

Le Logement d'abord en pratique(s) / Atelier # 6

« De la rue au logement : le rôle des structures de la veille sociale »

LES PRATIQUES

[LE DISPOSITIF EXPERIMENTAL D'ACCES AU LOGEMENT]

Présentation

- **Intitulé de l'expérience/du projet** : Dispositif expérimental d'accès au logement (DEAL)
- **Nom de la ou des structures porteuses** : Pôle veille sociale du SIAO de Béthune
- **Type de structure(s) porteuse** : Samu social, accueil de jour et 115/SIAO
- **Année de lancement** : 2016
- **Territoire concerné** : Arrondissement de Béthune (62)

Contexte et genèse

Le Dispositif expérimental d'accès au logement (DEAL) s'adresse aux personnes repérées comme « grands exclus » et a pour vocation de leur proposer un accompagnement global et renforcé visant à accéder au logement autonome sans passage au préalable par le circuit d'hébergement classique.

Le DEAL s'inscrit dans la construction du Pôle veille sociale (PVS) du Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) qui, en proposant plusieurs types d'accompagnements, entend répondre au plus près aux attentes et besoins du public.

Pour permettre l'accueil de ce public, l'accueil de jour a été créé fin 2013. La souplesse de l'accompagnement qui y est proposé ainsi que la convivialité du lieu permettent la création d'un lien entre l'usager et le service, ainsi que l'identification par les personnes de professionnels ressources. Si d'emblée l'accueil de jour a pu répondre à des besoins tels que se poser, prendre un café, un repas, une douche, laver son linge, stocker ses effets personnels, etc. ; notre incapacité à proposer une mise à l'abri à ce public persistait. Incompatibles avec les critères des structures d'hébergement, la seule possibilité qu'envisagent ces personnes est bien souvent le logement autonome, faisant fi de toutes les difficultés que cela comporte et des obstacles à surmonter pour y parvenir et s'y maintenir. Nous avons alors conscience de la nécessité d'un accompagnement direct vers le logement mais aussi de la plus-value que pouvaient constituer les liens créés en accueil de jour entre les usagers et les professionnels. Cependant, un accompagnement de type global vers l'autonomie sous-entendait le déploiement de moyens humains et financiers supplémentaires.

A noter également que les dispositifs existants (FSL, Accompagnement vers et dans le logement - AVDL) ne sont pas adaptés pour ce type de public dans la mesure où le point de départ de tels accompagnements est la création du lien. Les usagers concernés par nos observations ont le plus souvent rompu les liens avec les institutions et un long travail est nécessaire pour pouvoir envisager une orientation vers le droit commun.

En 2014, face à ces constats, le PVS a répondu à un appel à projet lancé par la DIHAL intitulé « Innovation sociale dans le champ de l'hébergement et de l'accès au logement ». Si le projet n'a pas été retenu dans un premier temps, la DDCS a décidé en 2015 d'en financer la moitié. La Fondation Abbé Pierre et la Fondation de France ont aussi permis la concrétisation du projet en nous octroyant les fonds restants nécessaires. Ainsi, en août 2016, le DEAL a pu officiellement démarrer avec un premier accompagnement d'usager de la rue vers le logement.

C'est aussi en 2016 que le SAMU Social est venu renforcer les dispositifs du PVS, ce qui a permis de diversifier davantage nos prises en charges et favoriser la fluidité des parcours des usagers. En effet, l'équipe de rue, en plus de répondre aux besoins de première urgence, propose également d'accompagner les usagers vers la réalisation de leur projet. Par ailleurs les professionnelles du SAMU Social interviennent aussi en accueil de jour, elles sont

ainsi identifiées comme points de repère pour les personnes rencontrées en rue, leur permettant de se remobiliser, de s'ouvrir à nouveau aux autres et d'envisager des projets d'avenir.

Aujourd'hui, tous ces services de la veille sociale s'articulent de manière à accompagner et orienter au mieux les personnes en fonction de leur projet. C'est cette mutualisation des services qui permet le repérage des personnes susceptibles de pouvoir intégrer le DEAL.

Principaux objectifs

- **Rendre effectif le droit au logement**
- **Accompagner « autrement » les personnes en situation de grande précarité et d'exclusion**
- **Eviter les ruptures de parcours en s'appuyant sur le logement comme point de départ et non comme finalité**

Le public cible

- **Nature du public visé** : Le public visé par le DEAL est celui des « grands exclus ». Il s'agit de personnes très fragilisées et fortement marginalisées pour lesquelles il n'est plus possible d'envisager une orientation en structure d'hébergement. Les personnes accompagnées ont pour souhait d'accéder au logement tout en ayant conscience qu'elles ne parviendront ni à y accéder, ni à s'y maintenir sans un accompagnement global et renforcé par des travailleurs sociaux.
- **Nombre de ménages concernés par an** : 4 ménages peuvent être accompagnés simultanément. Ce chiffre varie en fonction des années : à mesure que les baux glissent, de nouveaux accompagnements peuvent être démarrés.

Description opérationnelle

L'accompagnement :

Une fois que le ménage a accepté la proposition d'intégrer le DEAL et la signature effective du contrat d'engagement, l'accompagnement peut débuter. Le DEAL implique une co-construction permanente entre l'équipe et la personne accompagnée, tant sur la recherche du logement souhaité (localisation, typologie, montant du loyer compatible avec les ressources, adéquation avec son projet de vie, etc.) que sur l'accompagnement dans le logement.

Le chemin est parfois long entre la signature du contrat DEAL et l'entrée en logement. Ce temps est mis à profit pour travailler diverses questions telles que le budget, les soins de santé, les démarches administratives (ouverture d'un compte bancaire, accompagnement aux RDV auprès des bailleurs, etc.). Cependant, depuis un an et en fonction des situations, nous proposons aux usagers du DEAL un hébergement en appartement « sas » pour pallier à l'attente de l'entrée en logement mais aussi permettre davantage d'efficacité aux démarches entreprises. Cet appartement en diffus, permet de pallier aux délais d'obtention du logement et de permettre à la personne de se projeter davantage. Il est en effet plus aisé de se centrer sur son projet en bénéficiant d'un toit. Cela permet en outre de travailler les questions liées au budget, à l'autonomie et à l'entretien d'un logement mais également d'éviter que les personnes « se précipitent » sur un logement qui s'avèrerait finalement non adapté à leurs souhaits et besoins.

Une fois le logement identifié et le bail signé, l'équipe accompagne la personne à l'installation dans le logement, l'appropriation des lieux, la découverte de l'environnement. Cette entrée en logement, qui pourrait sembler être un aboutissement, devient très vite source de grand bouleversement et d'angoisse. En effet, l'usager qui entre en logement et, passée la phase d'euphorie, réalise par exemple sa solitude. Souvent, une forme de conflit de loyauté se développe chez celui qui a désormais un toit et s'éloigne, de fait, de ses compagnons d'infortune. A cela s'ajoutent les addictions, les émotions négatives générant des consommations importantes qui peuvent même être exacerbées.

Une vigilance quotidienne s'opère donc au niveau de l'équipe. Il s'agit de faire en sorte que la personne parvienne à s'approprier son logement, à trouver un nouvel équilibre et à le maintenir. Pour ce faire, l'usager est fortement incité à continuer de fréquenter l'Accueil de Jour et à solliciter les professionnels en dehors de leurs temps de visite.

Les partenariats :

Malgré la signature de conventions avec certains bailleurs sociaux du secteur dès le démarrage du dispositif, les premiers « logements DEAL » ont été trouvés auprès de bailleurs privés. Face à notre questionnement et à la difficulté à reloger ce public malgré la saisine des dispositifs de l'Etat (contingent préfectoral, PLAI), nous avons dû mener un travail de relance des bailleurs publics. Nous avons pris le temps de rencontrer chacun d'eux, ce qui a permis d'identifier plus clairement les personnes ressources et de présenter de nouveau le dispositif et ses évolutions, de son lancement à aujourd'hui.

En ce qui concerne la santé, les ménages pris en charge par le DEAL ont tous en commun l'addiction à l'alcool. Même s'il n'y a aucune obligation d'adhérer à une démarche de soin pour intégrer le dispositif, certaines personnes au fil du temps verbalisent l'envie de réguler voire cesser leurs consommations. Il demeure cependant difficile pour eux de franchir la porte d'un CSAPA. Aussi avons-nous présenté le dispositif à une association spécialisée dans les addictions. Cette association intervient désormais au Pôle Veille Sociale à raison d'une permanence par mois. L'accès à cette permanence paraît plus facile aux personnes dans la mesure où les professionnels sont bien identifiés et qu'elle se déroule au sein de nos locaux.

Enfin, nous poursuivons notre implication dans le réseau de la Fondation Abbé Pierre. Des rencontres ont lieu à échéances régulières entre les différents acteurs engagés dans dix projets locaux associatifs soutenus par la Fondation. Lors de ces rencontres, plusieurs thèmes ont été abordés : la pair-aidance, le reste-à-vivre des ménages, les conditions de réussite au logement d'abord, la captation des logements...

Ce travail en réseau permet les regards croisés et des retours sur expériences de chacun. L'objectif étant de mener une réflexion commune autour du travail social qui doit accompagner le « Logement d'abord ».

Une pratique en faveur du Logement d'abord

Le DEAL s'inspire directement des pratiques du « Housing First », considérant le logement comme point départ plutôt que comme objectif final. Considérant que seul le logement permettra à ses personnes de se remobiliser sur un projet pour elles-mêmes, cette approche est très différente des services d'aide plus classiques qui visent à préparer les personnes à être logées en passant généralement par une voire plusieurs structures d'hébergement puis de logement transitoire (raisonnement « en escalier »). L'accès au dispositif est basé sur la libre adhésion, le respect du projet de vie et le rythme de la personne. La construction du lien de confiance est fondamentale. L'objectif de cette souplesse dans l'accompagnement vise à éviter au maximum les ruptures de parcours. D'où l'importance accordée au bien-être, au choix du lieu de vie et de l'accès à l'autonomie en général dans la vie quotidienne.

Les moyens nécessaires

- **Moyens humains :** Pour mener à bien ce dispositif, tous les personnels du Pôle Veille Sociale sont mobilisés. En effet, le repérage des personnes ciblées peut se faire aussi bien en équipe de rue qu'en accueil de jour et implique une collaboration entre les différents travailleurs sociaux qui interviennent au Pôle Veille Sociale. Cependant, au sein de l'équipe, une éducatrice spécialisée et une assistante sociale mènent les accompagnements des ménages concernés. Toutes deux partagent un ETP financé. Elles interviennent aussi en Accueil de jour et en Accueil 115.

Par ailleurs, les personnes accompagnées par le DEAL bénéficient également des accompagnements proposés par les infirmiers et la psychologue de la structure. Des réunions d'équipe ont lieu toutes les deux semaines et les situations du DEAL y sont abordées au même titre que les autres, ce qui permet un croisement de regard.

Pour veiller à la mise en œuvre des projets individualisés et à l'articulation des différents services, la Direction du PVS est mobilisée sur ce projet. Des points de situations sont organisés régulièrement et, dans le cadre des baux glissant, la régularisation des loyers est effectuée auprès de la Directrice ou de la Chef de Service. Cette rencontre mensuelle avec les usagers permet de les valoriser sur les progrès accomplis mais aussi, parfois, de les inciter à se recentrer sur leurs objectifs.

- **Moyens financiers :** Le DEAL est financé de moitié par la DDCS62. L'autre moitié est financée par la Fondation Abbé Pierre, la Fondation de France et le Conseil Départemental.
- **Moyens matériels :** Le DEAL se décline par un accompagnement social et éducatif visant à l'autonomie mais également par des projets visant au bien-être des personnes et une aide à l'installation.



En effet, si le logement est considéré comme un point de départ, nous proposons également aux personnes accompagnées diverses activités qui ont pour vocation de favoriser l'extériorisation et rompre l'isolement. Après des années de précarité, l'entrée en logement peut être anxiogène (enfermement, solitude). Ces activités culturelles (cinéma, visites guidées, ...) et sportives permettent en outre aux usagers, d'une part d'envisager les travailleurs sociaux différemment mais aussi de découvrir des loisirs accessibles.

En ce qui concerne l'installation dans le logement, s'il arrive que les personnes aient déjà un peu de matériel à y installer, le plus souvent elles n'ont rien. Pour leur permettre d'investir rapidement le logement et de faire en sorte qu'elles s'y sentent à l'aise, nous réservons pour chaque ménage une enveloppe destinée à l'achat de mobilier et d'électroménager et les accompagnons en ressourcerie pour qu'elles y trouvent des équipements peu onéreux mais dans un état correct.

Bilan et perspectives

Depuis le démarrage du DEAL, neuf ménages ont été accompagnés par le dispositif : 7 hommes seuls et deux couples. 5 d'entre eux ont été relogés mais 2 ont perdu le logement et un bail a glissé. Trois ménages ont choisi de mettre un terme à l'accompagnement avant l'entrée en logement.

Aujourd'hui, 3 ménages sont accompagnés dont deux sont logés auprès d'un bailleur public. Un est en attente de logement et bénéficie de l'appartement SAS.

En ce qui concerne les personnes ayant mis un terme à l'accompagnement avant le relogement, il s'agit d'usagers qui ont su verbaliser leur intolérance à un accompagnement qu'ils qualifient de « trop renforcé » ou pour lesquels nous nous sommes aperçus très rapidement après l'entrée dans le dispositif qu'il subsistait encore trop de freins pour accéder au logement, même accompagné. Deux des ménages ayant abandonnés le projet l'ont fait peu de temps après le démarrage du dispositif et depuis, nous avons affiné nos critères d'accès au DEAL.

L'appartement SAS est également un outil précieux qui permet aux usagers de ne pas se décourager trop vite face à la difficulté de trouver un logement adapté.

Depuis le départ, nous constatons une réelle difficulté à capter des logements adaptés et accessibles financièrement aux personnes seules. Des rencontres avec les bailleurs publics ont eu lieu et des conventions ont été proposées, néanmoins, et pour le moment, un seul de ces bailleurs s'est mobilisé pour nous proposer des logements sociaux conformes à nos recherches. Un gros travail de collaboration reste donc à mettre en place avec les autres bailleurs.

En termes de partenariats futurs, nous travaillons au développement de projets visant au bien-être et à l'extériorisation. Petit à petit, nous conventionnons avec des structures dédiées au sport et à la culture. Les choix d'activités sont faits en concertation entre l'équipe de travailleurs sociaux et les usagers.

Pour aller plus loin

- **Contact :**
 - Betty SONDEJ, ledeal@outlook.fr
 - Lucie BOUTILLIER, ledeal@outlook.fr

[DE LA RUE AU LOGEMENT]

Présentation

- **Intitulé de l'expérience/du projet :** Accès direct de la rue au logement social
- **Nom de la ou des structures porteuses :** Ville de Paris, Etat, Service AVDL (Association *Enfants du Canal*), SIAO 75 et Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France
- **Type de structure(s) porteuse :** Associations, collectivité locale et Etat
- **Année de lancement :** Juillet 2017
- **Territoire concerné :** Paris

Contexte et genèse

Le territoire parisien est marqué par un nombre élevé de personnes dormant dehors (lors de la *Nuit de la solidarité* le 15 février 2018, 3 000 personnes sans abri ont été dénombrées) et une saturation des dispositifs d'hébergement, dont le nombre augmente pourtant de façon régulière. Le SIAO75 insertion n'est en mesure de répondre qu'à 1 demande sur 7 d'hébergement. Dans ce contexte, pour accompagner les personnes sans abri, il apparaît particulièrement légitime de cesser de considérer l'accès à l'hébergement comme un passage obligé, et de faciliter l'accès direct au logement social, en réunissant les conditions de réussite de cette démarche.

Principaux objectifs

- Permettre l'accès direct au logement social de personnes sans abri.
- L'expérimentation vise, en première année, à accompagner vers le logement 50 personnes.

Le public cible

L'expérimentation s'adresse aux personnes sans domicile, dormant principalement dehors. Il s'agit à ce jour exclusivement de personnes seules, sans autre caractéristique spécifique, si ce n'est qu'il s'agit de personnes ayant déjà effectué une demande de logement social et remplissant les critères administratifs permettant une attribution.

Description opérationnelle

Des travailleurs sociaux de la veille sociale (maraudes, accueils de jour, permanences sociales, etc.) accompagnent des personnes sans abri pour lesquelles ils estiment que l'accès au logement social serait une réponse adaptée au regard de leur situation. Ils envoient une évaluation en ce sens au SIAO. Après vérification que la demande est recevable au regard des critères fixés, le SIAO demande un diagnostic Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) à une association dédiée (en l'occurrence, *Les enfants du canal*), qui peut engager un accompagnement complémentaire à celui du travailleur social référent. S'il n'apparaît pas d'obstacle majeur, le ménage est ensuite signalé à la Ville de Paris, qui attribue des points supplémentaires à la cotation de sa demande. Ainsi, la ville inscrit les personnes proposées comme bénéficiaires de son contingent propre, l'Etat de son côté s'engage à faire bénéficier ces mêmes personnes d'un accompagnement vers et dans le logement (AVDL).

Cette démarche vise à ce que la demande soit traitée plus rapidement, et puisse permettre une proposition de logements dans les mois suivants. Les paramètres sont encore expérimentaux et à ajuster. En cas de signature de bail, l'accompagnement AVDL peut se poursuivre à hauteur des besoins.

Une pratique en faveur du Logement d'abord

Il s'agit d'une stricte mise en œuvre du Logement d'abord, avec l'accès à un logement social pérenne, sans intermédiation, et avec un accompagnement social gradué en temps et en intensité.

Les moyens nécessaires

- **Moyens humains** : Equivalent de 2 travailleurs sociaux pour l'AVDL
- **Moyens financiers** : L'AVDL est pris en charge par l'Etat
- **Moyens matériels** : Le besoin essentiel est celui d'une proposition de logement, lequel est recherché sur le contingent de la ville de Paris

Bilan et perspectives

- 50 personnes ont été évaluées par l'association chargée des diagnostics AVDL
- Le dispositif est encore expérimental et modeste sur le plan quantitatif : 10 personnes ont été relogées et 2 autres sont en cours de passage CAL.



Pour aller plus loin

- **Contact :**
 - **Martin CHOUTET** mchoutet@siao75.fr
 - **Céline BROCAS** cbrocas@siao75.fr
- **Ressources :**
 - Site internet du SIAO 75 : <https://siao75.fr/>
 - [Guide de l'accès au logement à l'usage des travailleurs sociaux](#), seconde édition, Mai 2017.