réalisé par les travailleur sociaux, on fait régulièrement le point lors des cellules Je ne m'inquiète pas spécialement de la fin de l'accompagnement, la même procédure que pour le restant des locataires sera mise en place, on est habitués à voir des situations complexes, et les publics les plus compliqués ne sont pas toujours ceux auxquels l'on pense » (bailleur, 77)*

Enfin, en Seine-et-Marne, les dernières propositions de logement ont mobilisé le contingent de certains bailleurs et d'Action-logement.

❖ Un travail d'évaluation sociale des ménages à affiner ?

Les réticences des organismes HLM font écho à la problématique plus globale de l'évaluation de la *« capacité à habiter »* des ménages considérés comme fragiles parce qu'ayant connu un parcours relativement chaotique. Dès le démarrage de l'expérimentation, des doutes ont pu être émis par certains acteurs quant au profil des ménages visés par l'ASG :

> *« L'idée est trop bienveillante, trop humaniste mais pas assez travaillée sur les profils des familles. On aurait du poser plus de cas d'exclusion, être plus restrictif dès le départ. Si les personnes ont fait l'objet d'une préconisation CHRS c'est qu'elles en avaient besoin. »*

Pour les référents, le critère essentiel restait cette notion d'autonomie même si celle-ci a été largement revisitée. Il s'agissait bien davantage de tenter **d'évaluer « l'envie d'être accompagné » des ménages –** *« Il faut quand même une certaine capacité à se saisir de l'aide, être au moins dans une dynamique »* - **et leur « capacité de réagir » à l'issue de l'accompagnement :**

> *« Il faut faire attention à ce que les difficultés ne prennent pas le pas sur leur capacités à assumer le logement une fois l'accompagnement terminé. Un obstacle majeur serait des familles qui seraient dans le déni des difficultés. »*

Pour les ménages les plus en difficultés avec un cumul de problématiques dont certaines ne relèvent pas du champ de compétence des travailleurs sociaux, il s'agit de vérifier l'existence d'un maillage partenarial.

Une condition de réussite renvoie également à la prise en compte des souhaits de relogement des familles, surtout quand le lieu n'est pas propice à l'insertion globale du ménage (éloignement des transports, pas de tarifs sociaux pratiqués par les écoles, etc.)

D’un point de vue plus opérationnel, c’est aussi la question de la qualité de l’évaluation sociale en amont et en aval des mesures qui est posée et de la manière dont elle est partagée avec les différentes parties prenantes.

> *« Il y a eu un malentendu sur les informations dont disposait le SIAO sur les ménages. Ces derniers sont reçus par le SIAO mais non suivis. Ils font l’objet d’une évaluation succincte qui ne comporte pas les informations essentielles avec des problématiques parfois passées sous silence (y compris par les prescripteurs) telles que les troubles de santé mentale ou les addictions. Dans ce contexte, il est nécessaire de prendre le temps de réaliser un diagnostic approfondi. »*

Pour les référents, il faut valoriser ce temps de diagnostic et d’évaluation souvent chronophage. Y consacrer un temps suffisamment long est un préalable nécessaire :

> *« Il aurait fallu disposer de davantage de temps pour évaluer les familles (à l’amorce de la procédure, pour bien expliquer les enjeux et le dispositif). On aurait pu prévoir une évaluation de 2 heures, et peut être faire une deuxième évaluation. »*

5.2. Au-delà des difficultés de mise en œuvre, une plus-value réelle pour les ménages

Malgré les nombreuses craintes exprimées, les premiers enseignements issus de l'évaluation de l'expérimentation mettent en avant le bénéfice réel ressenti par les personnes accompagnées d'une part et le changement de pratique induit pour les travailleurs sociaux d'autre part, soulignant, par la même, le bien fondé des principes de l'accompagnement social global.

❖ Des ménages responsabilisés qui ont massivement adhéré à la démarche

Tout d'abord, il faut souligner l'absence de difficultés en matière d'adhésion, une crainte initiale partagée par les bailleurs et travailleurs sociaux. Parmi les 24 situations, aucune difficulté notable n'a été rencontrée en matière d'adhésion. Seule une situation a connu une rupture d'accompagnement dans le courant du mois de septembre 2015, après une présence assidue du ménage aux rendez-vous pendant plus de 6 mois (les raisons de cet arrêt brutal ne sont, à ce jour, pas déterminées)

L'adhésion et la responsabilisation des ménages ont été facilitées par le contexte et les principes de l'expérimentation. En effet, comparativement à l'ASLL et AVDL, l'ASG n'est pas vécu comme imposé (voire comme une sanction).

> *« Le rapport est plus sain et plus équilibré, les familles n'ont pas le sentiment d'être redevable, c'est ce qui a facilité l'adhésion. »*

> *« L'ASLL est vécu comme infantilisant, on met quelqu'un dernière toi pour te contrôler (…) avec une approche normative via à vis d'un ménage considéré comme déviant. »*

Dans le même temps, les contraintes de locataire (règlement du loyer le jour J, etc.) responsabilisent les ménages pour lesquels la conscience du risque de perdre son logement est mobilisatrice. Plus encore, **le statut de locataire en titre est perçu comme le signe d'une confiance (ré)accordée dans leurs capacités.**

L'ASG dans le logement propose enfin un cadre pérenne qui incite les ménages à s'investir dans l'appropriation de leur logement (décoration, etc.) et de leur environnement et à s'y projeter durablement. On ne peut que constater, pour les ménages, l'amorce d'une reconstruction personnelle et familiale alors qu'auparavant les difficultés de logement parasitaient les autres difficultés.

❖ Une évolution des pratiques partenariales et d'accompagnement au bénéfice d'une relation plus équilibrée

C'est plus généralement la relation usager / travailleurs social qui s'en trouve transformée au bénéfice d'une relation plus équilibrée avec :

- Un accompagnement **vécu comme une aide**, un soutien et non comme une contrainte conditionnant l'obtention d'un droit ou d'une aide ;
- Un accompagnement **personnalisé avec un objectif, s'adapter aux problématiques et aux potentialités des ménages pour travailler « leur capacité à »** ;
- Une relation de travail **fondée sur la collaboration et non plus sur une logique d'assistance**, avec un ménage acteur de son accompagnement ;

- **Une relation de confiance établie au fil du temps** et rendue possible par la présence d'un référent unique, comme l'illustrent plusieurs témoignages *;*
- Une relation jugée égalitaire, plus équilibrée avec une écoute perçue comme non intrusive et bienveillante, permettant à la personne de « contrôler » son intimité et le degré de confidence.

A l'issue de cette première phase d'expérimentation, des difficultés demeuraient néanmoins :

- Les travailleurs sociaux continuent de s'interroger sur les limites de leurs compétences et sur leur légitimité à aborder certaines problématiques ;
- Les modalités du relais en amont et en aval des mesures avec le droit commun restent à préciser et/ou conforter ;
- Le travail partenarial s'est quant à lui heurté à la difficile mobilisation des acteurs médicaux et médico-sociaux.

Cette évaluation montre ainsi qu'au-delà des principes d'action, l'accompagnement social global impose un changement de pratiques professionnelles et plus encore un changement structurel et organisationnel fondé sur la recherche d'une plus grande cohérence des interventions des différents partenaires mobilisés autour du ménage.

❖ Un dispositif complémentaire de ceux existants

Dès son lancement, l'expérimentation a été pensée de manière à être positionnée comme **une solution complémentaire dans un panel plus large de solutions mobilisables** pour les ménages en difficulté d'accès au logement. La différence majeur étant la durabilité du logement et la possibilité pour la personne d'investir les lieux durablement et de se projeter. L'idée pour les personnes étant de partir d'un *« je suis chez moi et je vais tout faire pour que ça reste mon chez moi ».*

> *« La notion de chez soi est fondamentale. Cela permet de se projeter et d'arrêter de vivre au jour le jour. En résidence sociale les personnes ne sont pas chez elles donc elles font parfois moins d'effort. »*

L'ASG est ainsi considérée comme une solution contenante mais souple, adaptée à des personnes qui s'inscrivent dans un dynamique d'insertion, en capacité de se saisir de l'aide proposée.

> *« Pour certaines familles, certaines situations qui refusent le CHRS et ses contraintes, ce dispositif est vraiment adapté. Le secret, c'est cet accompagnement soutenu.* ***Au lieu que ce soit les personnes qui s'adaptent, c'est l'organisation qui s'adapte à elles.*** *Car elles ont connu l'errance… »*

Il est par ailleurs important de pointer la relation de confiance très forte engendrée par le fait que les ménages soient dans LEUR logement donnant ainsi une posture « neutre » au référent personnel ». Ce qui diffère de la posture des travailleurs sociaux en CHRS ou encore dans le cadre d'un accompagnement du type SOLIBAIL. Le bail de droit commun sert à responsabiliser les personnes, elles sont plus investies dans leur propre parcours et leur maintien dans un logement « définitif ».

5.3. Les conditions de réussite

PORTAGE ET PILOTAGE STRATEGIQUE

Principaux constats et points de vigilance	Préconisations
• Une difficulté des acteurs à s'inscrire de manière dynamique et réactive faute d'appropriation ou d'adhésion à la philosophie de l'expérimentation (quelle plus-value par rapport à du CHRS en diffus?) • Une expérimentation vécue comme une injonction supplémentaire dans des contextes de logement déjà très tendus	➢ Clarifier le positionnement de l'ASG et sa complémentarité vis-à-vis des CHRS d'une part et des dispositifs d'accompagnement vers le logement autonome (bail glissant, IML, etc.) ➢ Clarifier le positionnement de l'ASG dans le paysage des dispositifs prioritaires d'accès au logement : Quel objectif visé pour quel type de ménage? S'accorder sur les profils et parcours des ménages potentiellement auxquels s'adresse le dispositif

• Une action pensée de manière extra-territoriale
  • Un Appel à Projet régional n'ayant pas pris la mesure des contraintes et pratiques locales auquel les territoires n'ont été associés qu'après sélection des opérateurs
  • Des difficultés de relais entre la DRIHL régionale et les services de l'Etat sur les territoires, etc.
• Un engagement politique des bailleurs peut entrer en contradiction avec les pratiques des équipes sur les territoires
• Une absence de directives concernant le portage et le pilotage stratégique de l'expérimentation à l'échelle départementale
• Une mise en œuvre opérationnelle qui ne peut se faire sans un portage stratégique fort (communication, sensibilisation, interconnaissance, posture d'autorité, etc.)
	➢ Construire l'appel à projet de manière partagée avec les acteurs des territoires
	➢ Désigner localement un pilote stratégique et un pilote opérationnel
	➢ Prévoir une communication spécifique et pédagogique
	➢ Prévoir un temps d'appropriation, qui réunisse l'ensemble des acteurs, pour s'adapter au contexte et contraintes locales

MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE : CIRCUIT DE FONCTIONNEMENT

	Principaux constats et points de vigilance	**Préconisations**
Circuit de mise en relation de l'offre et la demande	• Des procédures chronophages, voire, peu efficientes • Une présélection d'un nombre de ménages fixe, qui bloque le processus faute d'offre logement adaptée • Un contexte de mise en concurrence des candidats en CAL peu adapté au regard des contraintes du processus de sélection	➢ Positionner le SIAO comme un acteur central dans la mise en relation ménage/logement ➢ Clarifier le partage des rôles entre opérateur et SIAO ➢ S'adapter et s'insérer dans le contexte local opérationnel ➢ Favoriser l'évolution du circuit de mise en relation
Les critères de sélection des ménages	• Des critères de sélection volontairement larges qui ont pu être sources de craintes, voire engendrer des réticences, chez les bailleurs • Un léger « durcissement » des critères concernant les dettes locatives antérieures	➢ S'accorder entre Etat, bailleurs, SIAO et opérateur sur les critères d'entrée dans le dispositif
Captation de logement	• Une appréhension des bailleurs à reloger ces ménages (risque locatif) • Des logements principalement issus du contingent prioritaire / une faible mobilisation des autres réservataires	➢ Déterminer collégialement des objectifs de captation de logements et de la répartition ente les différents contingents ➢ Envisager la mise en œuvre de Commissions interbailleurs ? ➢ Systématiser la comptabilisation des relogements dans le cadre des objectif ACD (ou DALO)?

MISE EN ŒUVRE OPERATIONNELLE : L'ACCOMPAGNEMENT

	Principaux constats et points de vigilance	Préconisations
La posture et les pratiques des travailleurs sociaux	• Des pratiques renouvelées, une relation accompagné / TS équilibrée • Des compétences d'évaluation et de diagnostic nouvelles pour les travailleurs sociaux • Des interrogations de la part des travailleurs sociaux quant aux limites de leurs compétences et légitimité à aborder certains aspects • Des travailleurs sociaux qui ont pu se sentir isolés dans leur pratique	➢ Soutenir les travailleurs sociaux dans leur pratique : échanges de pratiques, formation, partage des outils de suivi, etc.
La dynamique partenariale	• Une absence d'interlocuteur bailleur bien identifié • Nécessité pour l'opérateur de maintenir un contact régulier, d'alerter et d'être réactif • Des Conseils Départementaux investis mais une articulation à mieux formaliser en amont et en aval de la mesure • Des acteurs médico-sociaux plus difficiles à mobiliser • Des cellules de coordination, instances d'échanges et de réflexion ; une acculturation entre professionnels de la gestion locative et ceux de l'accompagnement social	➢ Améliorer / clarifier le partage des rôles entre opérateur / organisme HLM: qui fait quoi en cas d'impayé par exemple ➢ Mettre en place un circuit d'information clair et exemplaire opérateur/bailleur ➢ Mettre en place un contrat d'accompagnement tripartite impliquant symboliquement les bailleurs? ➢ Avec le CD, travailler sur qui fait quoi puis qui reste et qui s'efface (faire un entretien de démarrage TS/assoc puis en fin de mesure) ➢ Conforter le rôle des cellules de coordination

Liste des sigles et acronymes utilisés

ACD : Accord Collectif Départemental
AFFIL : Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement
AORIF : Association des Organismes HLM de la Région Ile-de-France
ARILE : Association Régionale pour l'Insertion, le Logement et l'Emploi
AS : Assistante sociale
ASG : Accompagnement social global
ASLL : Accompagnement Social lié au logement
AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement
BD : Bilans Diagnostics
CAF : Caisse d'allocation familiale
CAL : Commission d'attribution logement
CCRPA : Conseil consultatif régional des personnes accueillies et accompagnées
CESF : Conseiller en économie sociale et familiale
CHRS : Centres d'hébergement et de réinsertion sociale
CHU : Centres d'hébergement d'urgence
CMP : Centre médico-psychologique
CMU : Couverture Maladie Universelle
COPIL : comité de pilotage
CPAM : Caisse primaire d'assurance maladie
DALO : Droit au logement opposable
DLS : Demande de logement social
DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
EDS : Espace départemental des solidarités
FNARS : Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
FNAVDL : Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement
FSH : Fonds de Solidarité Habitat
FSL : Fonds de Solidarité Logement
MDS : Maison Des Solidarités
PMI : Protection Maternelle et Infantile
SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
TS : Travailleur social