

# PLATEFORMES TERRITORIALES D'ACCOMPAGNEMENT « LOGEMENT D'ABORD » :

DÉVELOPPER DES LOGIQUES  
DE COORDINATION RENFORCÉE  
AU SERVICE DES PERSONNES

Plan d'accompagnement piloté par la DGCS  
2020



Fédération  
des acteurs  
de la solidarité

## SYNTHESE DU DOCUMENT

La mise en œuvre effective des principes du logement d'abord requiert logiquement une évolution importante de la manière dont s'organise localement à la fois le circuit de l'accès au logement et celui du recours à un accompagnement adapté aux besoins des personnes.

Intégré au plan quinquenal logement d'abord et fortement encouragé par la délégation interministerielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL), le déploiement au sein des territoires de l'AMI des *plateformes territoriales d'accompagnement* constitue un enjeu important d'évolution de notre secteur et autant de laboratoires potentiels des nouvelles formes de coordination et de mises en commun pour les acteurs de l'accompagnement.

En animant tout d'abord une réflexion avec les acteurs d'un territoire, celui de Toulouse, notre travail a consisté à tenter de dégager une modélisation cohérente des évolutions pouvant être nécessaires à une mise en œuvre effective du logement d'abord pour interroger ensuite les différentes modalités d'organisation au sein des territoires AMI et ainsi penser la mise en œuvre non pas d'un mais d'une pluralité de modèles au service des besoins des personnes sur leurs territoires.

### Les principaux enseignements que nous retirons de ces travaux :

- Les évolutions de la coordination des interventions et des parcours d'accompagnement doivent être pensés par les acteurs de terrain au regard de problématiques concrètes vécues par les personnes et qui sont autant de facteurs d'exclusion vis-à-vis du logement et/ou de l'accompagnement.
- Ces évolutions doivent correspondre à une amélioration de l'accompagnement et des services rendus aux personnes qui soit tangible et clairement identifiable pour celles-ci. Le développement des plateformes ne doit donc pas viser seulement une évolution du back-office des systèmes d'informations, de coordination et de répartition des rôles entre acteurs mais devrait bien correspondre à la mise en œuvre pour les personnes d'un service public en matière d'accès et de maintien dans le logement qu'elles puissent mobiliser par et pour elles-mêmes.
- Ces regroupements de services devraient pouvoir être ouverts et intégrer la participation de l'ensemble des partenaires que sont les acteurs du logement, de l'accompagnement, de la veille sociale mais aussi du sanitaire, de l'insertion, de l'accès au droits, de l'aide à domicile et plus largement de la vie sociale et citoyenne des territoires pouvant tous concourir, à différents niveaux, à une meilleure adaptation réciproque des personnes et de leur environnement.
- Le déploiement de ressources adaptées aux besoins des personnes doit relever d'une animation territoriale propre et d'un renforcement des moyens d'accompagnement intégrant à la fois le service social « de droit commun » et les acteurs de l'AHJ dans une logique visant à favoriser à la fois l'accompagnement global des personnes et l'accès à des ressources particulières selon les spécificités de leur situation (un lien particulier est à prévoir pour intégrer ces plateformes à la mise en œuvre du référent de parcours et du 1<sup>er</sup> accueil inconditionnel de proximité).
- Il ressort de cela que les modèles de plateformes d'accompagnement ont par essence vocation à être multiples pour trouver leur place au sein des dynamiques locales générées par la mise en œuvre du LDA.

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>PLATEFORME, DE QUOI ES-TU LE NOM ?</b> .....	<b>5</b>
UN CONCEPT VOLONTAIREMENT AMBIGU ? .....	5
UNE VOLONTE FORTE DES POUVOIRS PUBLICS D'EN ACCOMPAGNER LA STRUCTURATION.....	6
<i>Les missions des plateformes d'accompagnement mises en avant par la DIHAL</i> .....	6
<i>Les modalités d'organisations envisagées</i> .....	6
<b>LES PERCEPTIONS DES ACTEURS SUR LES ENJEUX D'EVOLUTION DE LA COORDINATION DE L'ACCOMPAGNEMENT LIES AU LDA</b> .....	<b>8</b>
LES CONSTATS MIS EN AVANT PAR LES ADHERENTS.....	8
<i>On ne peut pas penser le logement d'abord sans appréhender les problématiques d'accès et de maintien dans le logement</i> .....	8
<i>Les difficultés de recours à l'accompagnement sont aussi nombreuses</i> .....	9
UNE MEILLEURE COORDINATION AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX FACILITERAIT AUSSI LE DEPLOIEMENT DU LOGEMENT D'ABORD ....	10
<i>Le partage d'information « utiles » sur les situations pour favoriser l'accès et l'insertion de la personne dans son logement</i> .....	10
<i>Répondre aux problématiques de maintien dans le logement et d'isolement</i> .....	10
<i>Avoir recours à des compétences spécifiques d'accompagnement à « l'habiter »</i> .....	11
RENFORCER LE RECOURS ET LES INTERFACES AVEC LE SERVICE SOCIAL « DE DROIT COMMUN».....	11
<b>A LA RECHERCHE D'UNE FORME DE MODELISATION REPODANT AUX BESOINS IDENTIFIES</b> .....	<b>12</b>
DES FONCTIONS D'ACCOMPAGNEMENT A CONSOLIDER AVANT TOUT .....	12
<i>Développer l'accompagnement mobile et l'aller-vers</i> .....	12
<i>Développer l'accompagnement social renforcé</i> .....	13
<i>Soutenir le rôle des acteurs intervenants déjà dans une logique de proximité</i> .....	13
REFLEXIONS SUR L'EVOLUTION DES RELATIONS ENTRE PARTIES PRENANTES DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES .....	14
<i>Penser une interface entre différents champs d'intervention complémentaires</i> .....	14
<i>Penser cette interface en lien avec les évolutions structurantes de l'accompagnement social</i> .....	15
PROJETER LES NOUVEAUX ROLES QUE POURRAIENT JOUER CES INTERFACES DE COORDINATION .....	15
UNE TENTATIVE DE DESSINER LES CARACTERISTIQUES ELABOREES COLLECTIVEMENT.....	17
<i>Les professionnels concernés</i> .....	17
<i>Les partenaires à impliquer afin d'offrir des réponses pluridisciplinaires aux personnes</i> .....	17
<i>Réfléchir la réalité et le positionnement de ces espaces de coordination et de ressources</i> .....	19
LES PISTES DE DEVELOPPEMENT SUR LE TERRITOIRE DE TOULOUSE .....	20
<b>ET AILLEURS, QUELLES REALITES DE PLATEFORMES EXISTENT AUJOURD'HUI DANS LES TERRITOIRES ?</b> .....	<b>22</b>
AUTANT DE FORMES DE MISE EN ŒUVRE QUE DE TERRITOIRES IMPLIQUES .....	22
<i>Des vocations plus ou moins généralistes</i> .....	22
<i>Un même concept au service d'agencements multiples</i> .....	22
DIFFERENTES MODALITES DE FONCTIONNEMENTS PARTENARIAUX.....	23
<i>La question du lien avec les SIAO et le parcours logement</i> .....	23
<i>L'aspect pluridisciplinaire des plateformes</i> .....	23
<i>La coordination avec le parcours logement</i> .....	24
<i>Il en résulte des outils partagés différents selon l'écosystème mis en œuvre</i> .....	24
<b>ENCOURAGER DES MODELES MULTIPLES DE PLATEFORMES</b> .....	<b>26</b>

## Introduction

*Renforcer et articuler l'accompagnement social vers et dans le logement et proposer des approches pluridisciplinaires et coordonnées* constitue un des 16 grands volets du plan quinquennal Logement d'abord. A ce titre le plan prévoit la mise en œuvre de plateformes territoriales visant à mieux coordonner et organiser l'accompagnement des personnes en difficultés d'accès et de maintien dans le logement.

Ainsi, depuis mars 2018, les territoires retenus au titre de l'AMI Logement d'Abord ont donc déployés des initiatives visant à mettre en œuvre ces plateformes. Leurs modèles sont variés, intègrent des modalités différentes selon les territoires et les acteurs qui en sont les parties prenantes et jouent un rôle différent dans la coordination et la mise en œuvre de l'accompagnement social proposé aux personnes.

Engagés dans la promotion et le développement d'une vision du logement d'abord mettant au cœur de ses modes d'action l'inconditionnalité du logement et l'adaptation de l'accompagnement aux besoins, aux compétences et à la volonté d'adhésion des personnes, la FAS et ses adhérents ont souhaité contribuer au développement de ces plateformes.

La Fédération est engagée en effet depuis de nombreuses années dans la promotion des principes du Logement d'abord dont les Assises d'Amiens, organisées en 2018, ont permis de définir et partager les conditions de réussite. Celles-ci positionnent le logement, durable et inconditionnel, comme préalable de l'intervention sociale et non comme finalité. Cette évolution vient remettre en question la manière dont le dispositif global d'accompagnement se mobilise pour répondre aux situations rencontrées par les personnes pour lesquelles la pérennisation du logement (dans le maintien comme dans l'accès) n'est pas suffisamment garantie

Pour une part importante du public ciblé par le Logement d'Abord, la fluidification des parcours résidentiels et l'accès direct au logement peut s'appuyer sur des dispositifs et services d'accompagnement existant et centrés sur le logement (par exemple l'Accompagnement Vers et Dans le Logement et l'intermédiation locative financés par l'État ou encore l'Accompagnement Social Liée au Logement financé par les Conseils Départementaux). Cependant la prise en charge de personnes ayant connu une longue période d'errance ou cumulant des problématiques économiques, sociales et sanitaires complexes exige le développement de solutions innovantes et intégrées qui ne doivent cependant pas se substituer à l'existant et au droit commun.

Ainsi, la Fédération a été missionnée par la DGCS pour mettre en œuvre un travail de préfiguration de ces plateformes d'accompagnement. Le principe de cette démarche a été de partir des préoccupations des acteurs de terrain liées à la mise en œuvre du LDA pour progressivement décliner des modalités de déploiement de l'accompagnement qui répondent de manière concrète aux besoins observés. Elle s'est déployée à Toulouse. Il s'agissait bien dans ce cadre de porter une réflexion sur la place que doivent prendre les acteurs, notamment associatifs, qui expérimentent au quotidien l'accompagnement dans le milieu de vie, hors ou dans les murs, dans le déploiement du logement d'abord dans son objectif de lutte contre le sans abris et de sanctuarisation pour tous du logement.

Le cadre de cette réflexion s'est donc voulu relativement ouvert et a visé en particulier à développer un mode de concertation entre acteurs pour penser collectivement le développement du Logement d'Abord et tenter d'élaborer des modalités de recours à l'accompagnement qui répondent davantage aux difficultés identifiées pour les personnes. La réussite de cette plateforme dépend selon nous largement de leur capacité à mobiliser les compétences spécifiques des acteurs et à s'inscrire dans une réelle démarche collective au niveau local.

Ce document synthétise les réflexions portées par la Fédération au regard des différentes expérimentations en cours et des enseignements de son propre travail de construction d'une plateforme associative d'accompagnement à Toulouse. Il apporte ainsi des repères, conseils et outils pour permettre aux adhérents de la fédération et à leurs partenaires de développer, avec les acteurs concernés, une démarche de coopération et de coordination pour le déploiement d'un accompagnement pluridisciplinaire et adaptable aux besoins des ménages en situation de grande précarité aujourd'hui grandement exclus du logement d'abord.

## Plateforme, de quoi es-tu le nom ?

### Un concept volontairement ambigu ?

Originaire du domaine de la construction et après un aller-retour dans le monde anglo-saxon où il s'est progressivement affranchi de son usage « terre-à-terre » pour adopter une signification d'espace d'échange et de partage, pouvant être virtuel comme physique, le concept de plateforme vient depuis une dizaine d'année interroger les fonctionnements de l'ensemble du secteur social et médico-social. Il porte l'idée que pour agir dans un environnement de plus en plus complexe, intégrant une multiplicité d'intervenants, il est nécessaire de développer des dispositifs plus souples et adaptatifs, pouvant répondre à la diversité des besoins des personnes. Pensées comme des « organisations intelligentes »<sup>1</sup> dans un modèle d'accès « libéré » aux ressources d'accompagnement d'un territoire et visant à dépasser les limites de la structuration par établissement, ce concept s'est d'abord développé dans le domaine de la prise en charge de la dépendance et du handicap à travers une volonté affirmée de « reconfiguration » impliquant que « **La plateforme propose de mutualiser les ressources entre des (ex)établissements et (ex)services afin de répondre aux seuls besoins manifestes des publics accueillis et d'optimiser l'utilisation des ressources...** »<sup>2</sup>. Les travaux menés sur le développement des plateformes<sup>3</sup> mettent ainsi en avant l'idée d'un travail social de référence de parcours autour duquel se positionne un ensemble de ressources et d'aides spécialisées qui peuvent être à la fois de l'ordre du conseil, de l'aide humaine, technique ou à l'assistance dans le recours aux droits.

Cependant, au-delà de cette conceptualisation qui tend à faire de l'accompagnement social un service « comme les autres », mobilisable à la demande, notre secteur reste marqué par un état de fait : l'inégalité de statut entre la personne en demande de logement et d'accompagnement et les institutions chargées de lui apporter une réponse. Il relève ainsi de la mission des travailleurs sociaux<sup>4</sup> que d'œuvrer à garantir de manière inconditionnelle l'application des droits de la personne dans des parcours souvent sinueux, marqués par une réelle difficulté de lisibilité. Le travail social ne saurait ainsi s'entendre seulement comme une médiation entre la personne et son environnement mais bien comme un engagement assumé à se positionner du côté des personnes. Ce concept de plateforme, ne dit pourtant, à lui seul, rien de ses garanties éthiques qui sont les déterminants fondamentaux du travail social et sont inscrits dans le cadre de fonctionnement des établissements (CASF, Loi 2002-2...) constitués autour de projets associatifs propres. Un chemin reste ainsi à trouver entre le morcèlement des acteurs considérés comme de simples prestataires de services et l'Institution qui contiendra l'individu « dans les murs » de son fonctionnement.

---

<sup>1</sup> J-R Loubat (2014) « [Qu'est-ce qu'une organisation intelligente](#) » in ASH n°2847

<sup>2</sup> J-R Loubat (2016) « [Plateformes de service : La révolution est en marche !](#) » in ASH n° 2979

<sup>3</sup> Notamment l'ouvrage « Concevoir des plateformes de services », Duodi (2016), J-R Loubat, J-P Hardy, M-A Bloch

<sup>4</sup> Dont la mission établie par le décret du 6 mai 2017 vise à « [...] permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société [...] ».

Porteurs de ces enjeux d'évolution des dispositifs publics, le succès de ce concept tient aussi dans sa capacité à englober in fine des périmètres tout à fait différents. Aujourd'hui, derrière ces logiques de plateformes se déploient en effet des dynamiques qui peuvent relever tant de la concertation entre acteurs, de la restructuration des pôles d'activités des organisations que de la modalité de travail interne d'une équipe. Ce concept, au-delà de sa capacité à décrire des réalités différentes doit donc relever d'une redéfinition claire pour chaque projet d'évolution renvoyant à cette notion.

## **Une volonté forte des pouvoirs publics d'en accompagner la structuration**

Depuis le lancement du plan quinquennal logement d'abord en 2018, la mise en œuvre de plateformes territoriales d'accompagnement constitue un objectif de développement important au sein de la feuille de route de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et l'Accès au Logement (DIHAL). A travers l'accompagnement des territoires et l'animation d'ateliers thématiques dédiés, la DIHAL a progressivement assemblé des éléments de cadrage<sup>5</sup> qui en constituent un premier niveau de définition qui a vocation à s'adapter aux dynamiques de chacun des territoires.

### **Les missions des plateformes d'accompagnement mises en avant par la DIHAL**

Dans le schéma proposé par la DIHAL, la mission principale des plateformes doit être d'améliorer le processus de recours à l'accompagnement des ménages sans domicile ou en risque de rupture afin de mettre en œuvre les principes du Logement d'Abord. La DIHAL propose ainsi un modèle à travers lequel ces plateformes ont vocation à la fois à recenser l'ensemble des ressources d'accompagnement disponibles et à collecter les demandes d'accompagnement pour assurer une orientation vers le dispositif, la mesure ou l'organisme le plus adapté. En charge du suivi de la réalisation de ces orientations, les plateformes auraient aussi vocation à constituer l'instance d'évaluation collective de leur performance. En assemblant localement les besoins d'accompagnement, ces plateformes visent aussi à établir un état des lieux global de ceux-ci afin de les faire remonter au niveau stratégique et politique.

En prenant le soin de mettre en avant que ces plateformes ne se substituent pas aux acteurs de l'accompagnement mais sont garantes de leur bonne coordination, la DIHAL promeut une vision des plateformes qui est à la fois une instance de coordination, de pilotage et d'échanges d'informations permettant d'ajuster le plus possible les propositions d'accompagnement aux besoins des ménages. Cette fonction de garant du parcours d'accompagnement est ainsi à relier et à coordonner avec la fonction de garant du parcours logement qui peut être assumée dans le cadre des SIAO.

### **Les modalités d'organisations envisagées**

La DIHAL précise que ces plateformes, situées préférentiellement au niveau départemental avec des déclinaisons possibles au niveau intercommunal, peuvent avoir vocation à accompagner l'ensemble des publics sans domicile ou en situation de le devenir (sortants d'institutions ou personnes menacées d'expulsion).

---

<sup>5</sup> Cf. Fiche Chantier DIHAL [« Plateformes d'accompagnement, quelles missions, quelles formes, quelles ressources ? »](#)

Pour fonctionner, ces plateformes doivent avoir la possibilité de mobiliser le plus possible de ressources d'accompagnement parmi celles existantes. Ces ressources sont multiples et relèvent d'objectifs, de financeurs et de porteurs institutionnels variés (Etat, Départements, associations, bailleurs...). Il peut ainsi s'agir de dispositifs de droit commun, de mesures liées à l'accès ou au maintien dans le logement ou d'approches spécialisées (santé, emploi, parentalité...).

La ressource primordiale de la mise en œuvre de ces plateformes doit ainsi logiquement reposer sur du temps dédié à cette fonction de coordination entre les différents acteurs à quoi peuvent s'ajouter l'ensemble des contributions des partenaires de la plateforme pour lui permettre de fonctionner. Ces ressources peuvent ainsi être humaines ou financières selon le projet de plateforme défini au niveau territorial.

Ce sont ainsi deux configurations de plateformes que la DIHAL tend à définir pour modéliser leur mode de fonctionnement :

- Des plateformes de coordination qui ont pour objet unique de centraliser les demandes et de mobiliser l'offre d'accompagnement adaptée sur la base de l'évaluation des besoins qu'elle reçoit ;
- Les plateformes de mutualisation qui vont pouvoir agir comme une conférence de financeurs permettant d'adapter la réponse d'accompagnement aux besoins des ménages. Celle-ci détient ainsi des moyens propres en matière d'évaluation voire d'accompagnement qui agissent en complément de l'offre existante et dont elle peut disposer de manière adaptable et réactive.

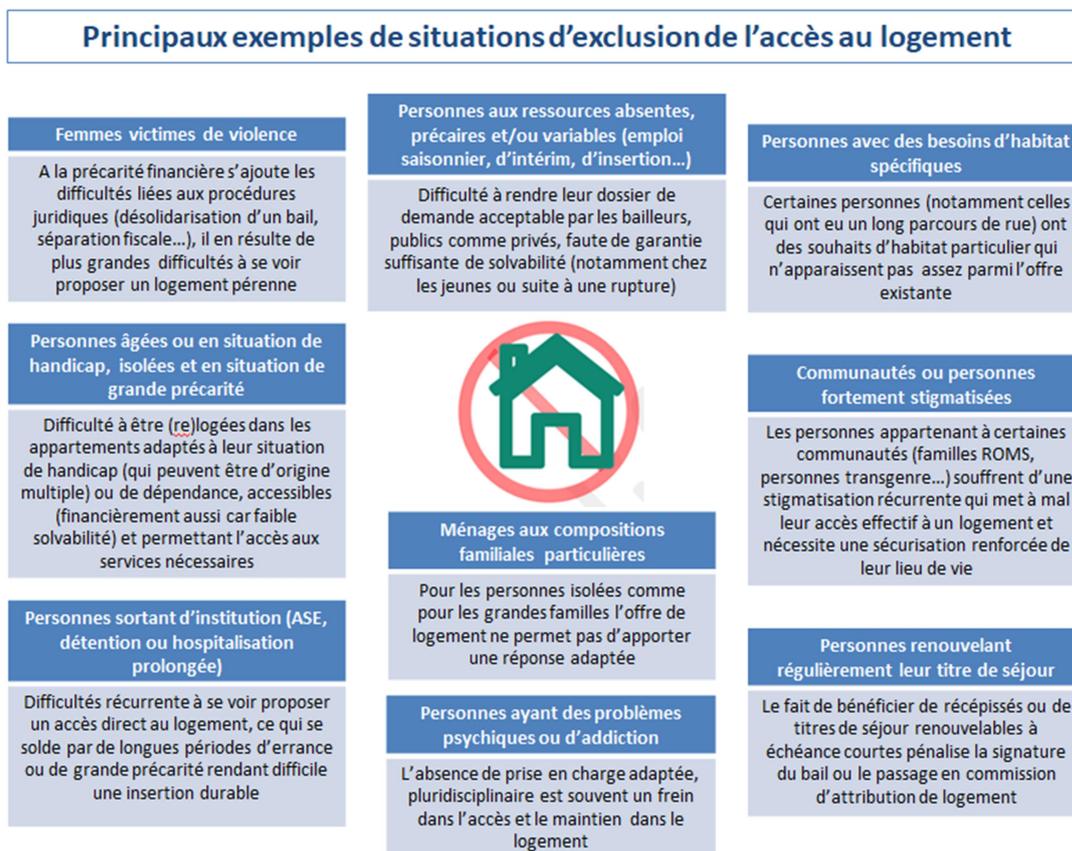
## Les perceptions des acteurs sur les enjeux d'évolution de la coordination de l'accompagnement liés au LDA

Lors d'une première étape de diagnostic partagé, le groupe de travail des adhérents de la Fédération intervenant sur la ville de Toulouse s'est attelé à identifier les facteurs qui aujourd'hui excluent de fait nombre de ménages d'un accès direct au logement ou des conditions d'un maintien dans leur logement. Ces constats ont été élaborés sur la base des échanges réalisés au sein des groupes de travail ainsi qu'aux données récoltées au travers des fiches situations que pouvaient remplir les adhérents et révélatrices des difficultés rencontrées. Sans avoir vocation à être exhaustive, cette démarche a permis de revenir sur les facteurs de difficultés perçus comme les plus importants.

### Les constats mis en avant par les adhérents

#### On ne peut pas penser le logement d'abord sans appréhender les problématiques d'accès et de maintien dans le logement

Sans revenir ici sur l'ensemble des points de vue rassemblés sur l'organisation locale de l'accompagnement, il est possible de mettre en avant les principaux constats des acteurs tant en matière d'accès à un logement pérenne que de recours à l'accompagnement des personnes en situation de précarité.

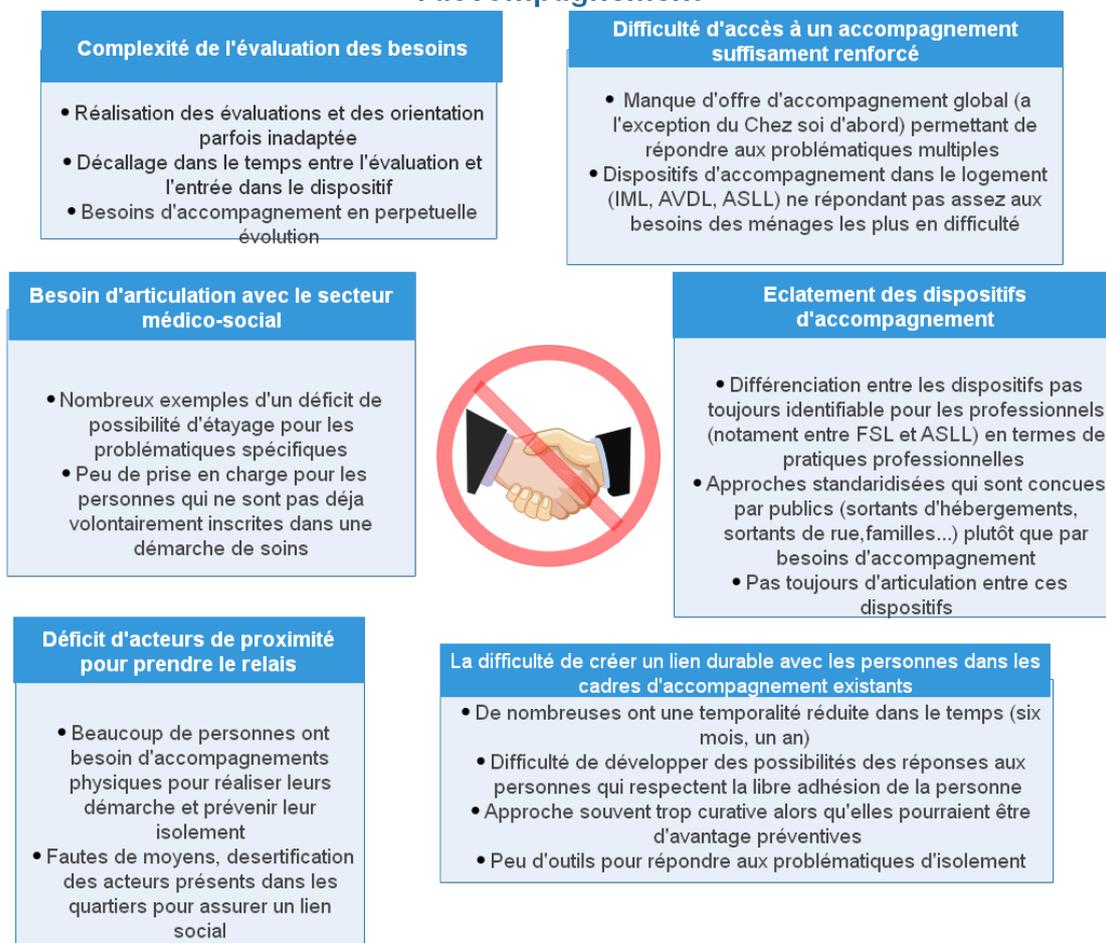


Bien que la présentation schématique ci-dessus ait une entrée par public il convient de préciser que ces situations peuvent être, et sont souvent, cumulatives, rendant les situations des personnes d'autant plus complexes et nécessitant donc souvent un accompagnement adapté.

A ces difficultés s'ajoutent les durées d'attentes et l'illisibilité du processus d'accès au logement social qui accentuent fortement le non recours<sup>6</sup> des personnes qui ne voient pas d'issues à se mobiliser dans ce sens et sont déçues, voire défiantes, vis-à-vis des formes habituelles d'assistance. Nombre de personnes et de ménages sont ainsi ancrés dans une posture de non demande. Il est aussi récurrent que certaines personnes pourtant hébergées régulièrement dans le cadre de l'urgence n'aient pas de demande de logement à jour car elles n'ont parfois trouvé ni l'espace ni l'interlocuteur pour réfléchir et instruire une telle demande.

## Les difficultés de recours à l'accompagnement sont aussi nombreuses

### Principales difficultés identifiées en matière de recours à l'accompagnement



<sup>6</sup> L'enquête sans-domicile (type nuit de la solidarité) menée à Toulouse a permis de rendre visible le faible taux de personnes vivant à la rue ayant effectivement déposé une demande de logement social, ou encore ayant effectué un recours DALO.

## **Une meilleure coordination avec les bailleurs sociaux faciliterait aussi le déploiement du Logement d'abord**

Les échanges au sein du groupe de travail ainsi qu'avec les bailleurs sociaux, via l'Union Sociale de l'Habitat, ont permis de mettre en évidence le besoin d'une meilleure coordination entre les acteurs AHI et les bailleurs sociaux, ces derniers constituant des interlocuteurs de premier ordre dans le cadre du logement d'abord. Les bailleurs sociaux formulent notamment des attentes spécifiques vis-à-vis des acteurs spécialisés dans l'accompagnement social.

### **Le partage d'information « utiles » sur les situations pour favoriser l'accès et l'insertion de la personne dans son logement**

Afin de favoriser l'insertion de la personne dans son logement et lever les difficultés évoquées précédemment dans l'accès au logement de certains publics, les bailleurs sociaux expriment leur besoin de partager avec les organismes accompagnant les personnes des informations sur la situation de la personne lors de la demande afin de proposer des logements adaptés et favoriser la bonne insertion de la personne dans son logement. Ces échanges permettraient ainsi :

- ✓ D'identifier les interactions possibles entre les personnes et leur environnement (dans une posture préventive)
- ✓ D'être associé à l'accompagnement pour mettre en cohérence leurs actions

Ces échanges supposent en préalable une interconnaissance des acteurs, afin de connaître et comprendre les attentes et contraintes de chacun, de créer une relation de confiance et un partenariat étroit, dans un objectif partagé d'éviter l'échec pour la personne.

Les adhérents mettent logiquement en avant les enjeux éthiques et de secret professionnel que devrait intégrer cette coordination afin qu'elle se déroule en transparence et dans l'intérêt des personnes concernées.

### **Répondre aux problématiques de maintien dans le logement et d'isolement**

Les bailleurs se sentent souvent démunis et seuls face à certaines situations de leur locataires, notamment lorsque celle-ci peut conduire à une expulsion (dette, problèmes de comportement...), car ils ne disposent pas ou peu de compétences en interne pour accompagner ces personnes et les solutions et interlocuteurs sur le terrain font défaut, notamment hors centre-ville. Aussi, afin de prévenir les ruptures et les expulsions locatives, ils souhaiteraient pouvoir interpellier et (re)mobiliser de l'accompagnement pour les locataires de leur parc en difficulté. D'autant qu'ils expriment également la difficulté de pouvoir proposer, pour les personnes isolées voire les plus marginalisées, des modes d'intervention pertinents. Le recours à des organismes fonctionnant sur un mode alternatif d'aller-vers et expérimentant des stratégies nouvelles d'approche et d'accompagnement vis-à-vis de ces personnes qui parfois ne souhaitent pas entrer en contact avec des représentants du bailleurs ou des travailleurs sociaux présente donc un grand intérêt pour eux. Des expériences faites par certains bailleurs, en partenariat avec des acteurs de l'AHI, sur la prévention des expulsions ont pu d'ailleurs montrer la pertinence et l'efficacité de cette démarche préventive et partenariale.

Les bailleurs sociaux expriment enfin leurs difficultés de communication avec les personnes locataires allophones et seraient intéressés par le recours à des services pouvant favoriser, d'une manière ou d'une autre, la communication avec ces personnes (interprétariat..).

### **Avoir recours à des compétences spécifiques d'accompagnement à « l'habiter »**

Expérimentées en matière d'accompagnement vers et dans le logement, les associations du secteur de l'AHI bénéficient d'une compétence particulière à intervenir dans le logement et à accompagner les personnes dans l'adaptation à l'habitat. Les bailleurs sociaux interrogés expriment un certain intérêt à la possibilité de pouvoir mobiliser directement les associations du secteur AHI pour des actions d'accompagnement vers et dans le logement.

### **Renforcer le recours et les interfaces avec le service social «de droit commun»**

Les adhérents engagés dans la démarche ont aussi très régulièrement mis en avant que la mise en place du logement d'abord devait prévoir une logique de « normalité » passant par le recours accentué au « droit commun » que représente ici le service social polyvalent. Les interactions entre acteurs spécialisés et les agents de collectivités doivent donc être renforcées de la manière la plus opérationnelle possible afin que n'émerge pas un tiers secteur chargé d'accompagner les ménages les plus en difficultés et pour lesquels le « passage de relais » ne serait jamais effectué.

SCHEMA SYNTHETIQUES REPRENANT LES PRINCIPAUX ENJEUX IDENTIFIES DE COORDINATION DE L'ACCOMPAGNEMENT



## **A la recherche d'une forme de modélisation répondant aux besoins identifiés**

Pour répondre aux différents enjeux présentés dans la partie précédente, les adhérents ont mené, en lien avec le Groupe d'Appui National Intervention Sociale de la Fédération, une réflexion sur les différents niveaux de solutions à apporter pour améliorer l'adéquation entre les besoins rencontrés par les personnes et la structuration de l'accompagnement. Cette démarche avait pour but d'identifier les actions nécessaires à une amélioration de l'accompagnement, tout en projetant les modes de coordination à développer pour accompagner les changements en cours. Elle ne constitue pas un modèle à proprement parler mais simplement l'issue d'une réflexion partagée qui aurait tout aussi bien pu être menée et aboutir différemment sur un autre territoire. Ainsi elle renseigne surtout les questionnements à l'œuvre dans le cadre de l'évolution de modes de coordination liés au déploiement du Logement d'Abord.

### **Des fonctions d'accompagnement à consolider avant tout**

Avant d'aborder plus avant le sujet des modes de coordination, il est important de souligner l'absolue nécessité d'allouer des ressources supplémentaires aux différents acteurs de l'intervention sociale pour répondre aux enjeux du logement d'abord, ce dernier se caractérisant logiquement par une augmentation importante des besoins d'accompagnement. La réussite opérationnelle du logement d'abord tient ainsi à la présence d'équipes dédiées qui assument pleinement l'accompagnement du parcours des personnes de la rue au logement.

### **Développer l'accompagnement mobile et l'aller-vers**

En premier lieu, pour réussir sa mise en œuvre, le déploiement du logement d'abord doit se doter des moyens d'intervenir directement auprès des personnes, là où elles sont et là où elles en sont. Pour prendre en compte la temporalité des personnes, il apparaît nécessaire de prévoir des modalités d'entrée en relation qui ne vont pas entrer directement dans l'entonnoir de la méthodologie d'intervention sociale à la personne et de son séquençage, mais vont pouvoir privilégier un temps de rencontre, de veille, de mise en confiance, d'élaboration du lien social avant d'entamer l'accompagnement plus concret.

En plus des maraudes, la démarche d'aller vers et le travail de rue est portée sur Toulouse par l'Equipe Mobile Sociale et de Santé du SIAO (portée par le CCAS), constitué de travailleurs sociaux et d'infirmiers, qui est en charge de réaliser un premier lien et un premier niveau d'évaluation et d'orientation pour les personnes marginalisées à la rue. Il ne s'agit pas ici de mobiliser un accompagnement global mais une première approche pluridisciplinaire pour rencontrer la personne, (re)créer le lien avec elle, assurer une veille et une évaluation de ses besoins, jusqu'à ce que la personne soit éventuellement accompagnée par un acteur compétent, pour un accompagnement adapté en lien avec les ressources de son territoire.

Des modalités analogues pourraient aussi être déclinées dans le cadre du maintien dans le logement.

Les rencontres pourraient avoir lieu au domicile, dans un lieu tiers ou dans un point d'ancrage permettant à la personne de rencontrer l'équipe à sa demande. Les services d'accueil de jour peuvent aussi constituer un premier espace de rencontre permettant d'amorcer des actions d'accompagnement. L'adhésion de la personne demeure toutefois une condition préalable indispensable à toute action.

### **Développer l'accompagnement social renforcé**

Pour les adhérents, le déploiement de nouvelles formes de coordination n'a de sens que s'il permet de mobiliser effectivement des ressources d'accompagnement renforcé répondant aux besoins des ménages qui relèvent des problématiques les plus complexes pour lesquelles l'offre actuelle d'accompagnement est insuffisante – à l'exception du dispositif Un Chez soi d'Abord et, à un niveau moindre, la plateforme IML portée par la Ville de Toulouse. Le développement de davantage de mesures d'accompagnement renforcé (type AVDL ++ ) ou du CHRS « hors les murs » pourraient venir répondre à ce besoin.

Il est important de rappeler que l'accompagnement social proposé doit tendre vers les principes du logement d'abord, que porte également la Fédération, à savoir un accompagnement global, flexible et modulable (en intensité et en durée), qui peut être pluridisciplinaire en cas de besoin (social, santé, emploi, formation, parentalité, justice, accès aux droits, culture, justice, etc.) et pouvant mobiliser des intervenants pluriels (professionnels, pair-aidants, bénévoles, etc.). L'enjeu étant bien de pouvoir répondre le plus finement possible aux besoins de la personne, tout en respectant ses choix et en valorisant ses compétences.

### **Soutenir le rôle des acteurs intervenants déjà dans une logique de proximité**

Le déploiement du Logement d'abord vient positionner le nouveau défi de soutenir l'adaptation à l'environnement et la lutte contre l'isolement dans des territoires où les personnes, mais aussi parfois les associations, ne bénéficient pas d'un ancrage préalable.

Il est dès lors nécessaire de mobiliser les ressources d'insertion, de soutien, de socialisation, d'accès au droit, à la citoyenneté et à la culture présentes à proximité des personnes. Or les adhérents constatent paradoxalement une diminution des moyens alloués aux acteurs pouvant remplir ce rôle, associations de quartier financées notamment dans le cadre des politiques de la ville, comme les accueils de jour. Les liens entre les structures de l'AHJ, les maisons de quartier et les centres sociaux ou les maisons des solidarités doivent, eux, être développés pour travailler sur des problématiques communes, en matière de lutte contre la précarité et d'adaptation au logement notamment. Les capacités à intervenir, créer et innover de l'ensemble de ces partenaires de proximité devraient donc logiquement être elles aussi renforcées afin de répondre présents dans la mise en œuvre des principes du logement d'abord.

Pour s'ancrer dans la réalité des personnes, on voit donc poindre l'enjeu à soutenir l'action des acteurs associatifs dans les quartiers et d'assurer une présence des services publics sur tous les territoires pour pouvoir accomplir ce travail de proximité.

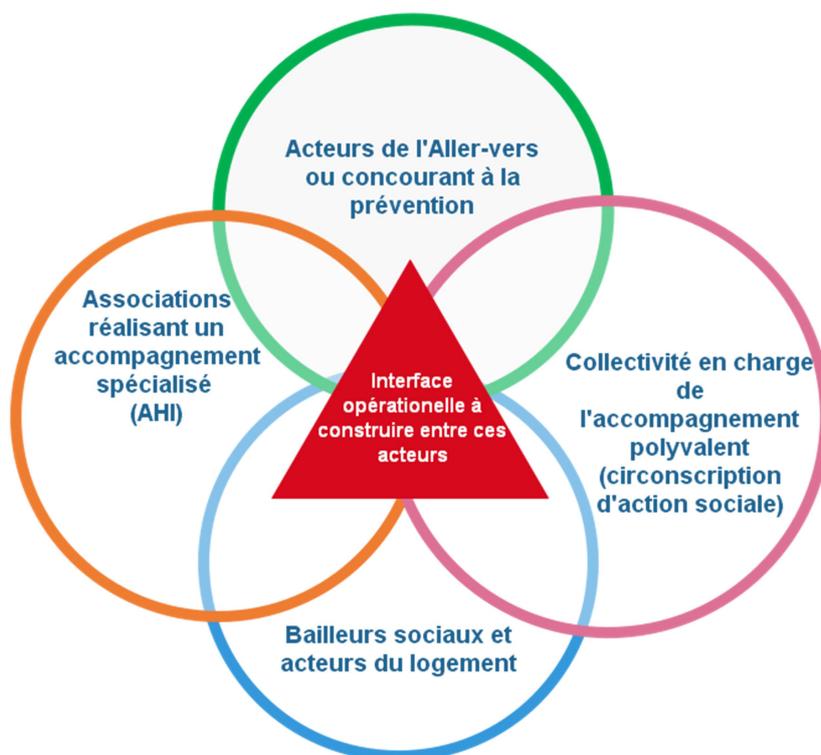
## Réflexions sur l'évolution des relations entre parties prenantes de l'accompagnement des personnes

En plus des conditions de réussite évoquées dans la partie précédente, le déploiement du logement d'abord interroge fortement la répartition des rôles entre les différents intervenants autour de la personne.

### Penser une interface entre différents champs d'intervention complémentaires

Pour répondre aux enjeux de coordination liés au logement d'abord, il apparaît intéressant de repenser comment les professionnels échangent entre eux et se répartissent potentiellement leurs interventions en fonction des besoins repérés chez les personnes et de leurs compétences respectives. Agir auprès des ménages sans domicile ou en risque de l'être suppose d'œuvrer à la croisée des mandats correspondant à l'intervention des acteurs de la veille sociale (maraudes, accueils de jour notamment), des organismes réalisant l'accompagnement social qu'il soit vers ou dans le logement (organismes gestionnaires de mesures ou de dispositifs d'accompagnement), des collectivités en charge de l'accompagnement « généraliste » et des organismes logeurs (bailleurs, organismes en charges de formes d'intermédiation locative).

#### REPRESENTATION GRAPHIQUE DES ORGANISMES CONCOURANT LE PLUS DIRECTEMENT AU LOGEMENT D'ABORD



## **Penser cette interface en lien avec les évolutions structurantes de l'accompagnement social**

### ***Le déploiement du référent de parcours<sup>7</sup>***

Déployée dans le cadre de la Stratégie pauvreté avec en chefs de file les départements, la logique du référent de parcours prévoit la possibilité, pour les personnes qui en ont le besoin, d'un recours privilégié au professionnel de leur choix, véritable coordonnateur attiré du parcours de la personne. Le référent de parcours doit pouvoir disposer d'une vision globale des interventions sociales qu'il coordonne, en accord avec la personne et en lien avec l'ensemble des intervenants également susceptibles de l'accompagner. L'accompagnement global, favorisé par le référent de parcours, repose sur le principe d'une information partagée entre professionnels, permettant d'assurer la coordination des actions en faveur du projet de la personne. Il apparaît ainsi que le développement de formes d'intervention en mode plateformes d'accompagnement ne pourra se mettre en œuvre sans prévoir le recours au référent de parcours.

### ***La mise en œuvre de l'accueil inconditionnel de proximité<sup>8</sup>***

Issu des constats formulés dans le cadre des Etats généraux du travail social et porté par le déploiement de la stratégie pauvreté, le déploiement du 1<sup>er</sup> accueil inconditionnel de proximité, sous la responsabilité du Conseil Départemental, vise à généraliser la mise en place, pour toutes les personnes qui le souhaitent, d'un accueil neutre (mais pas anonyme), ouvert à tous, gratuit et offrant des temps de réception sans rendez-vous et des temps sur rendez-vous pour s'adapter au mieux aux besoins des personnes et des partenaires. Toute personne, quelle que soit sa demande, sa situation ou son statut, qu'elle soit ou non connue des services, en situation d'exclusion ou de précarité extrême, ou souhaitant simplement une information, doit pouvoir être accueillie par le professionnel en charge de ce premier accueil et ce, dans des conditions qui permettent l'établissement d'un contact de qualité et mis en œuvre par un professionnel. Les plateformes pluridisciplinaires d'accompagnement sont ainsi susceptibles d'avoir un positionnement fortement adossé à cette logique de 1<sup>er</sup> accueil pour les personnes souhaitant emprunter un parcours vers le logement.

Au regard de ce contexte, il semble important que le travail autour des plateformes d'accompagnement, dans une approche plus opérationnelle, soit mené en collaboration avec le Conseil Départemental, chef de file de l'action sociale.

## **Projeter les nouveaux rôles que pourraient jouer ces interfaces de coordination**

Les groupes de travail ont permis d'affirmer l'importance de consolider les dispositifs existants. Dans cette perspective, la mobilisation des adhérents impliqués dans la démarche doit œuvrer non pas à « réinventer » en quelque sorte des instances de coordination mais plutôt à faciliter concrètement le travail des intervenants sociaux sur le terrain.

---

<sup>7</sup> Cf. [« Guide d'appui à la mise en œuvre du « référent de parcours »](#), stratégie interministérielle de prévention et de lutte et de lutte contre la pauvreté, 2019.

<sup>8</sup> Cf. [« Guide d'appui à la structuration du premier accueil social inconditionnel de proximité »](#), plan d'action interministérielle en faveur du travail social et du développement social, 2017

Les réflexions ont ainsi mis en avant un ensemble de rôles qui devraient être développés pour répondre aux enjeux (proximité, recours accru au droit commun, coordination...) décrits précédemment. Il s'agit donc d'un espace ressources et de lien à la fois pour les personnes en situation de précarité et pour les professionnels eux-mêmes.

**REPRESENTATION DES PRINCIPAUX ROLES POUVANT ETRE ASSUMES DE MANIERE OPERATIONNELLE DANS UNE LOGIQUE DE PATEFORME**

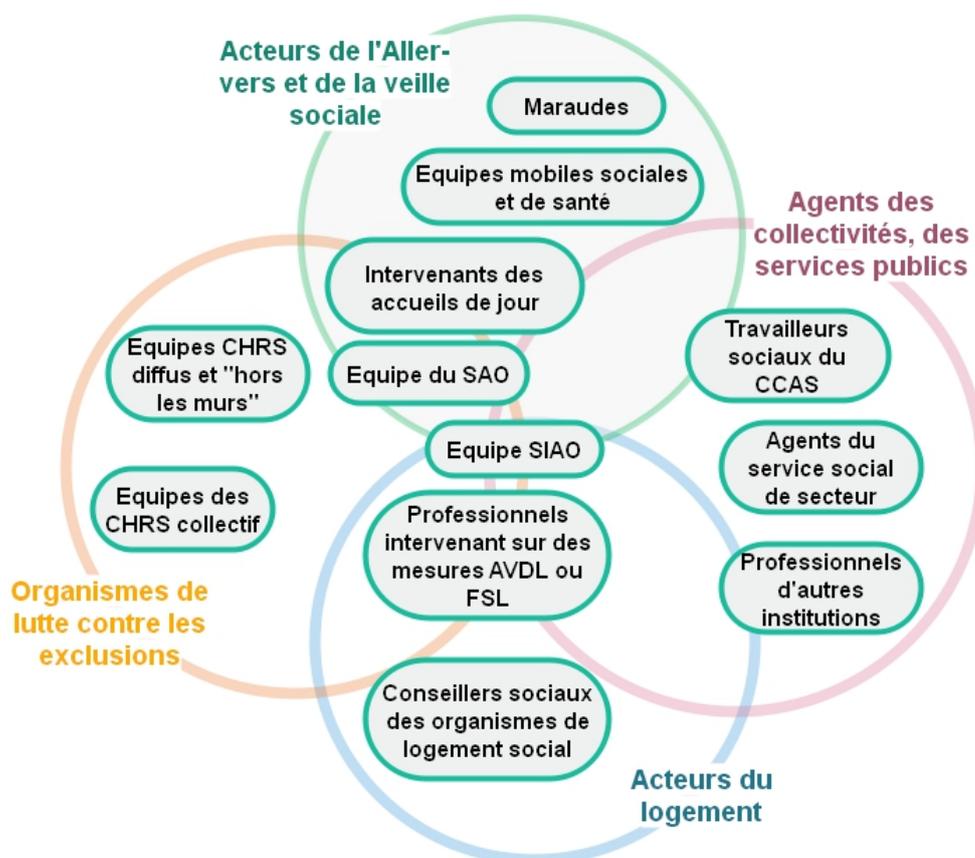
<p style="text-align: center;"><b>Créer du lien social pour les personnes rencontrant des difficultés de logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rassembler les besoins communs pour lesquels des interventions collectives peuvent être mises en place</li> <li>-Mettre en place des interventions collectives adaptées</li> <li>-Mobiliser des partenaires d'autres champs (politiques de la ville, culture,</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Développer le partenariat opérationnel entre professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Favoriser les échanges et la coordination entre les professionnels d'un même territoire (y compris à travers des outils numérique)</li> <li>-Permettre l'élaboration collective d'actions correspondant aux besoin des publics</li> <li>-Elaborer des réponses inter-institutionnelles et partenariales</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Coordonner les actions d'Aller-Vers sur les questions de logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aller à la rencontre directe des personnes et de leur environnement</li> <li>-Développer des partenariats avec d'autres acteurs intervenant au domicile (Services d'aide au domicile, équipes des bailleurs sociaux...)</li> <li>-Faire-Connaitre les services d'accompagnement</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Accueillir les demandes, évaluer et orienter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proposer une première écoute et un soutien</li> <li>-Evaluer les besoins d'accompagnement avec la personne</li> <li>-Orienter vers les dispositifs compétent</li> <li>-Mobiliser des partenaires de toutes disciplines</li> </ul>

## Une tentative de dessiner les caractéristiques élaborées collectivement

### Les professionnels concernés

Sur un premier niveau de coordination, il apparaît nécessaire de faciliter les interactions entre l'ensemble des intervenants concernés par le parcours logement de la personne.

#### REPRESENTATION DES PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS OPERATIONNELLEMENT PAR UN PREMIER NIVEAU DE CONCERTATION TERRITORIAL SUR LE LOGEMENT



### Les partenaires à impliquer afin d'offrir des réponses pluridisciplinaires aux personnes

Dans le cadre des réunions menées avec les adhérents et avec les participants au Groupe d'Appui National, nous avons pu travailler les hypothèses de travail partenarial à mener pour venir soutenir les professionnels impliqués dans l'accompagnement social en fonction de problématiques spécifiques des personnes qu'elles accompagnent. Le tableau synthétique ci-après s'attache à présenter des exemples d'actions à concevoir pour faciliter l'implantation d'une logique d'accompagnement Logement d'Abord et les partenaires concernés.

**TABLEAU SYNTHETIQUE D'EXEMPLES DE RESSOURCES POUVANT ETRE MISES AU SERVICE DE  
L'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (REFLEXIONS DU GROUPE DE TRAVAIL ET DU GAN  
INTERVENTION SOCIALE)**

Exemples de problématiques spécifiques identifiées	Exemple de solutions à envisager pour étayer l'accompagnement	Partenaires concernés (Hors AHI)
<b>Addictions</b>	Développer le passage régulier de professionnels formés à la réduction des risques Adaptation des propositions de logement au contexte et à l'environnement Accès facilité à des formats de prise en charge adaptés (accueil temporaire, bilan de santé)	Médico-social (CSAPA CAARUD), sanitaire (ELSA, HDJ, SSIAD), santé de ville (CDS, microstructure, ...) Bailleurs sociaux Hôpitaux, CPAM
<b>Problématiques psychiques</b>	Faire mieux connaître les incidences des troubles par les bailleurs Intervenir en prévention des troubles de voisinage Pouvoir être alerté par l'entourage et le voisinage Sensibiliser les intervenants au domicile	CLSM, GEM, CMP, SAMSAH, SAVS Bailleurs sociaux, associations de quartier CMP, associations de quartier CLSM, CMP
<b>Autonomie et vieillissement</b>	Mobiliser rapidement des services d'aide à la personne Donner accès aux dispositifs d'adaptation du logement	SAAD, Conseils Départementaux, CCAS ANAH
<b>Personnes sortants d'institution</b>	Identifier, évaluer et orienter en amont les sorties d'institution sans solution de logement	Conseil Départementaux, SPIP en détention, Hôpitaux, associations mandataires
<b>Problématiques juridiques spécifiques (droit civil, droit pénal, droit administratif)</b>	Faciliter le recours à des dispositifs de soutien juridique dédiés (violences conjugales, droits d'asile et des étrangers, droit de la famille...)	Association d'aide aux femmes Points d'accès au droit Associations de soutien juridique spécialisées
<b>Adaptation à l'habitat des personnes ayant connu de longues périodes d'errance</b>	Développer le recours à l'aide sur les actes de la vie quotidienne Mettre en places des actions et une médiation facilitant le lien social avec le voisinage et le quartier Mettre en place des activités facilitant l'usage du logement (atelier création mobilier, rénovation intérieure, choix du fournisseur de fluide...) Réaliser une reconnaissance du quartier lors de l'emménagement	CCAS, SAAD, TISF Associations de voisins, de quartier, lieux de participation citoyenne Maisons de quartier...
<b>Besoins spécifiques en matière de sécurité (Femmes victimes de violences, personnes transgenres, familles Rom, personnes souffrant de troubles psys)</b>	-Création ou mutualisation d'un service d'assistance (téléalarme), -Le cas échéant actions de prévention, de déstigmatisation	CCAS, Police municipale, Acteurs de l'hébergement en diffus Associations de quartier, acteurs de la prévention spécialisée
<b>Précarité financière</b>	Mobiliser de façon facilitée les SIAE et acteurs de l'accompagnement à l'emploi Développer des outils de solvabilisation des ménages dont les parcours engendrent une précarité de revenus	SIAE, Pôle Emploi Bailleurs sociaux, CCAS, Conseils Départementaux.
<b>Non recours aux de services sociaux</b>	Développer des modalités de médiation comme le travail pair facilitant le recours aux services d'accompagnement et développant une logique d'Aller-Vers	Acteurs de l'accompagnement dans le logement, associations de quartier...

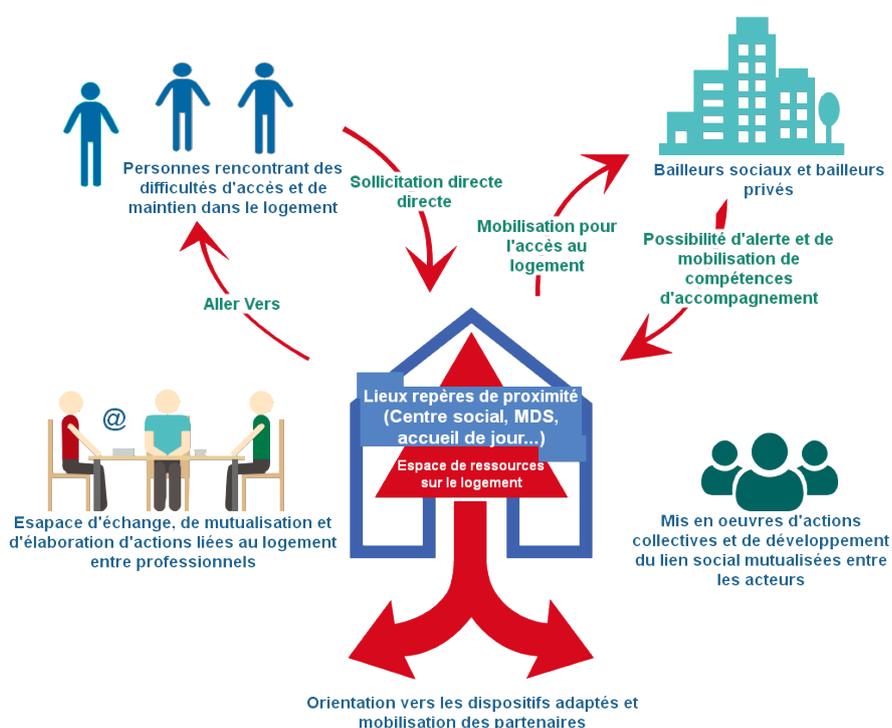
## Réfléchir la réalité et le positionnement de ces espaces de coordination et de ressources

Afin d'assumer les différents rôles déclinés précédemment, nous avons pu avancer ensemble sur une hypothèse de fonctionnement basée sur l'idée d'une identité commune correspondant à une réalité physique et virtuelle d'Espace de coordination et de ressources logement. Cet espace correspond à la fois à une communauté de professionnels sur un territoire et à une présence physique au sein de lieux existants déjà identifiés par le public. Cette communauté de professionnels sur un territoire correspond à un premier réseau interinstitutionnel de professionnels pouvant, selon des conditions éthiques préétablies (accord de la personne pour partager des informations, garantie de l'intérêt de la personne notamment) et des instances à définir, échanger et se coordonner sur différents niveaux :

- La réalité du territoire à travers ses ressources, ses problématiques et ses manifestations
- Les situations individuelles rencontrées
- Les actions à élaborer dans un mode interinstitutionnel

L'espace ressources pourrait par ailleurs être matérialisé par une présence au sein de lieux existants identifiés par le public (Maison des solidarités, centre social, accueil de jour, maison de quartier...) comprenant des temps d'accompagnement collectif réalisés de manière coordonnée par les différents acteurs selon leurs compétences, des temps d'accueil, avec éventuellement un premier niveau d'évaluation et d'orientation rapide vers l'organisme le plus adapté à répondre à cette demande. Cet espace ressources pourrait ainsi être accessible directement par les personnes ou être sollicité par des partenaires comme les bailleurs sociaux. Il pourrait également ainsi constituer un lieu repère de proximité pour les personnes en besoin.

### SCHEMA ILLUSTRANT L'ESPACE DE RESSOURCES SUR LE LOGEMENT



## Les pistes de développement sur le territoire de Toulouse

Les espaces de ressources sur le logement, comme nous l'avons vu, pourraient s'appuyer sur les lieux existant identifiés par les personnes. A ce titre, la place que jouent les accueils de jour et les services d'accueil et d'orientation (SAO), qui constituent de véritables lieux repères et ressources pour les personnes les plus marginalisées, est à valoriser et à intégrer dans une réflexion sur la coordination de l'accompagnement dans le cadre du logement d'abord et la logique de plateforme. En effet, accueil de jour et SAO sont des lieux d'accueil inconditionnel du public et de veille sociale, dont le mode de fonctionnement plus souple et à bas seuil permet une interaction plus grande avec les personnes qui ne font généralement pas recours au droit commun, et peuvent ainsi constituer un levier, une première marche pour le Logement d'abord et un filet de sécurité pour certains. Il s'agirait donc ainsi de :

- Renforcer le rôle des accueils de jour dans la mise en œuvre du Logement d'abord, en intégrant davantage cette dimension dans leur mission d'accueil inconditionnel : accueillir, informer et envisager des projections sur le logement avec les personnes, tout en restant un lieu ouvert pour lutter contre leur isolement éventuel et maintenir le lien social.  
→ A ce titre, l'appel à projet national sur le renforcement des accueils de jour pourrait être un levier à mobiliser.
- Renforcer le rôle des SAO (PAIO sur Toulouse) sur leur fonction d'accueil, évaluation, orientation, essentielle pour être au plus près des besoins des personnes sans domicile fixe ou en phase de le devenir et envisager des solutions adaptées. D'autant qu'ils constituent bien souvent la première porte d'entrée pour les personnes arrivant sur le territoire et peuvent, de par leur inscription dans le réseau partenarial, initier le parcours de la personne mais aussi prévenir les ruptures. Une ouverture de ces lieux d'accueil physiques sur les autres services publics et ressources permettant l'accès au logement pourrait également être envisagé afin de proposer des actions collectives et coordonnées.  
→ La Stratégie Pauvreté et la logique de contractualisation entre l'Etat et le Département qu'elle institue constituent à ce titre un levier pour mettre en place des espaces d'échanges entre acteurs de l'AHF et du Conseil Départemental autour de ces sujets.

Par ailleurs, ces interfaces de coordination et de ressources doivent être pensées, pour une action cohérente et efficace sur un territoire, en lien avec les évolutions de l'accompagnement social et notamment la généralisation des démarches de premier accueil social et de référent de parcours prévues dans le cadre de la stratégie pauvreté. Il s'agirait donc de :

- Intégrer les acteurs de l'AHF dans les réponses du Conseil Départemental concernant la mise en œuvre du premier accueil social inconditionnel de proximité, dans le cadre de sa convention avec l'Etat, afin d'envisager collectivement l'articulation des missions et compétences de chacun au service des personnes en situation de précarité sur le territoire.  
→ La poursuite au niveau local de démarches de réflexions conjointes sur l'accueil, l'accès au logement et plus largement à l'ensemble des droits des personnes les plus exclues devra permettre de penser ces nouveaux modes de coordination entre acteurs.

- Construire des modes d'échanges et de partage sur les sujets opérationnels entre acteurs et professionnels de l'accompagnement sur le territoire toulousain en présentiel et à distance afin d'améliorer collectivement les réponses apportées aux problématiques identifiées.  
→ Les adhérents pourront continuer à développer les échanges permettant d'aboutir à l'élaboration de solutions très concrètes aux problématiques identifiées.

## **Et ailleurs, quelles réalités de plateformes existent aujourd'hui dans les territoires ?**

### **Autant de formes de mise en œuvre que de territoires impliqués**

Au sein de nombreux territoires de mise en œuvre accélérée du logement d'abord des projets de constitutions de plateformes se sont mis en œuvre à travers des logiques et des modalités de fonctionnement tout à fait différentes, correspondant aux particularités de leurs dynamiques territoriales. Ainsi, au-delà de la distinction entre les formes intermédiaires de mutualisation et de coordination, c'est bien la philosophie même de ces plateformes qui diffère selon les territoires qui expérimentent des modèles de coordination de l'accompagnement. Ces modèles ont pour point commun qu'ils sont tous encore en cours d'expérimentation et d'évolution en continu.

### **Des vocations plus ou moins généralistes**

Au-delà de leur échelle territoriale liées à la dimension des territoires et des porteurs concernés par l'AMI logement d'abord (Département, Métropole, Villes), ces plateformes adoptent des visions différentes du public au service duquel elles se positionnent. Dans certains territoires, c'est une approche extensive qui est privilégiée en intégrant leur fonctionnement à ceux du droit commun, considérant que la plateforme a pour objet d'assurer l'orientation vers l'accompagnement de l'ensemble des ménages qui le requière. A l'inverse, d'autres plateformes se sont constituées à travers la constitution de commissions dédiées aux situations les plus complexes pour lesquelles une coordination spécifique des acteurs peut être envisagée afin notamment de définir le dispositif d'accompagnement le plus adapté. Enfin, sur d'autres territoires, elles se sont dédiées à des publics particuliers (ménages en voie d'expulsion, jeunes de moins de 25 ans, femmes victimes de violence...).

Il résulte de ces approches différenciées des processus d'orientation vers les plateformes qui vont relever, là aussi, de logiques différentes avec des possibilités de saisine par les partenaires, de mobilisation par les personnes concernées voire de tirage au sort parmi les ménages en situation de précarité et en attente de relogement.

### **Un même concept au service d'agencements multiples**

En raison des objectifs et des moyens différents qui leur ont été assignés, les plateformes peuvent revêtir différentes formes qui peuvent être distinguées au sein de trois archétypes différents qui peuvent s'adjoindre les uns aux autres selon les territoires :

- La plateforme correspond avant tout à une instance d'échanges entre les partenaires leur permettant d'échanger, en présentiel ou à distance, sur les situations des ménages pour lesquels ils recherchent des solutions.
- La plateforme correspond à une structuration partenariale particulière du parcours d'orientation permettant le positionnement des ménages progressivement sur l'offre d'évaluation, d'accompagnement et de logement. Ces modèles vont intégrer plus ou

moins la possibilité d'être en interface directe avec les personnes en proposant un accueil du public, voire vont se doter de la possibilité d'aller au-devant des personnes le nécessitant dans une démarche d'aller-vers.

- La plateforme correspond à un dispositif d'accompagnement renforcé dans le logement pour les ménages visant l'accès ou le maintien et pouvant être corrélé à une proposition de logement. Ces plateformes peuvent être mises en œuvre par un ou plusieurs acteurs et relever d'un aspect pluridisciplinaire plus ou moins marqué.

Alors que dans certains territoires la majeure partie de l'offre d'accompagnement a pu être mise à la main de la coordination réalisée par les plateformes, qu'il s'agisse des financements provenant de l'Etat (AVDL, IML voire CHRS hors les murs ou autres mesures d'accompagnement plus ou moins renforcées) ou de mesures financées par le département par le biais du FSL notamment, dans de nombreux autres cas de figure, ce n'est qu'une partie des dispositifs qui ont pu être positionnés sous la coordination de la plateforme.

## **Différentes modalités de fonctionnements partenariaux**

### **La question du lien avec les SIAO et le parcours logement**

En fonction de la structuration et des missions effectivement réalisées par les SIAO (notamment concernant le recensement des places d'insertion ou positionnement des ménages dans l'outil SYPLO...) au sein de leur territoire, les plateformes adoptent des modes d'intégration et de coordination avec ces derniers tout à fait différents.

Dans certaines configurations, la plateforme est positionnée comme un service à part entière du SIAO et chargée de réaliser les orientations vers les mesures d'accompagnement. Cette mission fonctionne en coordination avec la mission d'accès au logement et en interface notamment avec les services de l'Etat et du Département.

Dans d'autres territoires, ces plateformes fonctionnent de manière indépendante mais le SIAO est partie prenante de la plateforme. Cette participation peut prendre, là aussi, différentes formes qui peuvent aller de la présence aux commissions à la prescription des mesures d'accompagnement.

Enfin dans certains cas de figure, les plateformes se sont constituées sans lien direct avec le SIAO et intègrent principalement des partenaires liés à l'accompagnement des ménages.

### **L'aspect pluridisciplinaire des plateformes**

La mobilisation de partenaires ayant recours à d'autres leviers que l'accompagnement dans le logement est aussi largement variable selon les modèles adoptés. La notion de pluridisciplinarité est à l'origine même de la formation de certaines plateformes, qui se sont dès le départ constituée dans l'idée de permettre le recours à des ressources d'accompagnement présentes chez d'autres partenaires pour répondre à des problématiques spécifiques (addictions, suivis des troubles psychiques, insertion, médiation familiale...); leur rôle consiste alors à coordonner

l'accompagnement réalisé par plusieurs acteurs auprès d'un même ménage, à travers le développement de logiques de référence partagée par exemple.

Dans d'autres cas de figure, les partenaires potentiels ne sont pas intégrés directement au sein de la plateforme mais vont être mobilisés par les parties prenantes de la plateforme. Ces partenaires constituent ainsi une sorte de second niveau de la plateforme, qui, s'ils ne participent pas directement à sa mise en œuvre, sont intégrés aux solutions auxquelles peuvent avoir recours les ménages.

Enfin, le recours à une approche pluridisciplinaire est parfois prévu directement au sein des équipes qui interviennent dans le cadre de l'accompagnement mis en place par la plateforme (équipes pluridisciplinaires dédiées). Par le biais du recrutement d'un psychologue, d'un infirmier ou d'un conseiller en insertion, celles-ci vont ainsi internaliser certaines possibilités de recourir à une forme d'accompagnement spécialisée.

### **La coordination avec le parcours logement**

Dans certains territoires les plateformes agissent exclusivement sur la réponse à apporter à la demande d'accompagnement, bien que celle-ci puisse être parallèle au parcours d'accès au logement coordonné au sein d'autres organisations. L'accompagnement est alors dissocié de la gestion de l'offre de logement.

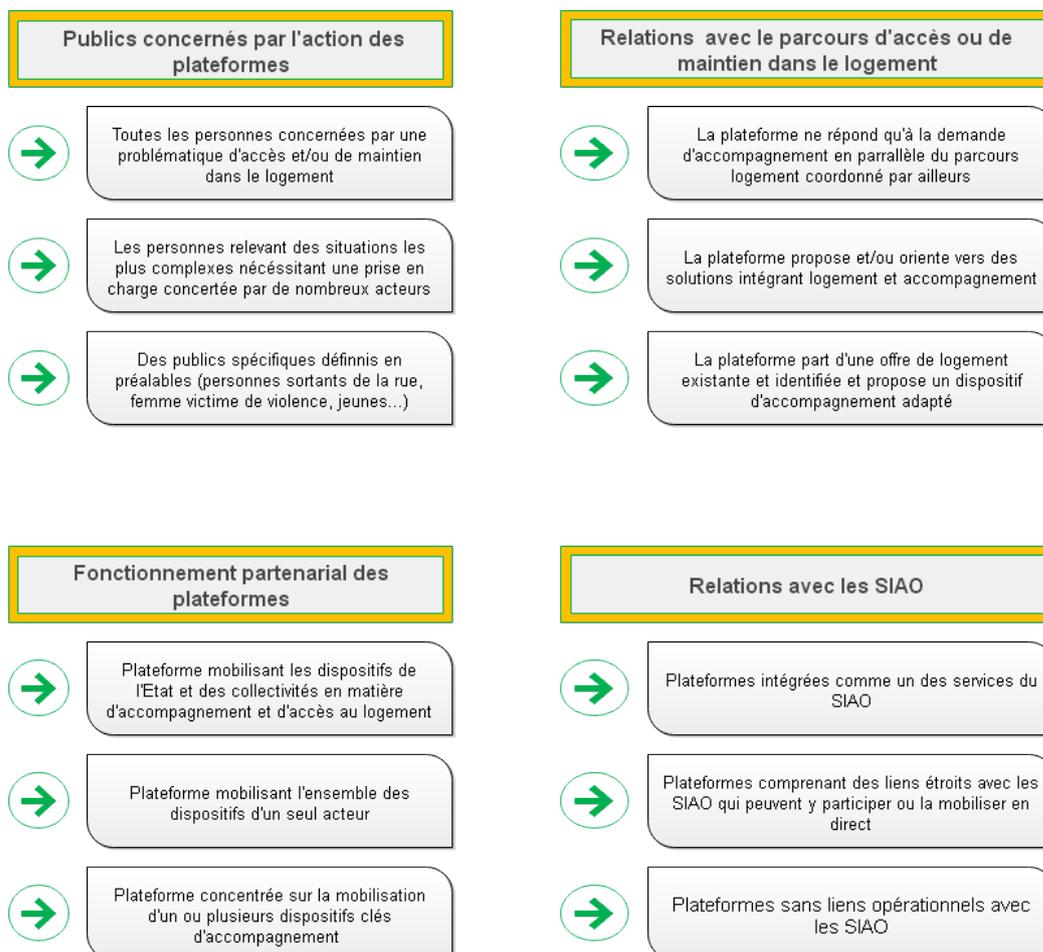
Ailleurs, c'est bien une solution intégrant directement l'offre de logement et d'accompagnement qui est mise en place. Bien que, conformément aux principes du logement d'abord, l'une ne doive pas conditionner l'autre et que les personnes aient la liberté d'adhérer ou non à l'accompagnement, ce fonctionnement permet de coordonner efficacement l'accompagnement et la période de l'entrée dans les lieux.

D'autres plateformes agissent sur la coordination entre l'offre de logement mobilisée dans le cadre de la plateforme (généralement parc social ou IML) et la recherche d'une offre d'accompagnement adaptée parmi les dispositifs existants.

### **Il en résulte des outils partagés différents selon l'écosystème mis en œuvre**

Selon le modèle de plateformes mis en place, les acteurs ont développé des outils divers au service de la concertation. Dans certain cas de figure les acteurs se sont attelés à formaliser des outils d'évaluation communs des besoins d'accompagnement des ménages afin clarifier le processus d'orientation et d'harmoniser l'argumentaire des orientations vers les différents dispositifs. Dans d'autres les plateformes ont donné lieu à des formes de charte d'engagement des différents acteurs à contribuer aux plateformes et à accompagner les ménages dans un cadre éthique en accord avec les principes du logement d'abord.

**TABLEAU SYNTHETIQUE DES PRINCIPALES DIFFERENCES ENTRE LES DIFFERENTS MODELES DE MISE EN ŒUVRE DES PLATEFORMES D'ACCOMPAGNEMENT<sup>9</sup>**



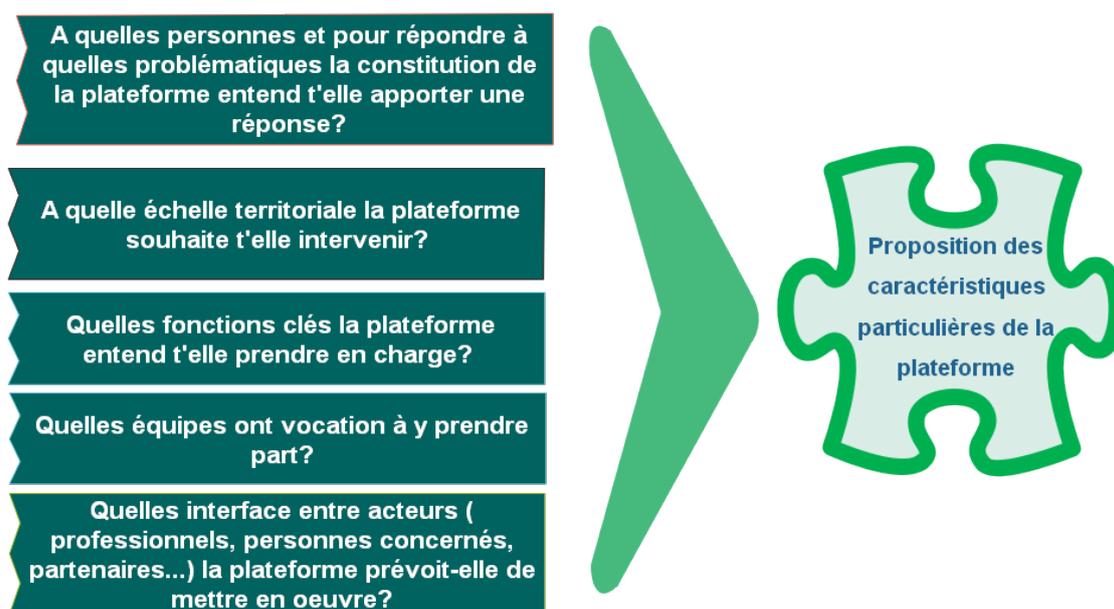
<sup>9</sup> Cf. document DIHAL « Déploiement des plateformes d'accompagnement dans le cadre du plan logement d'Abord », 2019.

## Encourager des modèles multiples de plateformes

Ce travail mené avec les adhérents sur la préfiguration de modes de concertation et d'accompagnement favorisant le déploiement du logement d'abord n'a pas vocation à constituer un modèle de plateforme devant être mis en place et reproduit intégralement. Il constitue la donnée de sortie d'une réflexion particulière, menée dans un cadre ouvert et avec les associations adhérentes à la fédération autour des enjeux de coordination entre professionnels dans le cadre du logement d'Abord. A ce titre il ne constitue qu'une proposition parmi d'autres des formes que peuvent revêtir la mise en place d'une plateforme.

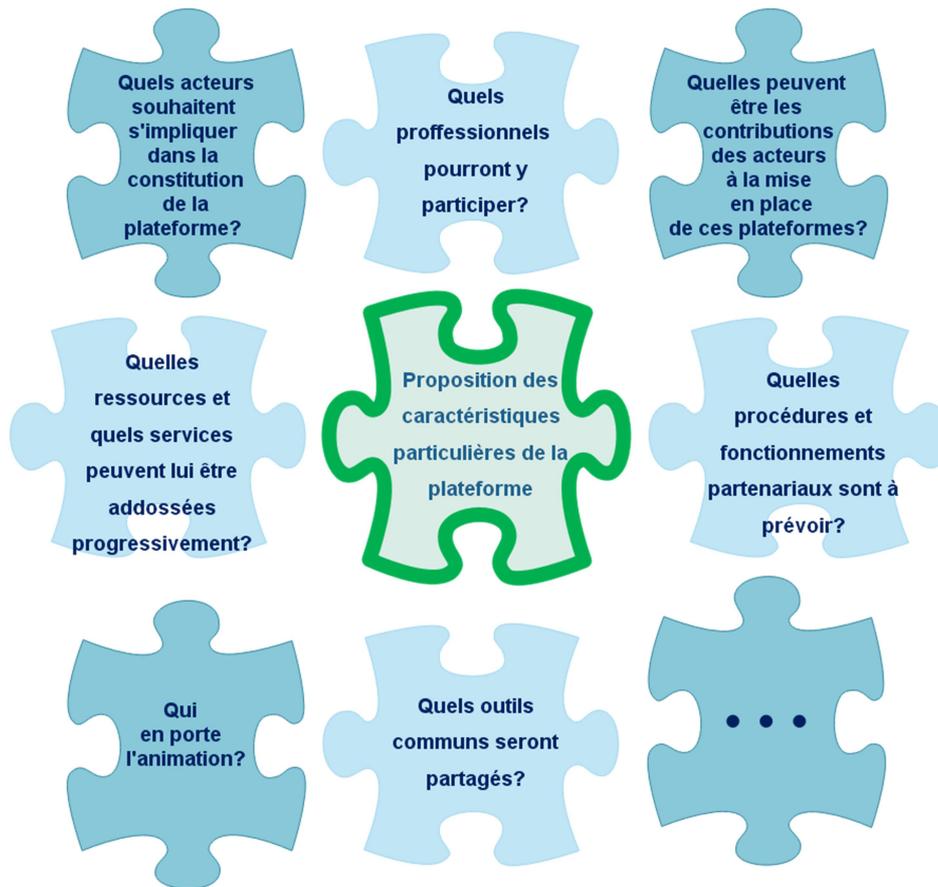
Il ressort de cette démarche avant tout un certain nombre de questionnements clés relatifs à la préfiguration des démarches de plateformes et qui eux peuvent être reproduits et venir jaloner une démarche visant à la conception d'une plateforme sur un territoire et qui doivent chacun, selon nous, relever d'une démarche concertée avec les acteurs.

### PRESENTATION DE CINQ QUESTIONS CLES PERMETTANT DE PENSER LES CARACTERISTIQUES D'UNE PLATEFORME TERRITORIALE



Les premières caractéristiques dégagées, les réponses à ces questionnements doivent néanmoins être projetées dans une ingénierie qui relève, de fait, d'un portage interinstitutionnel impliquant des acteurs originaires des quatre sphères dessinées plus haut.

**EXEMPLES DES QUESTIONNEMENTS POUR LESQUELS L'INGENIERIE SOCIALE DE CONSTITUTION DE LA  
PLATEFORME DEVRA TROUVER DES REPONSES**



## **De l'importance de développer l'intelligence territoriale...**

Au vu des retours des adhérents à la fédération, de la diversité des modèles de plateformes développés et afin d'adapter ce concept aux différentes réalités locales, il apparaît clair que ces évolutions ne doivent pas s'élaborer dans le cadre d'une seule volonté administrative de rendre plus efficaces les dispositifs d'accompagnement, voire de rationalisation budgétaire. Il revient selon nous aux acteurs eux-mêmes de se concerter dans la détermination progressive de conditions de coordination d'accueil, d'évaluation, d'orientation et d'accompagnement (au sens de l'ensemble des ressources pouvant être proposées aux personnes) qui viendront répondre aux enjeux qu'ils en perçoivent et afin de permettre de mettre en commun les compétences spécifiques détenues par chacun.

Plutôt que d'incarner une refonte, sur un modèle unique, de la prise en compte des demandes d'accompagnement, les plateformes doivent pouvoir s'inscrire dans la possibilité de réalisations asymétriques et progressives, permettant de répondre aux objectifs réellement partagés par les acteurs et correspondant à de réelles possibilités d'améliorer les actions mises en œuvre au profit des personnes.



## **Fédération des acteurs de la solidarité**

### Siège national

76 rue du Faubourg Saint-Denis 75010 Paris

Tél : 01 48 01 82 00 Email : [contact@federationsolidarite.org](mailto:contact@federationsolidarite.org)

### Fédération régionale Occitanie

Le Prologue, Porte 8, 815 La Pyrénéenne 31670 LABEGE

Tél : 05 34 31 40 29 Email : [occitanie.siege@federationsolidarite.org](mailto:occitanie.siege@federationsolidarite.org)