

Regards croisés sur le Logement d'abord / Mini-conférence # 1

Le droit à l'hébergement à l'épreuve du Logement d'abord

LA MINI-CONFÉRENCE

Objectifs

- Bénéficier du regard d'expert.e.s et de praticien.ne.s de terrain sur le Logement d'abord
- Réfléchir ensemble aux enjeux et aux conditions de réussite du Logement d'abord

Les principales questions abordées dans la mini-conférence

- Quels sont les principaux enjeux et mutations qui traversent le secteur associatif de la veille sociale et de l'hébergement à l'heure du Logement d'abord ?
- Peut-on défendre à la fois l'inconditionnalité de l'accueil et le Logement d'abord ? Comment déjouer l'opposition entre secteurs de l'hébergement et du logement ?
- Les institutions traditionnelles de l'action sociale et médico-sociale peuvent-elles être réformées ? Promouvoir l'accueil inconditionnel et le Logement d'abord en centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), est-ce mission impossible ?
- Que peuvent la société civile et les intervenant.e.s sociaux.ales de terrain pour sauvegarder le droit à l'hébergement ? Comment interagissent engagements professionnel et engagement militant ?

Intervenant.e.s

- **René Dutrey**, Secrétaire général, Haut Comité pour le Logement des personnes défavorisées
- **Lucas Aubert**, Chef de service, CHRS Buzenval de Paris, Groupe SOS
- **Thomas Couderette**, Coordinateur, Collectif d'entraide et d'innovation sociale (CEDIS) de Toulouse

Animateur.trice.s

- **Florent Guéguen**, Directeur général, Fédération des acteurs de la solidarité
- **Gilles Pierre**, Vice-Président et Président de la Fédération Bourgogne-France-Comté, Fédération des acteurs de la solidarité

Informations pratiques

- **Date** : Jeudi 27 septembre
- **Horaires** : 17 h à 18 h 30

LES EXPERT.E.S ET LES PRATIQUES

[LE HAUT COMITÉ POUR LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES]

Présentation

Le Haut Comité pour le Logement des personnes défavorisées a été créé en décembre 1992 par François Mitterrand à la demande de l'Abbé Pierre. Depuis cette date, il a pour mission de faire toute proposition utile sur l'ensemble des questions relatives au logement des personnes défavorisées. Il élabore chaque année un rapport qu'il remet au Président de la République et au Premier Ministre. Le Haut Comité émet également des avis, soit à la demande du Gouvernement, soit de sa propre initiative, sur tout projet de loi ou proposition de loi qui concerne le logement des personnes défavorisées. Le cas échéant, le.la Président.e du Haut Comité alerte le Gouvernement

sur les points qui lui paraissent importants. Le.la Président.e du Haut Comité assure également la Présidence du comité de suivi de la mise en œuvre du droit au logement opposable.

Composé de dix-huit membres (représentant.e.s associatif.ve.s, élu.e.s locaux.ales, représentant.e.s de l'État, représentant.e.s des personnes mal-logées, expert.e.s, etc.) nommé.e.s par le Président de la République pour 3 ans, le Haut Comité est actuellement présidé par Marie-Arlette Carlotti, ancienne ministre aux personnes handicapées et à la lutte contre les exclusions. Son secrétariat général est assuré par René Dutrey.

Pour aller plus loin

- Site Internet du **Haut Comité pour le Logement des Personnes Défavorisées** : <http://www.hclpd.gouv.fr/spip.php?page=sommaire>
- **Le droit à l'hébergement en péril**, Comité de suivi national de la mise en œuvre du DALO, 2015 : http://www.hclpd.gouv.fr/IMG/pdf/Raport_Daho_en_peril.pdf
- **Guide pour les commissions de médiation DALO**, Ministère de la Cohésion des Territoires, 2017 : <http://www.hclpd.gouv.fr/IMG/pdf/dalo-guide-pour-les-commissions-de-mediation.pdf>
- **Le tableau de bord du DALO en 2017**, Comité national de suivi de la mise en œuvre du DALO : http://www.hclpd.gouv.fr/IMG/pdf/tableau_de_bord_dalo_2018.pdf

[LA MISE EN ŒUVRE DU RÉTABLISSEMENT AU CHRS BUZENVAL]

Présentation

- **Intitulé de l'expérience/du projet** : Implantation de l'approche axée sur le rétablissement
- **Nom de la ou des structures porteuses** : CHRS Buzenval
- **Type de structure(s) porteuse** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
- **Année de lancement** : janvier 2018
- **Territoire concerné** : Paris

Contexte et genèse

Depuis 2016, le Groupe SOS travaille sur l'implantation de l'approche axée sur le rétablissement dans la mise en œuvre des pratiques d'accompagnement de ces structures. Suite au déploiement d'une formation à destination des cadres, dispensée par le Laboratoire de recherche Maison Blanche, l'évaluation interne du CHRS, menée par la directrice Karen Smail, s'est effectuée au travers de ce nouveau référentiel de pratiques. Ainsi, dès janvier 2018, le déploiement du rétablissement a nécessité une réorganisation du service pour permettre la mise en place de pratiques professionnelles au plus près des principes de cette approche.

Principaux objectifs

- Proposer un accueil inconditionnel
- Proposer un accompagnement social centré sur la personne
- Favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir des résidents du CHRS
- Développer l'inclusion sociale
- Favoriser l'entraide mutuelle et la participation des personnes à la vie du CHRS
- Encourager le rétablissement du droit au logement

Le public cible

- **Nature du public visé** : Accueil inconditionnel : personne seule, couple ou famille orientés par le SIAO 75
- **Nombre de ménages concernés par an** : 120 logements en diffus, territoire parisien, 290 places

Description opérationnelle et pratiques en faveur du logement d'abord

Voici une liste des principaux changements opérationnels effectués depuis janvier 2018, en lien avec objectifs présentés précédemment.

Accueil inconditionnel

Le processus d'admission du CHRS a été modifié pour favoriser l'inconditionnalité de l'accueil. L'entretien de préadmission initialement mené par deux travailleurs sociaux et/ou l'IDE a laissé place à un entretien d'information mené par la coordinatrice Hébergement/Logement et un résident. Suivi d'une visite du logement, ce dernier a une **vocation d'accueil et d'information** sur la structure, **favorisant le choix éclairé de la personne** à accepter ou non son admission. Si la réponse de la personne est positive, un nouvel entretien se déroule avec la coordinatrice pour signer le contrat de séjour et se voir remettre les clés. Les travailleurs sociaux sont donc aujourd'hui dissociés de ce **processus qui ne comporte aucune évaluation ou diagnostic quels qu'ils soient**. A la suite de l'emménagement, le travailleur social référent contacte le ménage pour se présenter et expliquer l'accompagnement proposé.

Proposer un accompagnement social centré sur la personne

Afin de permettre au travailleur social de jouer un rôle de partenaire et de s'extraire des injonctions institutionnelles en termes de résultats et de respect du règlement de fonctionnement (démarches de relogement, paiement de la participation financière, aspect technique du logement) et ainsi centrer son intervention sur la personne, ses objectifs et ses aspirations, nous avons choisi de **dissocier le contrat de séjour du projet personnalisé**. La personne s'engage donc envers l'institution, à travers la signature du contrat et du règlement de fonctionnement, à respecter ses droits et devoirs (paiement de la participation, mise en œuvre des démarches favorisant son relogement, vivre en bon voisinage, ...). Ainsi, le référent, dégagé de la contractualisation, est chargé de l'accompagner à élaborer ses propres projets, à définir ses propres objectifs et à prendre des décisions éclairées. **La forme du projet personnalisé a également été repensée afin de constituer un panel d'outils d'auto-support** destiné à minimiser l'influence du référent social et favoriser l'élaboration autonome de projets à travers le prisme des forces et des ressources de la personne et de son environnement.

Favoriser l'autonomie et le pouvoir d'agir des personnes

Jusqu'alors « pris en charge » par leur référent social, par qui transitait l'ensemble des demandes envers l'institution, une réorganisation du service a permis de **favoriser une communication plus directe et une gestion plus autonome** de leur vie par les résidents. Ainsi, à l'image des relations avec un bailleur ou un propriétaire, les personnes effectuent leurs diverses demandes (réparations, aide financière, absence, demande de changement de logement, etc.) directement à l'interlocuteur responsable de ces questions (chargé de mission logement, coordinatrice Hébergement/logement, chef de service, direction), sans passer par leur travailleur social. De plus, **toutes les démarches administratives mise en œuvre doivent être effectuées, dans la mesure du possible, par la personne elle-même**. Le référent social a pour mission de l'accompagner dans la réalisation de ses projets en favorisant au maximum sa gestion autonome (rédaction des demandes, recherches des informations, instructions des dossiers, interactions avec les partenaires, etc.) Enfin, **l'autonomie et le pouvoir d'agir représentent aussi la capacité d'une personne à comprendre et gérer sa situation, à prendre des décisions et à agir par et pour elle-même**. En ce sens, nous considérons le rôle du référent social comme un soutien à cette émancipation. Nous formons donc nos équipes aux techniques de communications minimisant notre influence mais favorisant ces processus de changement (entretien motivationnel).

Favoriser l'inclusion sociale

L'inclusion sociale représente, pour nous, **la capacité d'une société de permettre à chacun de ses membres de participer pleinement à la vie sociale**, citoyenne, économique de la cité. En tant que CHRS, nous pensons aujourd'hui pouvoir contribuer de manière significative à cette dynamique. Institution jusqu'ici tournée vers l'extérieur à travers la possibilité de visite à domicile, nous avons décidé d'insister davantage sur cette ouverture. Aujourd'hui, nous favorisons « **l'aller vers** » en privilégiant, dans la mesure du possible, les rencontres **dans l'environnement des personnes** (à domicile, au café, dans les parcs, les centre sociaux). Nous acceptons et encourageons **l'inclusion des familles, amis** ou tout autre interlocuteur choisi par la personne comme ressource dans son accompagnement. Nous soutenons la **présence des résidents à toute rencontre ou tout échange** concernant leur situation et pouvons jouer un rôle de médiateur, de facilitateur avec son environnement. Enfin, nous ouvrons les portes de l'institution aux **résidents qui peuvent s'impliquer** dans des groupes de travail, des comités d'organisation, l'évaluation interne, la réécriture du projet d'établissement, etc. Le CVS a laissé la place à une Assemblée de Vie Sociale, qui réunit, une fois par mois, près de 30 personnes pour échanger autour de la vie institutionnelle.

Favoriser l'entraide mutuelle

Au-delà de l'accompagnement social proposé par les professionnels, **nous considérons le partage d'expériences comme un soutien essentiel et un vecteur de savoirs expérimentiels**. Nous proposons donc de favoriser la rencontre et l'échange à travers un programme d'ateliers collectifs, de moments festifs, de groupes de travail. Nous avons consacré l'année à rencontrer des groupes de paroles ou d'entraides mutuelles d'île de France et lançons le nôtre en octobre 2018. Enfin, nous travaillons actuellement sur la faisabilité d'un projet de pair-aidance.

Encourager le Rétablissement du droit au logement

Notre premier choix fut de créer **des conditions d'hébergements les plus proches possibles de celles proposées en logement de droit commun**. Et ce afin de permettre aux personnes de vivre l'expérience d'appropriation et de gestion d'un habitat et ainsi développer les compétences nécessaires à leur vie future. Les gens peuvent donc avoir des animaux de compagnies, accueillir ou héberger temporairement des proches, personnaliser et investir leur habitat (achat de meubles, bricolage, etc.), partir en vacances ou s'absenter, gérer par eux-mêmes la communication avec les interlocuteurs techniques, etc. Dans le même temps, un poste de coordinatrice Hébergement/logement fut créé afin de **maximiser la fluidité du CHRS et renforcer l'accompagnement des familles dans leurs compréhensions du système et des démarches à effectuer**. Cela passe notamment par l'accroissement de nos connaissances en termes de possibilités de sortie (parc social, privé, logements intermédiaires, mobilité géographique), le développement d'un réseau partenarial efficient (SIAO, DRIHL, Bailleurs sociaux), une réactivité accrue aux opportunités (créations d'outils de suivis des demandes, de protocoles de gestion des propositions, de préparation de dossiers, etc.), ainsi que le création d'ateliers d'*empowerment* en lien avec la question du relogement.

Les moyens nécessaires

- **Moyens humains** : L'équipe du CHRS Buzenval se compose de 8 travailleurs sociaux (ES, AS, CESF), d'une infirmière, de deux chargés de mission logement, d'une coordinatrice Hébergement / Logement, d'une assistante administrative, d'une assistante de direction, d'un agent d'entretien, d'un cadre technique, de deux agents techniques, d'un chef de service et d'une directrice soit 18,5 ETP.
- **Moyens financiers** : DRIHL 75 et DFG Dotation globale de **2 134 556€** en 2017
- **Moyens matériels** : Projet d'évolution du service à coût constant dans le cadre d'un CPOM 2016-2019

Bilan et perspectives

Mise en œuvre il y a seulement 8 mois, ce projet d'implantation d'une nouvelle approche en travail social reste récent et expérimental. Nous allons le décliner dans la réactualisation du projet d'établissement et l'évaluer sur les 5 prochaines années.

Toutefois, nous pouvons déjà observer plusieurs indicateurs prometteurs et notamment l'amélioration significative de la dynamique d'équipe qui retrouve de la cohérence dans ses interventions avec une pratique qui fait sens avec ses valeurs et des changements opérationnels qui renforce la cohésion et la complémentarité des actions de tous. De plus, nous constatons une augmentation de 50% du taux de participation à l'Assemblée de Vie Sociale (de 15 à 30 personnes) et aux ateliers collectifs ainsi qu'une hausse prévisionnelle de 25% du nombre de relogement. L'évolution du positionnement des travailleurs sociaux favorise la reprise d'accompagnement avec des résidents pourtant en rupture de liens avec l'institution et nous remarquons une diminution des fins de prise en charge et des contentieux. Les résidents témoignent d'un apaisement des relations avec leurs référents et d'une parole plus libre. Les résultats du questionnaire de satisfaction réalisé durant l'été viennent confirmer cette tendance. Les retours en Assemblée de Vie Sociale font état d'une satisfaction générale des résidents vis-à-vis de la réorganisation du CHRS, se sentant davantage pris en compte et autonome.

Quant aux perspectives, à court terme, nous envisageons de renforcer nos liens avec les territoires sur lesquels nous sommes implantés et notamment avec les partenaires locaux afin favoriser l'inclusion des personnes dans la cité. Nous souhaiterions également continuer nos efforts quant à la participation des personnes et mettre en œuvre les projets d'entraide mutuelle en construction (groupes de parole et pair-aidance). Enfin, nous souhaitons continuer d'accompagner nos équipes dans le développement de compétences venant favoriser le processus de rétablissement et le bien-être des résidents.



Pour aller plus loin

- **Contact** : Lucas Aubert (lucas.aubert@groupe-sos.org) ou Karen Smail (karen.smail@groupe-sos.org)
- **Ressources** : Ce projet s'appuie sur des références théoriques abordées dans les ouvrages suivants :
 - *Aller mieux, approches sociologiques* de Lise Demailly et Nadia Garnoussi
 - *Vers le Rétablissement et le bien-être*, commission de santé mentale du Canada
 - *Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités*, Yann le Bossé
 - *Pour des usagers de la psychiatrie acteurs de leur propre vie*, Emmanuelle Jouet et Tim Greacen
 - *L'itinéraire du Rétablissement*, Le Pavois
 - *Vivre son Rétablissement*, Le Pavois
 - *Rapports finaux des projets Un Chez Soi d'Abord québécois et français*
 - *Apprendre le Rétablissement*, Rhizome
 - *Reconnaitre et agir sur la dimension sociale du trouble*, Nicolas Chambon
 - *L'expérience du Rétablissement perspectives théoriques*, Hélène Provencher
 - *Pratiques orientées vers le Rétablissement et la pair-aidance*, Patrick Le Cardinal

[LE COLLECTIF D'ENTRAIDE ET D'INNOVATION SOCIALE]

Présentation

- **Intitulé de l'expérience/du projet** : Collectif d'Entraide et D'Innovation Sociale (CEDIS)
- **Nom de la ou des structures porteuses** : Pas de statuts déposés mais le soutien d'une association d'intérêt général (Mutualisation pour l'Innovation Sociale et la Solidarité)
- **Type de structure(s) porteuse** : Collectif
- **Année de lancement** : 2014
- **Territoire concerné** : Toulouse (31)

Contexte et genèse

En 2011, le Préfet de la Haute-Garonne déclarait ne plus pouvoir trouver dans Toulouse de lieux pour accueillir des personnes sans résidence stable, y compris pour des grands exclus qui n'auraient jamais été sur des dispositifs en périphérie. Des travailleurs sociaux, fonctionnaires, ont décidé de réquisitionner eux-mêmes des bâtiments publics inoccupés. **En 2014, suite à plusieurs années de réquisitions, le CEDIS a été créé pour rassembler dans un même collectif des professionnels du social, du médico-social et de la santé et des non-professionnels.**

Toujours très proche des acteurs concernés, **il cherche à concilier les connaissances et le réalisme des professionnels et le volontarisme et l'optimisme des militants.** Il entretient avec les institutionnels des rapports « exigeants mais constructifs ». Le lien avec le droit commun est central et toutes les personnes accueillies sur les réquisitions du CEDIS s'engagent à rester actives dans leurs démarches administratives et à accepter toute solution de droit commun qui leur serait proposée.

Le CEDIS propose aux citoyens et aux personnes accueillies de **participer à des actions solidaires concrètes sur tous les champs de l'inclusion sociale tout en développant avec les acteurs associatifs et institutionnels des solutions pérennes innovantes.**

Principaux objectifs

- **Apporter une aide concrète aux personnes vivant à la rue, en squat et en bidonville**
- **Contribuer à la conception et à la mise à œuvre de solutions innovantes**
- **Porter une activité de plaidoyer**

Le public cible

- Personnes ayant un problème d'accès à l'hébergement ou au logement
- **500 à 700 personnes aidées régulièrement**

Description opérationnelle

Pour les actions d'entraide et de solidarité, le CEDIS est organisé en commissions : santé, éducation-scolarisation-alphabétisation, alimentation, culture, accès à la formation et à l'emploi, logistique. Ces commissions travaillent en lien étroit avec certains acteurs associatifs notamment Médecins du monde, Culture du Cœur, Emmaüs, Unicités. Le CEDIS propose aux personnes accueillies de s'impliquer dans les actions comme par exemple lors du partage hebdomadaire inter-squats dont bénéficient plus de 400 personnes et qui est effectué par les habitants eux-mêmes.

Des membres du CEDIS participent aux réunions inter-associatives et à des réunions de travail avec les acteurs institutionnels afin de pouvoir partager les constats, les analyser, identifier les complexités et proposer des solutions ou des pistes d'amélioration.

Une pratique en faveur du Logement d'abord

Le CEDIS rappelle régulièrement que la notion de « Logement » doit être entendue au sens large, donc en incluant les habitats alternatifs : maison collective pour des personnes n'ayant pas vocation à retourner vers un logement individuel, voyageurs...

Le Collectif contribue à mobiliser les acteurs associatifs, institutionnels, les bailleurs sociaux et les citoyens. Il propose également **des solutions afin de mobiliser le patrimoine vacant**. Dans le cadre du plan Logement d'Abord, le CEDIS va également participer aux actions de dénombrement notamment dans les squats et bidonvilles.

Les moyens nécessaires

- **Moyens humains** : une cinquantaine de bénévoles
- **Moyens financiers** : 5 000 € annuels, financés grâce à des événements et un service « traiteurs du Monde »
- **Moyens matériels** : Véhicule utilitaire prêté par une société, camion partagé avec une autre association pour le transport de denrées alimentaires

Bilan et perspectives

Depuis 2014, plus de 300 personnes ont été accueillies sur des lieux de vie du CEDIS. L'immense majorité a pu accéder ensuite à des solutions de droit commun. Le CEDIS accueille aujourd'hui 80 habitants. 500 personnes environ bénéficient chaque semaine du partage et de la distribution de plusieurs tonnes de surplus alimentaires par semaine. Le CEDIS facilite chaque année des dizaines de scolarisation et participe à des nombreuses actions de santé. Plusieurs dizaines de personnes ont pu trouver un emploi grâce au CEDIS.

Suite notamment à la diffusion du film « Un toit sur la tête » d'Olivier Cousin, le CEDIS a pu rencontrer des acteurs dans de nombreux territoires. **Il s'avère qu'il n'y a pas vraiment d'équivalent ailleurs en France et se pose désormais la question d'essaimer sur d'autres territoires, tout du moins le positionnement politique et certaines actions.**



Pour aller plus loin

- **Contact** : Thomas Couderette, thomas.couderette@free.fr
- **Ressources** :
 - **Site Internet du Collectif d'entraide et d'innovation sociale (CEDIS)** : <https://www.cedis31.org/>
 - **Un toit sur la tête**, film documentaire d'Olivier Cousin sur l'histoire du CEDIS, Narratio films, 55 minutes : <https://vimeo.com/128048891>
 - **Un article d'Yves Faucoup sur Médiapart** : « Hébergement d'urgence et solutions pérennes » <https://blogs.mediapart.fr/yves-faucoup/blog/201117/hebergement-durgence-et-solutions-perennes>
 - **Reportage d'ARTE** : « Fin des bidonvilles, le modèle toulousain » <https://www.arte.tv/fr/videos/080315-000-A/fin-des-bidonvilles-le-modele-toulousain/>

AUTRES RESSOURCES ET PUBLICATIONS

- **Comment contester un arrêté de tarification ?** Vadémécum de la Fédération des acteurs de la solidarité, 2018 : <http://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/hebergement-logement/8986-mobilisation-generale-contre-les-coupes-budgetaires-des-chrs>
- **Kit de mobilisation contre la circulaire Collomb**, recommandations aux adhérents, Fédération des acteurs de la solidarité, 2018 : <http://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/acces-aux-droits/8509-circulaires-collomb-recommandations-aux-adh%C3%A9rents-3>