



# LOGEMENT D'INSERTION ET ACCOMPAGNEMENT : LA MOBILISATION DE MOYENS SOUPLES ET ADÉQUATS

ÉTUDE RÉALISÉE  
PAR HERVÉ BARRY ET INGRID FOURNY



SEPTEMBRE 2015

# // SOMMAIRE

**ÉDITO** > PAGE 3

**INTRODUCTION** > PAGE 4



## **PRÉSENTATION DU CORPUS D'OBSERVATION** > PAGE 6

- > Les entités membres de la Fapil PAGE 7
- > Les entités membres de la Fédération Soliha PAGE 10
- > Les entités membres de l'Unafo PAGE 14



## **DESCRIPTION DES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL** > PAGE 18

- > Les modalités de mobilisation et de mise en œuvre des pratiques d'accompagnement : des contextes différents mais des pratiques partagées PAGE 19
- > L'accompagnement social et le positionnement résidentiel PAGE 30



## **LES CONSTATS FORTS QUI ÉMERGENT** > PAGE 34

- > Une approche sociale globale et propice aux partenariats PAGE 35
- > L'influence croissante des financeurs sur le fond et la forme de l'accompagnement PAGE 37
- > La formalisation poussée de l'accompagnement social PAGE 38
- > Une élévation des attentes en direction des personnes accompagnées PAGE 39
- > Une régulation par le contrat d'accompagnement PAGE 40
- > Un équilibrage entre accompagnement individuel et accompagnement collectif PAGE 41



## **CONCLUSION ET PISTES DE RÉFLEXION** > PAGE 42

- > Accompagnement logement / accompagnement global PAGE 43
- > Uniformisation des pratiques / innovation PAGE 45
- > Réparation sociale / production de changement social PAGE 46
- > Risque maîtrisé / risque voulu PAGE 48

**GLOSSAIRE DES SIGLES** > PAGE 49

**REMERCIEMENTS** > PAGE 50

# // L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

## UNE ACTIVITÉ AU CŒUR DU PROJET ASSOCIATIF

### DES ACTEURS DU LOGEMENT D'INSERTION

**L'approfondissement et l'élargissement** des phénomènes de précarité et d'exclusion sociale fragilisent les personnes en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement. Bien souvent isolées, manquant de repères, elles sont confrontées à des difficultés de tous ordres. Ces personnes ont donc souvent besoin, en même temps que d'un logement, de soutiens pour se reconstruire, vivre avec d'autres, envisager l'avenir.

Des logements abordables et autonomes, c'est notamment ce que proposent les Acteurs du logement d'insertion qui estiment qu'un "chez-soi" est la condition d'une insertion possible. Mais celle-ci n'est envisageable qu'à condition qu'une offre de moyens d'accompagnement "souples et adéquats" soit proposée. Cette mobilisation nécessaire de moyens d'accompagnement est d'autant plus indispensable dans une période où les SIAO et l'Etat orientent de plus en plus vers nos logements des personnes reconnues "prioritaires".

Comment aujourd'hui sont mobilisés les moyens d'accompagnement des Acteurs du logement d'insertion ? Quels sont les valeurs sous-jacentes et les types d'intervention mis en œuvre ? Quels partenariats sont mis en place par les acteurs dans les territoires ? Autant de questions qui justifiaient la réalisation d'une étude à partir de monographies pour éclairer nos champs d'intervention. Cette étude participe ainsi de notre volonté de mieux connaître et faire reconnaître nos pratiques dans ce domaine.

Elle met à jour un certain nombre de constats qui doivent contribuer au sein des réseaux professionnels à la réflexion individuelle et collective sur nos modalités d'actions. Ces éléments doivent notamment nous permettre de renforcer nos capacités d'intervention en la matière, en réponse à des besoins, à chaque fois différents, et à mieux articuler nos métiers du champ immobilier à ceux du champ de l'intervention sociale.

Ce travail de réflexion a été réalisé en partenariat avec le Cresge, grâce au soutien de la Dihal et de la DGCS. Il n'aurait pu aboutir sans la participation active et éclairée des professionnels et bénévoles de nos réseaux, de nos partenaires locaux et des personnes logées par nos structures qui ont bien voulu prendre de leur temps pour collaborer à cette étude. Nous tenons tout particulièrement à les remercier.

Enfin, la publication de ce document est aussi pour nous l'occasion d'exprimer nos attentes fortes en direction des pouvoirs publics et décideurs qui, bien trop souvent, méconnaissent ou sous-estiment l'impact positif des actions d'accompagnement, dont le support d'insertion est le logement, pour les personnes défavorisées, leur environnement et plus largement pour la société dans son ensemble.

**Thierry Debrand**

Président  
de la Fapil

**Xavier de Lannoy**

Président  
de la Fédération Soliha

**Jacques Dupoyet**

Président  
de l'Unafo

# // INTRODUCTION

**Le travail social auprès des personnes en difficulté** recouvre plusieurs réalités. Cela va d'une pratique de guichet, où les personnes sont accueillies dans l'espoir d'obtenir une information, ou une aide concrète pour résoudre le problème qu'ils ont choisi de mettre en avant, à un échange plus complet, plus intense et plus long (entre un intervenant social et un demandeur d'aide). Cet échange est permis par le système juridico-administratif concrétisant l'action publique de lutte contre l'exclusion. Au-delà des différences de forme d'intervention, la divergence de pratique sociale tient beaucoup à l'intention, curative dans le premier cas, curative et préventive dans le second. Les mesures dites "d'accompagnement social"<sup>(1)</sup> relèvent clairement du dernier cas de figure. Les moyens matériels et humains mobilisés sont plus variés et plus en empathie avec les requérants. Les ambitions sont plus fortes car elles visent à la fois à traiter les effets des difficultés et leurs causes, très souvent multiples.

Dans le champ du logement, l'accompagnement social est une démarche devenue courante. L'objectif est de faciliter l'accès à une situation résidentielle en phase avec les attentes et les besoins, exprimés ou non. La plupart des opérateurs sociaux de ce champ proposent de l'accompagnement social, car c'est un mode de traitement des difficultés à l'efficacité reconnue et suscité par les pouvoirs publics. C'est par cette dynamique de diffusion d'une pratique vertueuse que les membres des trois fédérations Fapil, Soliha et Unafo disposent tous de "l'accompagnement social" dans l'éventail de leurs prestations.

Dans le cadre des réflexions menées conjointement par les trois fédérations regroupées au sein du collectif des Acteurs du logement d'insertion (ALI), il a semblé nécessaire de mieux connaître les conditions de fonctionnement de cette mesure phare qu'est l'accompagnement social, notamment en termes de mobilisation : comment ? Pourquoi ? Pour qui ? Avec quel résultat ? L'objectif de ce travail est d'abord de contribuer à la construction d'une représentation commune, puis de bâtir des propositions destinées à améliorer l'efficacité de l'outil.

Sur le plan méthodologique, le Cresge a investigué un échantillon de neuf organismes (trois par fédération) pratiquant de manière officielle de l'accompagnement social, sachant que ce vocable renvoie à des réalités différentes qu'il convient d'éclairer.

Une même démarche a été dupliquée auprès de chaque organisme : rencontrer des cadres et/ou responsables ainsi que des intervenants sociaux faisant de l'accompagnement social ; contacter des acteurs partenaires vers lesquels nous avons été orientés ; rencontrer enfin des personnes accompagnées. Le recueil d'information auprès de ces publics a varié de forme selon les organismes : des groupes de 5 à 15 personnes ou des entretiens en face à face. Dans tous les cas, le point de vue de personnes accompagnées a permis d'accentuer des qualités à préserver ou à développer dans les pratiques d'accompagnement.

L'analyse des informations recueillies a d'abord donné lieu à la rédaction de fiches monographiques. Sur la base de cette ressource, le Cresge s'est attaché à répondre aux interrogations des ALI en recherchant les points de convergence, avec des inflexions nécessaires pour marquer les écarts entre organismes.

Le présent document est organisé en quatre parties. Après une nécessaire présentation synthétique du corpus (PARTIE 1), les traits majeurs et convergents des pratiques sont d'abord déclinés puis remis en perspective selon le positionnement des composants de l'échantillon (PARTIE 2). L'accompagnement social étant inséré dans un contexte plus global de jeux d'actions et d'acteurs, des constats majeurs de portée plus générale sont énoncés (PARTIE 3). Le dernier temps du rapport est consacré à la formulation de pistes de réflexion et de propositions adressées aux ALI (PARTIE 4).



**Retrouvez toutes les monographies  
réalisées dans le cadre cette étude sur :**  
**[www.logementdinsertion.org](http://www.logementdinsertion.org)**

---

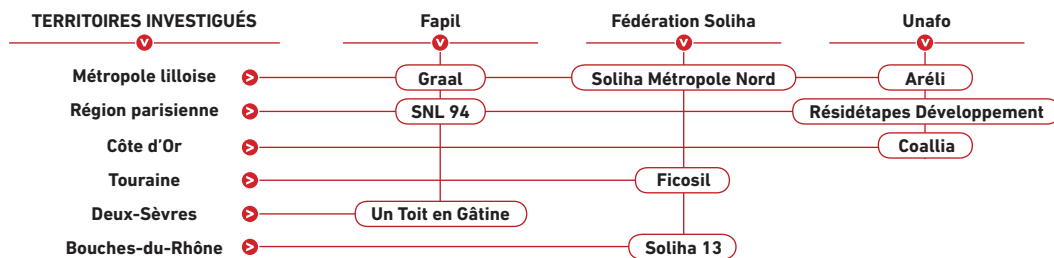
<sup>(1)</sup> Le terme "accompagnement social" n'a pas de définition précise, ce qui fait que certains parlent de "mot valise" ou encore de "concept éponge". Du point de vue étymologique, le terme "accompagnement", vient du latin *companiono* qui signifie : "celui qui mange son pain avec" et se traduit en français moderne par le mot "copain". Si l'on se réfère à la définition des dictionnaires, accompagner c'est "se joindre à quelqu'un pour aller où il va, en même temps que lui".



// PARTIE 1  
**PRÉSENTATION  
DU CORPUS D'OBSERVATION**

---

**Le travail s'est appuyé sur l'analyse de neuf associations**, soit trois pour chaque fédération constituant les Acteurs du logement d'insertion. L'échantillon a été construit de manière à couvrir une certaine diversité, par le positionnement dans le champ d'action destiné à la résolution du mal-logement, le contenu et la taille des organismes.



Les neuf organismes sont présentés de manière synthétique ci-dessous à travers trois entrées : la vocation affichée dans le champ du logement ; le détail de l'offre d'hébergement ou de logement, définitive ou temporaire, gérée au titre de propriétaire ou de gestionnaire délégué ; les grands objectifs et principes d'action structurant les pratiques d'accompagnement social des personnes.



## LES ENTITÉS MEMBRES DE LA FAPIL

### > LE GRAAL (GROUPE DE RECHERCHE POUR L'AIDE ET L'ACCÈS AU LOGEMENT)

Le Graal est une association créée il y a 28 ans par des travailleurs sociaux. Elle compte aujourd'hui une trentaine de salariés.

#### ● La vocation du Graal

La fonction première de l'association est d'aider les personnes à trouver un logement ou à se maintenir dans leur logement. Sa spécificité est de travailler en priorité avec un réseau de bailleurs privés (75 % des capacités). En complément, un service interne de prospection et médiation travaille spécifiquement avec les bailleurs HLM.

Le Graal s'adresse aux personnes qui peuvent subvenir en tout ou partie aux charges d'un logement autonome (loyer, loyer résiduel, coûts d'usage). Le bilan d'activité 2013 relate que 53 % des personnes aidées avaient le RSA, 30 % des allocations diverses, et 9 % des indemnités chômage. En moyenne annuelle, de 300 à 400 ménages sont relogés pour environ 1400 accueillis.

#### ● Les contours en logement et hébergement des actions du Graal

Le positionnement du Graal dans le champ du logement explique que l'association ne dispose pas de logements en propre. Elle ne fait que gérer des logements : beaucoup par l'intermédiaire de baux glissants assortis d'une mesure d'accompagnement social durant un an après la sortie d'hébergement ; un seul par un dispositif d'ALT.

## ● L'accompagnement social au sein du Graal

De par la vocation du Graal, l'accompagnement social s'attache en priorité à résoudre le problème de logement vécu par chaque personne ou ménage sollicitant ses services. Il développe pour ce faire une démarche d'accompagnement toujours individuelle et parfois collective. Elle démarre une fois que le diagnostic (composition familiale ; budget ; logement ; vie sociale ; perception de soi) a permis de vérifier que la personne répond au critère de ressources minimales.

L'accompagnement social est décrit plutôt de type généraliste et en rapport avec l'intermédiation locative décomposable en trois pans :

- > avec relogement de personnes, parfois en sous-location, avec un accompagnement plus global,
- > accompagnement global aussi pour des bailleurs qui confient des accompagnements,
- > dans le cadre de la prévention d'expulsion.

Le Graal affirme par principe *“aider la personne à formuler l'accompagnement dont elle a besoin en fonction de ses objectifs. L'accompagnement nécessaire du point de vue du travailleur social ne sera pas forcément celui accepté par la famille. Le point de départ privilégié de l'accompagnement sera toujours celui formulé par la famille”*. La mise en œuvre de ce principe exige de développer les partenariats externes nécessaires à la couverture des problématiques à travailler selon les personnes, avec proposition, si besoin, d'une aide complémentaire après le relogement.

## > L'ASSOCIATION UN TOIT EN GÂTINE

Un Toit en Gâtine est une association loi 1901 intervenant à l'échelle du département du Pays de Gâtine (département des Deux-Sèvres).

### ● La vocation d'Un Toit en Gâtine

L'association a pour vocation de permettre aux personnes en difficulté de conquérir, par l'habitat, leur autonomie, de tisser des liens sur le territoire de Gâtine et trouver leur place dans la cité. L'association a un fort attachement à participer au développement local de son territoire. Les 3 mots clés qui cadrent l'intervention de l'association sont *“Territoire, Lien social, Habitat”*. L'association préside à ce titre le conseil de développement et participe activement aux réflexions et à la définition des politiques de développement local (charte de pays, PLH).

### ● Les contours en logement et hébergement des actions d'un Toit en Gâtine

L'association développe une gamme diversifiée de réponses *“logement”* :

- > 1 permanence d'accueil, d'information et d'orientation, *“l'Espace Habitat”* : espace d'accueil individualisé ouvert à tous les publics *“inscrits dans un parcours logement, quelle que soit l'étape à laquelle ils sont arrivés : recherche, accès, maintien ou départ d'un logement”* ;
- > 1 offre d'hébergement temporaire de type CHRS représentant 14 places ;
- > 3 résidences sociales (RS) habitat jeunes (ex-FJT) représentant 73 places dont 53 localisées à Parthenay ;
- > 1 résidence jeunes apprentis de 4 places (bâti appartenant à un propriétaire du secteur privé) ;
- > 37 logements en location/sous-location ;
- > logements en intermédiation locative (IL).



### ● **L'accompagnement social au sein d'un Toit en Gâtine**

L'accompagnement proposé est fonction de la solution habitat vers laquelle le ménage va être orienté ; cette orientation dépend elle-même du diagnostic de la situation réalisé par les travailleurs sociaux de l'association. Une fiche procédure définit les critères d'admission et de gestion des attributions qui régissent le fonctionnement de chacune des réponses logement proposées par l'association.

L'accompagnement est systématiquement contractualisé avec le ménage dès lors que celui-ci accède à une offre de logement adapté (résidence sociale, résidence habitat jeune, logement en location/sous-location, logement en intermédiation locative). Les formes et le contenu de l'accompagnement, en fonction de la réponse habitat, sont explicités/détaillés dans des fiches procédures élaborées par l'association.

En ce qui concerne l'offre de logements en location/sous-location (offre ayant fait l'objet de l'analyse dans le cadre de la présente étude), l'accompagnement porte sur le rapport locatif complété par une mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL). Cet accompagnement est réalisé par deux travailleurs sociaux de l'association (1 ETP) et repose exclusivement sur un accompagnement individuel avec des rencontres avec le ménage qui se font à domicile. Le champ d'intervention principal demeure le logement : aide à la définition d'un projet logement, aide à l'installation, conseil pour l'entretien et la bonne utilisation, aide à la gestion du budget logement, aide à l'intégration dans l'immeuble et/ou le quartier, conseil pour résorber les dettes liées au logement. Pour toutes les problématiques relatives à la santé et à l'insertion professionnelle, les travailleurs sociaux orientent les ménages vers les partenaires compétents.

### > **SOLIDARITÉS NOUVELLES POUR LE LOGEMENT VAL-DE-MARNE (SNL 94)**

SNL Val-de-Marne est une association loi 1901 intervenant à l'échelle du département du Val-de-Marne.

#### ● **La vocation de SNL Val-de-Marne**

La vocation de SNL Val-de-Marne est de développer une action citoyenne visant à *“ouvrir l'accès au logement à des personnes qui s'en trouvent exclues”* et de leur offrir un accompagnement de proximité pour garantir l'insertion par le logement recherchée par l'association. Cette action s'inscrit dans l'ambition de favoriser la mixité sociale, l'association intervenant avant tout dans les territoires où elle fait défaut (communes en déficit SRU).

L'association s'adresse aux publics les plus en difficulté : *“le critère majeur est d'aller vers les gens les plus en difficulté, qui ont besoin d'un accompagnement et qui vont l'accepter. Ça veut dire par exemple de prendre le parti de ne pas forcément retenir quelqu'un qui est dans une situation de logement catastrophique mais dont tout porte à croire qu'il est parfaitement autonome, et ce qu'il lui faut c'est un logement classique et pas un logement accompagné.”*

#### ● **Les contours en logement et hébergement de SNL Val-de-Marne**

SNL Val-de-Marne gère un parc de 55 logements temporaires répartis sur 14 communes du Val-de-Marne, la recherche/mobilisation de l'offre est réalisée par l'association et se fait par le biais de conventionnement de logements très sociaux (PLA-I) ou par la mise à disposition, par des propriétaires privés, de logements contre travaux (bail à réhabilitation) ou gratuitement.

#### ● **L'accompagnement social au sein de SNL Val-de-Marne**

L'accompagnement est au cœur du projet de l'association. Les modalités de l'accompagnement proposé sont singulières dans la mesure où elles s'inscrivent dans une relation triangulaire entre le ménage, le binôme d'accompagnateurs bénévoles et le travailleur social.

Chacun des ménages logés au sein du parc de SNL 94 est accompagné, ce qui figure dans le contrat de sous-location : *"l'accompagnement social lié au logement est un élément essentiel du contrat"*. Cet accompagnement est réalisé par :

- > les 3 travailleurs sociaux (1,9 ETP) de l'association ;
- > 88 bénévoles de l'association organisés en 41 binômes et 6 monômes, et regroupés au sein de 13 groupes locaux de solidarité (instances d'échanges organisées entre bénévoles à l'échelle de chacune des villes où se situe l'offre de logements temporaires de l'association).

Pour éviter toute confusion entre les missions et le rôle des professionnels et bénévoles, un guide *Articulation travailleurs sociaux – bénévoles dans l'accompagnement des locataires* a été élaboré.

La complémentarité de l'action de chacun est recherchée : *"les travailleurs sociaux [de l'association] vont faire un accompagnement professionnel en lien avec le réseau des travailleurs sociaux qui ont eu affaire à ou peuvent être concernés par le ménage en question, les travailleurs sociaux qui les ont suivis avant, ceux qui interviennent pour la scolarité, enfin tout ce réseau. Les travailleurs sociaux vont travailler en réseau avec eux sur un accompagnement professionnel. Les bénévoles vont faire un accompagnement que l'on qualifie de bon voisinage, donc lié essentiellement au logement et à sa prise en compte : le logement, le savoir-habiter et la prise en compte de l'environnement local dans la ville ou dans le quartier. Et puis les aider à créer les liens entre eux, dans leur environnement, avec l'association, avec le groupe local et puis plus largement autour d'eux."*

Des formations à l'accompagnement sont proposées aux bénévoles.



## LES ENTITÉS MEMBRES DE LA FÉDÉRATION SOLIHA

### > SOLIHA MÉTROPOLÉ NORD

Avec près de 260 salariés, Soliha Métropole Nord est l'association la plus importante en nombre de cette fédération. Plus d'une trentaine ont un profil social et sont destinés à accompagner ou suivre un public (propriétaires, locataires, demandeurs) dans la résolution de ses problèmes de logement (accès, maintien, rénovation).

#### ● La vocation de Soliha Métropole Nord

La vocation se décline en deux objectifs. Il y a d'une part l'insertion sociale durable des personnes fragiles par l'intermédiaire de l'habitat : il s'agit d'une fragilité économique qui complique l'accès et le maintien dans un logement autonome, présentant des qualités d'usage et de confort satisfaisantes, ainsi qu'une fragilité sociale de sources diverses (santé, hygiène, addiction, sociabilité, parentalité, autonomie, etc.). Selon l'ampleur des difficultés sociales, l'habitat autonome est une zone de refuge, de repos, de reconstruction ou d'épanouissement. L'accompagnement social est destiné à faciliter l'arrivée et le maintien de ménages dans un logement adapté à chaque profil, jusqu'à se réduire à la perception des loyers, voire à disparaître totalement.

Il y a d'autre part la lutte contre le logement indigne : cet objectif rejoint l'impératif de disposer de logements, pour offrir aux ménages une trajectoire résidentielle vers un logement autonome grâce à l'accompagnement. L'intérêt de Soliha Métropole Nord dans le traitement des logements souffrant de problèmes techniques fait écho au contexte de la création du mouvement Pact (la lutte contre les taudis). Il est donc ancien, revendiqué et nécessaire.

Aujourd'hui, Soliha Métropole Nord présente son activité en mettant en avant l'existence :

> **de deux grandes directions :**

- la direction du Développement de l'offre patrimoniale,
- la direction du Développement social.

> **et de cinq grands métiers :**

- le développement d'une offre de logements adaptée aux besoins et l'entretien de ce parc,
- l'accompagnement social individuel et collectif,
- la gestion locative adaptée,
- la résorption de l'habitat privé indigne,
- la réponse à des projets de territoire dans le champ de l'habitat privé.

● **Les contours en logement et hébergement des actions de Soliha Métropole Nord**

**Dans le parc locatif essentiellement diffus**

- > Près de 1 600 logements détenus en propre, loués à des publics issus des filières de traitement de la demande très sociale. Le travail d'accompagnement social peut être engagé avant même l'arrivée dans le logement, pour permettre aux ménages de poursuivre leur trajectoire résidentielle en direction d'autres logements, loués à des bailleurs privés ou publics.
- > Près de 1 300 logements détenus par une SAUES créée à l'initiative de Soliha Métropole Nord et qui en assure la gestion locative. Ce parc a la même vocation que le parc détenu en propre.

**En hébergement temporaire**

- > de l'hébergement d'urgence (200 logements),
- > deux CHRS, l'un pour les femmes victimes de violences conjugales, avec ou sans enfant, l'autre pour les personnes isolées et les couples avec enfant(s),
- > deux pensions de famille, dont une pour les femmes ayant le syndrome de Korsakov,
- > deux résidences sociales,
- > un dispositif d'accueil, d'accompagnement et de relogement de gens du voyage en voie de sédentarisation.

● **L'accompagnement social au sein de Soliha Métropole Nord**

**Dans le diffus en location**, l'accompagnement social est déployé au sein du parc propre, dans le parc locatif géré pour la SAUES et dans des logements dont la gestion est confiée par des bailleurs sociaux et privés pour une gestion locative adaptée.

Soliha Métropole Nord décline deux formules dans son parc propre : de l'accompagnement social pur basé sur le potentiel des personnes, mais qui déborde la problématique logement (insertion, droits, santé, autonomie, etc.), et une forme allégée assurée par des agents de médiation locative ne percevant que les loyers, avec un suivi de l'état du logement.

**Dans l'offre d'hébergement temporaire**, l'accompagnement social est souvent plus lourd. Les thèmes à travailler donnent lieu à un contrat d'objectif actualisé de manière régulière entre l'accompagnant, l'hébergé et un référent extérieur.

Dans les deux offres, des actions d'accompagnement individuelles et collectives sont mises en œuvre.

## > SOLIHA 13

Soliha 13 est une association loi 1901. Elle œuvre depuis 1949 pour l'amélioration de l'habitat. Elle est composée de plus de 70 professionnels (urbanistes, architectes, géographes, juristes, conseillers habitat, gestionnaires, techniciens, agents sociaux...)<sup>(2)</sup>.

### ● La vocation de Soliha 13

La priorité de Soliha 13 est la mise en œuvre du principe du "Logement d'abord". Ceci explique pourquoi les objectifs sociaux et les thématiques mis en exergue pour définir son activité concernent en priorité l'offre de logements qu'il faut produire, rénover et adapter, dans le but de pouvoir accueillir des ménages, le plus souvent avec le soutien d'un accompagnement.

Soliha 13 se veut au service des démarches développées pour lutter contre l'éventail des situations couvertes par le mal-logement. Il ne choisit pas les ménages dont il s'occupe et dont le dénominateur commun est de rencontrer des difficultés d'accès au logement, d'être confrontés à des problématiques psycho-sociales diverses et/ou à des difficultés économiques.

Il déploie ses actions en cinq services :

- > "Logement d'abord" (LDA, 1<sup>er</sup> commanditaire l'Etat),
- > accompagnement social lié au logement (ASLH, 1<sup>er</sup> commanditaire le FSL),
- > proximité locative (SPL),
- > ingénierie sociale urbaine (ISU) qui regroupe les actions nouvelles qui, une fois validées et reconduites, sont un des autres services,
- > innovation sociale : les actions nouvelles ou innovantes validées puis intégrées dans un des autres services (CHRS, IML spécifique, "objectif de veille et de proposition").

### ● Les contours en logement et hébergement des actions de Soliha 13

Soliha 13 n'intervient que dans le parc diffus :

- > d'abord dans un parc propre de plus de 420 unités surtout situées dans l'agglomération marseillaise ; Soliha 13 y assure une gestion locative adaptée dite "directe" (cf. GLA dans son parc) ;
- > puis dans un parc de plus de 600 logements gérés pour le compte de tiers selon une gestion locative adaptée dite "clé" : des sous-locations de logements auprès de propriétaires (surtout privés) et en HLM. Beaucoup de dispositifs concernés : opération *Chez soi d'abord*, filière DALO, captation de logements pour d'autres associations, dispositif d'accueil d'urgence de familles (DAUF), pour l'essentiel, bourse aux logements intermédiation locative, CHRS, familles menacées.

### ● L'accompagnement social au sein de Soliha 13

Soliha 13 délimite son public cible ainsi : des personnes rencontrant des difficultés d'accès au logement et qui sont confrontées à des problématiques psycho-sociales diverses et/ou à des difficultés économiques. Cette cible est déclinée en deux scénarios :

- > Ménages déjà logés, propriétaires ou locataires. L'accompagnement est un diagnostic, un suivi et une aide pour résoudre des problèmes de qualité, de finances.
- > Ménages sans logement autonomes. L'accompagnement est alors axé sur le logement mais global pour soulever tous les freins financiers et sociaux.

<sup>(2)</sup> Paragraphe extrait du rapport annuel 2013, p. 3.

La porte d'entrée de l'accompagnement social est donc le logement, avec élargissement selon les besoins dans une logique d'accompagnement global, cohérent avec le fait de vouloir intervenir auprès de personnes aux problématiques parfois complexes (cf. volonté de tendre vers un accueil inconditionnel à bas seuil).

En termes de principe d'action, l'accompagnement est vu comme une participation à un processus "éducatif" auto-promu, ou "une prestation d'assistance" auprès de ménages considérés comme "maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrage".

## **LA FICOSIL (FILIALE IMMOBILIÈRE COMMUNE DES ORGANISMES SOCIAUX D'INDRE-ET-LOIRE)**

La Ficosil est une structure de maîtrise d'ouvrage associative, initiée dans le cadre de la loi du 31 mai 1990, dite loi Besson. Ses parties prenantes sont Soliha Centre Val de Loire (69 parts), l'Association départementale des HLM (17 parts), la Société d'économie mixte de la ville de Tours (SEMIVIT - 3 parts), la Caisse des dépôts et consignations (2 parts), la Caisse d'Epargne (2 parts) et 4 associations représentant chacune une part (Entraid'Ouvrière, Emmaüs, Udaf et Association Jeunesse et Habitat).

### **La vocation de la Ficosil**

La Ficosil a pour ambition de rendre effectif le "droit au logement". Elle a pour objectif de trouver des solutions de logement adaptées aux ménages en situation d'exclusion sociale. Elle est un outil du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) d'Indre-et-Loire.

### **Les contours en logement et hébergement des actions de la Ficosil**

Le patrimoine de la Ficosil est de 484 logements au 31 décembre 2014 dont 133 acquis en nom propre, 78 acquis par les organismes HLM pour le compte de la Ficosil, 22 baux à réhabilitation, 125 logements en sous-location dans le parc locatif social, 68 logements avec gestion sous mandat, 16 logements en intermédiation locative, 54 logements en pension de famille (3).

### **L'accompagnement social au sein de la Ficosil**

La Ficosil comprend 2 pôles (+ un pôle administratif) gérant chacun deux types d'offre :

- > un pôle "Gestion et logements accompagnés" qui a en charge l'accompagnement des ménages logés dans le parc de logements temporaires en diffus, ce parc comportant à la fois du logement adapté, qui s'adresse plus spécifiquement aux ménages ayant connu des problèmes particuliers liés à l'usage du logement, et des logements en sous-location dans le parc ordinaire pour les ménages ayant des problématiques budgétaires et financières ;
- > un pôle "Projets collectifs" qui gère, entre autres, 3 pensions de famille.

Avant toute décision d'admission par la commission d'engagement Ficosil, un entretien d'évaluation sociale avec le ménage, orienté par la commission du logement accompagné (Colac<sup>(3)</sup>), est réalisé par un travailleur social de la Ficosil.

Toute entrée dans un logement diffus Ficosil est systématiquement accompagnée d'une mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL), contractualisée avec le ménage.

.....  
<sup>(3)</sup> La COLAC est une commission qui a pour objectif d'identifier l'ensemble des ménages en situation de mal-logement, les "publics prioritaires du PDALPD".

L'accompagnement s'appuie sur des rencontres à domicile réalisées par le travailleur social référent (au sein de l'association) du ménage. Les domaines d'intervention sont larges : le logement, la santé, la mobilité, les savoirs de base, le lien social et l'accès à l'emploi. Depuis janvier 2013, les travailleurs sociaux de la Ficosil sont également devenus, dans le cadre des mesures ASLL, les référents socio-professionnels des ménages dans le cadre du RSA.

A l'issue de l'accompagnement réalisé par l'association, un relais est systématiquement fait avec le Conseil général. Une rencontre est ainsi organisée entre le ménage, le travailleur social de la Ficosil et l'assistante sociale du Conseil général.



## LES ENTITÉS MEMBRES DE L'UNAFO

### > L'ASSOCIATION ARELI

Aréli est une association loi 1901. Elle intervient sur le département du Nord et compte 69 salariés.

#### ● La vocation d'Aréli

Son cœur de métier est d'être une entreprise sociale passée de l'hébergement de travailleurs migrants au logement social accompagné. Les profils cibles varient selon les entités du patrimoine, mais il s'agit toujours de personnes ayant des difficultés d'insertion légères (faiblesses des ressources) à lourdes.

#### ● Les contours en logement et hébergement des actions d'Aréli

Les actions d'Aréli se déroulent dans son seul patrimoine. Il se décompose comme suit :

- > 6 résidences sociales (614 logements),
- > 3 FTM à restructurer (356 logements),
- > 4 pensions de famille (95 logements),
- > 264 logements propres en location Aréli (78 % en collectifs, surtout des T1),
- > 225 logements Aréli loués à d'autres associations.

#### ● L'accompagnement social au sein d'Aréli

Toutes les structures Aréli sont animées par un binôme.

- > En résidence sociale, un gestionnaire de site, véritable responsable de la structure, en charge du respect du règlement intérieur, de l'encaissement des loyers et frais d'usage. Il peut être de formation sociale, sans obligation. Il fonctionne en binôme avec le travailleur social en charge des actions d'accompagnement individuel et des actions collectives, mais sans lien hiérarchique. Il participe aux synthèses (tous les 6 mois).
- > En pension de famille, le responsable de la structure est de formation sociale. Il est le supérieur hiérarchique de l'animateur et s'occupe plus spécifiquement du suivi individuel des résidents (entretien préalable, suivi de contrat, synthèse). Un animateur à mi-temps gère les actions collectives.

Aréli a beaucoup investi dans la formalisation des modes de gestion locative et d'accompagnement, en particulier pour ses résidences sociales. Elles représentent la plus grande part du patrimoine et la rotation des personnes hébergées doit être suffisante afin que la vocation de ces structures soit respectée.

En résidence sociale, l'accompagnement social est cadré par un "contrat d'engagement individuel" signé à l'entrée. Il comprend un volet sur l'accompagnement social. Plusieurs axes sont suggérés, mais leur nombre et les thèmes ne sont pas limités :

- > la recherche active d'un logement autonome,

- > l'appropriation du logement (entretien, aménagement, respect du règlement intérieur...),
- > le projet professionnel,
- > la gestion du budget,
- > les démarches administratives, l'accès aux droits,
- > les démarches de santé,
- > la vie dans la structure et le quartier.

Ce contrat doit être signé par le résident, le référent social extérieur à Aréli, le travailleur social d'Aréli et le responsable gestionnaire du site en résidence sociale ou le responsable de la pension de famille. Le document est le support essentiel dans le cadre d'accompagnement. L'axe "recherche active d'un logement autonome" est toujours signé, même s'il peut être travaillé en dernier. C'est une manière d'affirmer la vocation transitoire de l'hébergement.

## COALLIA

Coallia, anciennement Aftam, est une association fondée en 1962. Elle compte aujourd'hui plus de 2 000 salariés qui interviennent dans quatre grands secteurs d'activité : l'habitat social adapté, l'hébergement social, la promotion sociale (formation professionnelle et accompagnement social), le médico-social (structures pour personnes âgées et adultes handicapés). Mot d'ordre ou slogan : *"Pour l'insertion, vers l'autonomie"*

### La vocation de Coallia

L'activité principale de Coallia est constituée de formules de logement pérennes ou provisoires organisées en trois pôles :

- > de l'habitat adapté issu de la transformation d'anciens FTM ou de créations : résidences sociales, pensions de famille, résidences pour jeunes, foyers ;
- > de l'hébergement social : CHR et centres de stabilisation, Cada, CPH ;
- > un secteur médico-social avec des structures d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes et des structures pour les personnes handicapées (Ehpad, MAS, Samsah...).

Dans ce contexte d'offre diversifiée, Coallia a plusieurs publics cibles :

- > personnes en manque de capacité d'autonomie,
- > personnes en besoin de soutien pour autonomie,
- > personnes âgées dépendantes (handicap mental ou psychique...),
- > familles en cours de régularisation (dispositif d'aide Dafer - Dispositif d'accueil des familles en cours de régularisation). Coallia intervient au titre d'opérateur Etat (financement par la DDCS, donc aide sans franchir la limite du soutien militant).

### Les contours en logement et hébergement des actions de Coallia en Côte d'Or

L'offre en hébergement temporaire :

- > 4 résidences sociales (147 logements),
- > 18 logements loués en ALT ou équivalent, de 100 places pour le Dafer.

Solutions non temporaires :

- > pension de famille de 24 logements, insérée dans une résidence sociale, pour personnes isolées ;
- > pension de famille de 12 places de type résidence accueil, pour des personnes souffrant de problèmes psychiatriques allant tous les jours en hôpital psychiatrique ; un accompagnement social est assuré par des maîtresses de maison.

### ● **L'accompagnement social au sein de Coallia**

Son organisation et son fonctionnement varie selon le cadre :

- > En résidence sociale, l'accompagnement social se fait seulement à la demande des personnes (impôts, CMU, droits...). Il est mené par le gestionnaire de site, sans soutien d'un travailleur social, avec une orientation rapide, si besoin, vers des partenaires dont les travailleurs sociaux du Conseil général.
- > En pension de famille, un contrat d'engagement est signé, avec pour référence le cahier des charges venant du ministère de la Cohésion sociale (thème du bien-être, de l'autonomie, de la santé...). Pour ce public, la principale thématique reste la santé, travaillée de près avec des relais extérieurs. Il y a un accompagnement dans la vie quotidienne et le maintien de l'ouverture des droits, le suivi de l'acquittement des redevances, le suivi de l'hygiène du logement, l'hygiène corporelle, l'alimentation, le maintien d'un lien social par l'animation d'activités collectives au sein de la résidence, à l'extérieur en lien avec les associations locales de Semur-en-Auxois. Le tout est assuré par une maîtresse de maison affectée à 100 % sur le dispositif. La gestionnaire du site fait la coordination. La priorité est que les pensionnaires se sentent bien sur le plan psychologique et se sentent bien traités (cf. resocialisation).

### > **RÉSIDÉTAPES DÉVELOPPEMENT**

Résidétapes Développement est une association loi 1901 intervenant initialement à l'échelle de la région Ile-de-France et désormais à l'échelle nationale (Loire-Atlantique, Rhône).

### ● **La vocation de Résidétapes Développement**

La vocation de Résidétapes Développement est, premièrement, de proposer une solution temporaire de logement à des publics de tous âges ayant un lien à l'emploi et rencontrant des difficultés temporaires de logement ; deuxièmement, de les accompagner vers un logement autonome et, troisièmement, de leur permettre de construire un projet résidentiel à plus long terme.

### ● **Les contours en logement et hébergement des actions de Résidétapes Développement**

Résidétapes Développement gère 9 résidences sociales (dénommées "Résidétapes") dont 6 situées en région Ile-de-France, représentant au total 1 000 logements. Le plan de développement de Résidétapes Développement prévoit d'atteindre 2 000 logements dans les prochaines années. Certaines Résidétapes mettent des logements à la disposition d'associations, c'est le cas de la Résidétape de Serris dont 4 logements (sur 146) sont mis à la disposition de l'association SOS Femmes.

### ● **L'accompagnement social au sein de Résidétapes**

Avant toute décision d'admission, un entretien-diagnostic avec le ménage est réalisé par la conseillère en économie sociale et familiale (CESF) de la Résidétape. Cet entretien a pour objectifs d'identifier "*le parcours locatif, professionnel, personnel et budgétaire. L'objectif ce n'est pas de les mettre en difficulté. Il faut que la personne soit en capacité. On a des temps partiels, des apprentis, notre rôle c'est de mettre à plat leur budget.*"

Chaque ménage logé au sein d'une Résidétape est accompagné individuellement par l'association et plus spécifiquement par la CESF présente à temps plein dans la structure. Cet accompagnement est contractualisé avec le ménage par le biais d'un contrat d'accompagnement social personnalisé. L'accompagnement est proposé tout au long du séjour, qui ne peut être supérieur à 2 ans.



L'accompagnement fonctionne sous la forme d'entretiens individuels (aucun accompagnement collectif n'est développé au sein des Résidétapes). Ces entretiens ont lieu en moyenne tous les 3 mois et ont pour objectifs de "*rythmer la recherche de logement et de relancer la motivation [du résident]*". En complément de ces rencontres "jalons", la CESF, toujours présente dans la structure, peut être sollicitée à tout moment par les résidents. Les missions de la CESF sont inscrites dans le projet social de la Résidétape ; la CESF intervient en binôme sur la résidence avec un responsable de la gestion locative et de la maintenance du bâtiment, avec l'aide d'un agent technique.

Résidétapes Développement étant implantée dans différentes villes en France, dans un souci de garantir à chaque résident la même offre et qualité de services et d'accompagnement, l'association s'est engagée dans une démarche de certification. Résidétapes Développement a ainsi obtenu en mars 2011 la certification ISO 9001, renouvelée en 2014.

---

### **La description rapide des neuf associations constituant le corpus d'observation suffit à faire ressortir quelques traits communs à souligner.**

En premier lieu, ces associations proposent le plus souvent une palette de prestations, que ce soit en logement, thèmes d'intervention, modalités d'action et profils des personnes ressources en interne. Ce trait vient de l'adaptation nécessaire des organismes à une population en difficulté de plus en plus nombreuse et diversifiée dans ses problématiques, et ce dans un contexte social dégradé depuis de très nombreuses années, pour ne pas dire plusieurs décennies. Les organismes à vocation sociale n'ont jamais trop de solutions et de moyens pour faire face aux demandes, si bien qu'elles sont enclines à développer leurs propres ressources sans mettre de côté la recherche de partenaires.

Un autre grand trait est l'importance du diagnostic social à l'entrée. L'énonciation de profil(s) cible(s) (les jeunes, les familles, les victimes de violences conjugales, etc.) tend à ne plus suffire pour s'assurer du bon ajustement entre les demandeurs et les structures. Il est important d'affiner les informations, autant sur la biographique sociale et résidentielle des personnes que sur leur potentiel d'action, déterminant pour les conditions de sortie.

Enfin, il n'est jamais inutile de rappeler l'importance des partenariats, pour obtenir les financements nécessaires, créer des filières de recrutement de personnes au profil le plus adapté, dégager des solutions de sortie en termes de logement ou de problématiques si l'association s'inscrit dans la logique du "Logement d'abord". Peut-être plus que beaucoup d'autres, le champ social trouve son efficacité dans la qualité de son système d'action, c'est-à-dire avec des acteurs complémentaires, interdépendants et loyaux.



// PARTIE 2  
**DESCRIPTION  
DES PRATIQUES  
D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

---

**Si les pratiques sont le plus souvent diversifiées** en raison des contextes, du sens que les associations souhaitent donner à l'accompagnement ("pourquoi ?", "pour quoi faire ?"), des valeurs défendues par le projet associatif, il n'en demeure pas moins que les études de cas réalisées dans le cadre de la présente étude ont montré que les caractéristiques de l'accompagnement sont très majoritairement partagées et communes. Le terme d'accompagnement est très souvent corrélé à des qualificatifs variés précisant le champ d'application, en l'occurrence ici "accompagnement social" ou encore "social lié au logement". Les entretiens conduits nous amènent toutefois à proposer ici d'autres qualificatifs qui semblent traduire ou préciser les modalités de mobilisation et de mise en œuvre de l'accompagnement proposé par les membres des Acteurs du logement d'insertion.

Nous proposons ainsi, dans une première section, de présenter les différents qualificatifs que recouvre l'accompagnement proposé par les membres des Acteurs du logement d'insertion, les pratiques développées qui conduisent à retenir ces qualificatifs mais également celles qui sont mises en œuvre pour pallier les dérives possibles et inhérentes à la posture d'accompagnement. Puis dans un second temps, nous préciserons les articulations entre les enjeux majeurs de l'accompagnement social et l'impact sur les trajectoires résidentielles.




---

## LES MODALITÉS DE MOBILISATION ET DE MISE EN ŒUVRE DES PRATIQUES D'ACCOMPAGNEMENT : DES CONTEXTES DIFFÉRENTS MAIS DES PRATIQUES PARTAGÉES

Dans leur ouvrage<sup>(4)</sup>, B. Bouquet et C. Garcette définissent ainsi l'accompagnement social : *“L'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. [...] L'accompagnement social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. [...] Cette démarche orientée vers le « faire ensemble » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours”*.

Au regard de cette définition, la notion d'accompagnement se précise autour de sept caractéristiques :

- > **Une mesure qui est systématique (systématisée) :** elle est couplée avec la plupart des aides financières ou non.

---

<sup>(4)</sup> B. Bouquet, C. Garcette, *Assistante sociale aujourd'hui*, Edition Maloine, 2012.

- > Une notion de proximité : “on est côte à côte”, “on est avec”.
- > Une dimension dynamique, évolutive : l’accompagnement renvoie à la fois à un processus, à une progression et à un parcours, à un cheminement.
- > Une notion de réciprocité de la relation : “cheminer avec”, “faire des pas ensemble dans la même direction”.
- > Une notion de participation active de la personne accompagnée : la rendre actrice, développer ses capacités, “faire avec” plutôt que “faire pour”.
- > Une notion d’individualisation : chaque personne est différente, chaque situation est unique.
- > Une idée de passage, de temps limité avec une séparation en “fin de parcours”.

L’ensemble de ces caractéristiques ont été relevées dans les modalités et pratiques d’accompagnement développées par les associations rencontrées dans le cadre de la présente étude.

## > UN ACCOMPAGNEMENT TENDANT À ÊTRE SYSTÉMATISÉ

Les initiatives des Acteurs du logement d’insertion visent à faciliter l’accès et le maintien dans un logement décent pour des ménages nécessitant une aide. Celle-ci peut être rendue nécessaire par des difficultés économiques, sociales ou psychologiques, soit distinctement, soit de façon cumulative<sup>6)</sup>. Cette approche se traduit dans la pratique, par un accompagnement systématisé, l’accompagnement étant perçu comme un accélérateur, voire une nécessité, dans la résolution des problématiques logement que rencontrent les ménages.

### ● Cet accompagnement est un élément fondamental du projet associatif

*“Le projet de l’association, il est clair, ça repose sur l’accompagnement.”*

(association)

### ● Cette condition peut être inscrite dans le contrat d’accompagnement de la personne et / ou dans le contrat de sous-location

*“L’adhésion et la participation du résident à l’élaboration du contrat d’accompagnement social personnalisé sont indispensables, et font partie des obligations du résident telles qu’elles sont énoncées dans le contrat de mise à disposition temporaire d’un logement.”* (extrait d’un contrat d’accompagnement)

*“Clauses particulières liées à l’occupation d’un logement conventionné : [...] l’accompagnement social lié au logement des personnes logées est un élément essentiel du contrat. En conséquence, le sous-locataire accepte de maintenir un lien réel et constant avec les membres de l’association.”* (extrait d’un contrat de sous-location)

● **L’accompagnement est posé comme une condition de départ** en raison de son effet vertueux attendu sur l’évolution de la situation de la personne. Il est donc (presque) toujours prescrit dans le cadre d’un dispositif (ASLL, sous-location...). L’accompagnement est alors rendu obligatoire non pas par l’association mais aussi par le partenaire prescripteur.

<sup>6)</sup> <http://www.logementdinsertion.org>

**À RETENIR**

**L'accompagnement constitue un axe fort du projet associatif** : c'est plus spécialement le cas des associations propriétaires/gestionnaires de l'offre de logements. L'accompagnement est une condition imposée par les partenaires prescripteurs (bailleurs HLM, Conseil général) pour valider l'accès au logement : c'est plus spécialement le cas des associations qui vont intervenir dans le parc d'autrui.

**> UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ****● La recherche d'une proximité physique**

Comme vu plus avant, l'accompagnement implique une notion de proximité : *“on est côte à côte”, “on est avec”*. Cette notion de proximité est très largement mise en avant par les acteurs rencontrés : à la question *“comment qualifieriez-vous votre accompagnement ?”*, le qualificatif “de proximité” a été très régulièrement cité.

Cette proximité, qui est une modalité d'intervention jugée indispensable en raison des difficultés, renvoie à différentes pratiques :

- > **La présence des travailleurs sociaux au sein de la structure** : il s'agit plus spécifiquement du cas des structures collectives (associations adhérentes de l'Unafo principalement).

*“Etre sur le lieu de vie permet de les [les ménages] voir plus facilement.”*

(association)

- > **Des entretiens/rencontres avec les ménages qui se font à domicile** : pratiques développées par les associations intervenant dans un parc en diffus (associations adhérentes de la Fapil et de la Fédération Soliha).

Le logement est révélateur des difficultés qu'un ménage peut rencontrer. Le travailleur social, lorsqu'il se rend à domicile, est en contact avec l'intimité des ménages et peut ainsi mieux cerner les problématiques et difficultés auxquelles ceux-ci se trouvent confrontés. Ces visites à domicile participent en ce sens aux missions d'alerte et de veille qui leur sont confiées.

*“Au niveau du logement, on voit ce qui se passe, on voit les clignotants s'allumer et on peut alerter.”* (association)

Cette relation d'accompagnement, s'appuyant sur des rencontres à domicile, induit une démarche relativement invasive du travailleur social dans la sphère privée du ménage et peut freiner l'engagement du ménage. La relation de confiance recherchée par les travailleurs sociaux avec les ménages, leur professionnalisme et leur investissement parviennent toutefois (le plus souvent) à pallier les freins liés à cette intrusion dans la vie privée et qui pourraient nuire aux effets escomptés.

- > **Un accompagnement réalisé (internalisé) par les travailleurs sociaux de l'association.**
- > **Dans un cas observé, un accompagnement co-réalisé** par un travailleur social et un binôme de bénévoles.

*“Les bénévoles vont faire un accompagnement que l'on décrit de bon voisinage.”*

(association)

## ● La notion de proximité est associée à celle de la régularité des rencontres

Cette régularité est définie par les règles de fonctionnement que se sont fixées les associations ou encore par celles imposées par le dispositif dans lequel s'inscrit l'accompagnement. La régularité des rencontres observée varie ainsi de 1 fois par semaine ou 1 à 2 fois par mois à 1 fois par trimestre.

Ce cadre fixé n'en demeure pas moins très souvent adapté en fonction des besoins du ménage :

*“Selon les besoins et demandes de chacun, on voit nos référents une fois par mois  
ou encore une fois toutes les 3 semaines ou tous les 15 jours,  
cela dépend si l'on est au début ou à la fin de l'accompagnement.”*

(personne accompagnée)

### À RETENIR

**Un accompagnement internalisé, c'est-à-dire réalisé par les travailleurs sociaux de l'association : ce choix s'explique / se justifie par le fait que cet accompagnement est souvent impulsé par des problématiques liées à l'habitat, domaine d'intervention qui constitue le cœur de métier des associations (“Nous sommes des acteurs du logement accompagné”).**

La sollicitation de mesures d'accompagnement portées (financées) par des partenaires est alors le moyen de financer les ressources (humaines) utiles à la résolution des difficultés des ménages, de ne pas ainsi faire peser cette contrainte financière sur le budget - déjà limité - des ménages et, *in fine*, de maintenir la vocation temporaire du parc (l'accompagnement facilitant la solution des difficultés du ménage et donc sa sortie vers du logement pérenne).

## > UNE RELATION D'ÉCHANGE ET DE CONFIANCE À CONSTRUIRE

### ● Construire une relation la moins dissymétrique possible

Comme le soulignent les acteurs, les personnes qui se trouvent en difficulté sont bien en demande d'une résolution de leurs problèmes, mais pas forcément d'un accompagnement ; le qualificatif “social” associé à cet accompagnement étant très souvent, pour les ménages, perçu comme stigmatisant et rebutant (“Dans « accompagnement social », « social » bloque. Pour le logement social, c'est exactement la même chose !”).

Comment, dès lors, parvenir à ce que cet accompagnement soit librement consenti, condition incontournable pour garantir que l'accompagnement “se fasse avec” ? L'enjeu pour les associations est de démontrer en quoi cet accompagnement, perçu initialement par les ménages comme une contrainte, peut devenir un outil, un moyen de faire “évoluer” leur situation.

> L'attendu et les modalités d'accompagnement ainsi que les missions du travailleur social sont systématiquement présentés / explicités aux ménages lors de la première rencontre.

*“Le rôle de la conseillère, c'est de les aider dans leur quotidien  
que ce soit au plan des démarches administratives, la santé, le travail, le relogement,  
tout ce qui touche à la vie quotidienne.*

*Je présente notre rôle : l'informer de tout ce qu'il y a dans le secteur, on fera un point régulier  
sur votre situation, l'ouverture des droits. Je suis un soutien au quotidien, je suis là pour conseiller,  
orienter, informer, rassurer, m'adapter à leur demande, essayer d'y répondre au mieux.*

*Je ne suis pas là pour juger la personne et la situation, je suis là pour m'assurer que la personne  
ait toutes les clés en main pour qu'elle soit plus autonome et n'ait plus besoin de moi par la suite.”*

(association)

- > **La confidentialité des échanges**, l'absence de jugement, la liberté de choix du ménage sont des principes d'intervention qui sont également rappelés par les travailleurs sociaux ; le respect de ces principes est, à ce titre, mis en avant par les ménages rencontrés :

*“J'avais pas envie de travailler, elle [travailleuse sociale] a respecté mon choix, elle n'a pas eu de jugement et j'en suis très satisfaite !”*

(personne accompagnée)

*“Il n'y a pas de jugement dans l'accompagnement, ils respectent nos différences.”*

(personne accompagnée)

- > Cette notion de proximité est également évoquée par certains ménages accompagnés, mais sous d'autres termes ou qualificatifs. Pour les ménages accompagnés rencontrés, cette proximité s'exprime aussi (et pour certains surtout) en termes “d'égalité de dignité” dans la relation.

*“Il y a une acceptation des différences,  
pas comme dans la ville de... [où se situent les logements]...  
on ne sent pas de différence entre le directeur, les salariés et nous ;  
on ne ressent pas de hiérarchie...  
ils nous mettent en avant, ils sont derrière,  
ils nous écoutent.”*

(personne accompagnée)

### ● **Les limites et risques de la relation de confiance**

Cette proximité peut toutefois être sujette à des dérives en termes de normativité et de contrôle social. En effet, comme nous avons pu le constater lors d'un échange collectif avec des ménages accompagnés, cette proximité peut parfois amener des malentendus, des incompréhensions avec le sentiment, de la part des ménages, d'être contrôlés et jugés :

*“Elle [l'accompagnatrice] vient chez moi et me dit : « tu vois, tu vis bien, c'est propre ».  
Faut-il se montrer sale pour montrer que l'on a des problèmes financiers ?”*

(personne accompagnée)

*“Ce n'est pas parce que l'on occupe un logement à tarif préférentiel  
que l'on ne peut pas se faire plaisir et acheter une belle chose.”*

(personne accompagnée)

En effet, s'il y a proximité, il n'en reste pas moins qu'il y a aussi dissymétrie de la relation : “on est quand même le bailleur”, “on arrive comme des sauveurs, on leur propose un logement”. En effet, dans le cadre de l'accompagnement, si le travailleur social peut se retrouver en position de crédibiliser le ménage face à son bailleur, il peut lui-même ou par l'intermédiaire de son association, exercer à la fois les fonctions d'accompagnant et de bailleur. Il devient alors un acteur exerçant (qu'il le veuille ou non) un pouvoir fort sur la situation du ménage qu'il accompagne. Cette “double casquette” (intervenant social et représentant du bailleur) peut conduire à une confusion nuisible aux effets attendus de l'accompagnement.

- > Cette possible confusion est contournée le plus souvent par une distinction des fonctions “accompagnement” et “gestion” au sein de l'association.

*“On différencie les deux : l'accompagnement, c'est la conseillère ;  
les courriers pour annoncer la fin de contrat,  
c'est le secrétariat général.”*

(association)

*“On a une procédure d'avertissement pour non suivi de l'accompagnement social et là, pour le coup, c'est la responsable de pôle qui le fait...  
je leur dis : l'accompagnement est une clause du contrat, vous ne venez pas aux rendez-vous donc on pourra être amenés à mettre fin au contrat. Des fois cela fait réagir, on essaie de les mobiliser.”*  
(association)

## > UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ, CENTRÉ SUR LA PERSONNE

### ● Le point incontournable de l'autonomie

Le qualificatif “adapté” est très régulièrement utilisé par les interviewés pour qualifier leur accompagnement. L'accompagnement est adapté/ajusté aux caractéristiques et problématiques des ménages et de la situation, cet effort d'adaptation étant constant afin de rester au plus près des problématiques et capacités de la personne accompagnée.

Au-delà de l'objectif de relogement, d'accès à un logement pérenne, l'un des enjeux poursuivis par les associations (et leur projet associatif) mais aussi l'un des enjeux/objectifs posés par les partenaires prescripteurs, est l'autonomie des personnes. Cette autonomie n'est pas un mot valise. Il fait référence à plusieurs grandes dimensions :

- > **une capacité à prendre des initiatives**, à montrer un minimum d'engagement dans l'enclenchement de séquences jusqu'à leur dernière étape ; ceci devant permettre de faire face aux contraintes du mode de vie de tout un chacun : se déclarer, démarcher, répondre, payer, etc. ;
- > **une attention de soi** jusqu'à respecter des pratiques d'hygiène du corps et du logement préservant la propre santé et son potentiel de sociabilité ;
- > **une capacité à habiter son logement**, c'est-à-dire à l'investir, en prendre soin, à s'intégrer dans son environnement immédiat (courses, services, mobilité, loisirs, etc.).

Bien que l'autonomie soit une notion très large, la difficulté est de ne pas en avoir une conception trop normative. Il y a finalement un minimum de choses à comprendre et à savoir faire, et c'est là-dessus que se calent les intervenants dans leur accompagnement :

*“Ce qui fait qu'une personne est autonome,  
c'est quand la personne a pris l'initiative, d'elle-même, sans me demander,  
quand elle comprend les documents, qu'elle est active dans les démarches,  
c'est en somme quand elle prend des initiatives,  
quand elle comprend mieux les choses.”*

(association)

### ● Différents cheminements pour un même objectif

L'adaptation de l'accompagnement se traduit par une variation des modalités d'intervention. Nous l'avons vu, si la fréquence des rencontres est souvent fonction du dispositif dans lequel s'inscrit l'accompagnement mais aussi des modes de fonctionnement et moyens (humains) de l'association, cette fréquence n'en demeure pas moins adaptée en fonction des besoins et attentes des ménages.

De même, si la problématique à l'origine de l'enclenchement de l'accompagnement est toujours liée à une problématique de logement et/ou d'habiter (une situation de mal-logement, un impayé, un problème d'appréhension et d'appropriation du logement, des troubles de voisinage...), les champs d'intervention peuvent eux aussi être adaptés. Dans cette recherche d'adaptation, le diagnostic est une étape fondamentale.



- > La réalisation d'un diagnostic est le préalable obligatoire avant toute décision d'entrée dans le logement et/ou d'enclenchement de l'accompagnement...

Tout ménage orienté ou souhaitant accéder à l'offre de logements proposée par l'association est systématiquement rencontré par un travailleur social de l'association. Ce diagnostic est toujours conduit en amont : il est le préalable obligatoire, il fonde toute décision (accord ou refus qui est ensuite transmis à la commission/partenaire prescripteur et au ménage) d'entrée dans le logement et d'enclenchement de l'accompagnement. Précisons que la présence du partenaire prescripteur lors de l'entretien-diagnostic avec le ménage n'a été observée que dans un seul cas.

- > ... et jugé indispensable pour la mise en œuvre d'un accompagnement adapté.

*“A partir de ce premier entretien,  
on identifie les points sur lesquels on va devoir travailler,  
le budget ou la rupture familiale, l'isolement.”*

(association)

Dès lors que le ménage occupe déjà un logement, ce diagnostic est conduit à domicile de manière à affiner l'appréciation de la situation : *“pour avoir une évaluation des conditions de vie et des modes d'occupation, il est indispensable d'aller à domicile”*<sup>(6)</sup>.

Ce diagnostic est fondamental puisqu'il permet d'identifier les difficultés rencontrées par le ménage mais aussi parce qu'il permet au ménage et au travailleur social d'être dans la recherche de solutions pour améliorer la situation. Il constitue aussi la base sur laquelle la relation d'accompagnement va se construire.

Il n'en reste pas moins que les modalités ne sont pas figées lors de ce premier entretien. L'adaptation sera constante non seulement parce que la situation du ménage va évoluer mais aussi parce que l'ensemble des “données” ne sont pas systématiquement appréhendées lors de cet entretien-diagnostic.

*“Il y a des personnes  
qui ne vont pas se livrer tout de suite.”  
“On bosse avec ce que les personnes nous donnent.”*

(association)

- > Ce souci d'affinage de la mesure explique que l'accompagnement individuel est une pratique très largement (voire exclusivement) répandue.

Les formes d'intervention collective s'avèrent très minoritaires à ce jour. Le collectif, quand il est pratiqué, relève davantage de l'animation que de l'accompagnement. C'est une modalité d'intervention à part entière, mais à laquelle peuvent s'ajouter d'autres enjeux (économie d'échelle, rompre l'isolement des personnes, etc.). Certaines associations avancent dans la mise en place d'actions d'accompagnement collectif, avec une frontière délibérément atténuée entre les accompagnateurs-animateurs et les accompagnés. L'intention est de valoriser des compétences et acquis des ménages et contribuer en cela au renforcement de leur estime personnelle.

- > L'individualisation passe enfin par la désignation d'un interlocuteur unique.

Une très large majorité des ménages accompagnés le sont par une seule et même personne. Cette pratique s'inscrit dans la logique largement ancrée désormais dans l'accompagnement, celui d'un inter-

<sup>(6)</sup> Cette pratique d'un accompagnement individualisé reposant sur des visites à domicile interroge certains travailleurs sociaux sur les effets attendus en termes d'autonomie : *“Même si c'est utile d'aller au domicile, c'est quelque chose que les assistantes sociales de secteur font vraiment de moins en moins, elles n'ont plus le temps, [...] ce que je trouve dommage dans notre travail, on crée du besoin à venir très régulièrement et à domicile.”*

locuteur privilégié ou d'un "réfèrent unique" dans un sens non administratif. Le principe est adopté pour éviter l'écueil repéré par tous (accompagnants et accompagnés) d'une multiplication des intervenants qui complexifie et contraint le parcours des ménages. Ce qui ne revient pas à dire que l'accompagnement est l'affaire d'une seule personne, comme nous le verrons plus loin. Retenons seulement que cette référence unique est très largement appréciée des ménages accompagnés rencontrés :

*"On voit toujours la même personne [travailleur social],  
ça c'est important !"*  
(personne accompagnée)

*"J'ai pu continuer à être accompagnée  
par la même référente  
alors que j'avais déménagé."*  
(personne accompagnée)

## UN ACCOMPAGNEMENT CONTRACTUALISÉ

La participation active des ménages est une condition de l'accompagnement, cette participation constituant même un des critères de l'autonomie (cf. supra). Ce principe de "faire avec" et non pas de "faire pour" suppose, pour les associations et les travailleurs sociaux, de co-construire le projet d'accompagnement avec le ménage, de co-définir comment le travailleur social et le ménage vont "cheminer ensemble", sur quelle base, quels accords, quels objectifs, quels moyens.

Dans cette formalisation de l'accord des deux parties, la contractualisation de l'accompagnement est une pratique systématisée. Cette contractualisation est souvent rendue obligatoire par le dispositif dans lequel s'inscrit l'accompagnement, la signature du contrat d'accompagnement étant alors la condition de déclenchement du financement. Toutefois, au-delà de cette obligation, on constate que la contractualisation est une pratique désormais ancrée dans les modalités d'intervention des associations. Elle est envisagée comme une reconnaissance des droits mais aussi des engagements de chacun.

### Une contractualisation multiforme

La contractualisation avec le ménage, observée par l'ensemble des associations, peut prendre des formes multiples :

- > Une distinction claire entre le contrat lié au logement et celui lié à l'accompagnement (cas le plus fréquemment observé) *versus* l'intégration d'une clause liée à l'accompagnement dans le contrat lié au logement (situation qui reste très marginale).
- > Des contrats d'accompagnement plus ou moins détaillés :
  - Très détaillés dans leur contenu (objectifs, moyens), ils peuvent servir d'outil d'évaluation en cours et/ou au terme de la mesure. Par le contrat, chaque partie engagée peut à tout moment vérifier la tenue des engagements réciproques, les évaluer et les renégocier pour les faire évoluer. Chacun peut ainsi régulièrement réévaluer le degré de son engagement dans le projet commun. Cette description donne une représentation équilibrée des capacités d'initiative. Elle est fidèle à la réalité des choses, même si l'on sait que le contrat est plus une ressource pour l'accompagnant que pour l'accompagné.
  - Plus laconiques, les contrats apparaissent moins importants que le processus d'élaboration de la contractualisation qui vise à rechercher la mobilisation des ménages. Ces contrats sont plus déconnectés du quotidien et les parties y reviennent moins régulièrement au cours de l'accompagnement.

## ● Le principe d'une égalité par le contrat

Le contrat table sur la notion d'imputabilité et de responsabilité de chacun des partenaires, dans un cadre défini, et il a pour finalité d'en assurer le développement. Il ne faut toutefois pas perdre de vue que l'initiative du contrat vient d'une proposition de celui qui "détient l'autorité", le risque dès lors peut être d'aboutir à des contrats léonins dans lesquels les personnes n'ont au final d'autres choix que de se soumettre.

Les échanges avec les ménages accompagnés laissent à penser que cette dérive semble maîtrisée. De leur point de vue, ce n'est pas tant la formalisation du contrat lui-même qui semble leur importer, mais davantage le contexte dans lequel il se construit et les postures adoptées par l'association et les intervenants sociaux.

On peut à ce titre rappeler que *"le contrat [...] est construit sur une série de principes éthiques : la participation active des intéressés à la résolution de leurs problèmes ; l'autodétermination des personnes accompagnées, c'est-à-dire leur droit à choisir, et à choisir en connaissance de cause, ayant toutes les informations en main ; la reconnaissance des personnes accompagnées en tant que sujets actifs, en tant que membres à part entière d'une société au sein de laquelle ils doivent trouver une place où s'insérer, en tant que citoyens porteurs de droits fondamentaux dont la société doit garantir l'exercice"*<sup>(7)</sup>.

Les ménages rencontrés décrivent l'accompagnement proposé comme un dispositif qui respecte leur "liberté de choix" et les rend véritablement acteurs de leur projet (*"Faire avec et non pas à la place de..."*).

*"Ce ne sont pas des nounous, ils ne prennent pas notre place."*

(personne accompagnée)

*"Ils sont là pour nous conseiller, nous accompagner mais c'est nous qui faisons les démarches, c'est à nous de travailler dessus, c'est à nous de se battre."*

(personne accompagnée)

*"On reste souverain de nos décisions."*

(personne accompagnée)

*"A tout moment, on peut arrêter le contrat."*

(personne accompagnée)

## ➤ UN ACCOMPAGNEMENT MÉDIATEUR, S'INSCRIVANT DANS UNE APPROCHE GLOBALE<sup>(8)</sup>

### ● Une fonction de traduction, de porte-parole et de décryptage

L'origine de l'enclenchement de l'accompagnement est toujours liée à une problématique de logement et/ou d'habiter. Le champ d'intervention premier reste donc bien le logement.

Cette problématique "logement", pour être résolue, requiert néanmoins *"d'appréhender le ménage dans sa globalité"*. Comment garantir l'accès à un logement pérenne sans s'assurer que les droits du ménage sont ouverts et effectifs (CAF, demande de logement social, sécurité sociale...) ? Comment garantir l'accès et, au-delà, le maintien de l'autonomie sans tenir compte de tous les aspects sociaux des ménages ? etc. Tels sont les constats/questionnements qui conduisent les intervenants sociaux rencontrés à défendre, voire à revendiquer, une approche globale de l'accompagnement.

<sup>(7)</sup> Christina de Robertis et al., *Le contrat en travail social*, 1993.

<sup>(8)</sup> *"L'approche globale désigne la manière de resituer l'acte professionnel dans un contexte social et institutionnel, et aussi une approche de la personne sous tous ses aspects psychologiques et sociaux"*. Définition de Christina de Robertis in Christina de Robertis et al., *Le contrat en travail social*, 1993.

L'accompagnement ne prend du sens que s'il prend en compte l'ensemble des difficultés repérées (*“Le logement peut être un déclencheur vers un mieux-être des ménages, voire débloquent l'ensemble du système et devenir un tremplin pour résoudre les autres difficultés”*<sup>(9)</sup>).

L'approche globale ne signifie pas “accompagnement global”, elle est davantage définie comme une action qui s'inscrit en complémentarité et en lien avec les partenaires compétents. Cette fonction d'accompagnement médiateur est privilégiée car les associations, lors de la sortie du ménage vers une autre solution de logement, sont garants des aptitudes du ménage.

**La résolution des problématiques connexes est en ce sens incontournable pour crédibiliser l'accompagnement réalisé par les associations.** Ceci induit un élargissement du cercle des acteurs professionnels pour progresser : le travailleur social n'en devient que plus indispensable dans le rapport des ménages avec les autres institutions et/ou associations :

*“Les travailleurs sociaux [de l'association] vont faire un accompagnement professionnel en lien avec le réseau des travailleurs sociaux qui ont eu affaire ou peuvent être concernés par le ménage en question. Les travailleurs sociaux qui les ont suivis avant, ceux qui interviennent pour la scolarité, enfin tout ce réseau. Les travailleurs sociaux [de l'association] vont travailler en réseau.”*

(association)

*“Mettre en lien, dynamiser font partie de nos missions.”*

(association)

*“On est au centre, on est coordinateur, on est les yeux des partenaires.”*

(association)

Cette fonction d'accompagnement médiateur est bien identifiée par les ménages accompagnés et même parfois jugée fondamentale.

*“Les assistantes sociales de la Ville peuvent déclencher des aides financières plus facilement [que les travailleurs sociaux de l'association] donc c'est important que le travailleur social de l'association soit là et les connaissent.”*

(association)

### ● **Pas d'accompagnement efficace sans un bon environnement partenarial**

Pour mener à bien cet accompagnement, les associations travaillent en partenariat avec d'autres associations/institutions œuvrant dans les champs de la santé, de l'insertion, de la parentalité... Ces partenariats avec les acteurs de terrain sont très rarement formalisés, la formalisation étant plutôt l'apanage des partenaires financiers (plus que des partenaires opérationnels). Bien entendu, des difficultés existent toujours :

*“Parfois quand je rencontre une difficulté avec le ménage, que l'accompagnement ne prend pas, que la personne refuse que je l'accompagne, j'essaie de l'orienter vers l'assistante sociale du Conseil général mais là, le plus souvent, c'est vécu comme si je voulais «refiler le bébé». Or, je le fais pour que la situation se débloque et que la situation de la personne puisse évoluer, mais là, l'assistante sociale me dit : «ah non, il est dans votre parc, c'est à vous de gérer.»”*

(association)

<sup>(9)</sup> Malki Milouda et al., *Pratiques d'accompagnement social en matière de logement : une expérience transfrontalière pour contribuer au débat*, Pensée plurielle, 2006.

En dépit de cet exemple, les acteurs rencontrés ont surtout souligné des partenariats denses, actifs et mobilisés. La compréhension/assimilation des difficultés propres à chacun expliquant aussi très certainement une partie de ce discours.

Cet accompagnement médiateur est développé plus à l'initiative des associations pour "réussir" l'accompagnement et atteindre les objectifs attendus. Les partenaires prescripteurs ont avant tout une demande d'intervention orientée sur un accompagnement dans le champ du logement, les modalités et le contenu même de cet accompagnement étant laissés à l'initiative des associations, celles-ci disposant des compétences nécessaires, comme l'affirment les partenaires rencontrés. Ce constat est encore très largement vrai, les exigences des partenaires se portent davantage sur l'atteinte des objectifs et donc sur l'évaluation et le rendu-compte plus que sur les modalités d'accompagnement à proprement parler. Des évolutions (encore marginales) dans le positionnement des partenaires prescripteurs ont toutefois été relevées :

- > des évolutions jugées tantôt positivement comme celle de *"l'inscription dans le cahier des charges du FSL des différents domaines dans lesquels on intervient [le logement mais aussi l'autonomie sociale, la santé, la parentalité] [...] On s'est senti reconnu"* ;
- > ... tantôt négativement, c'est ainsi qu'une association a été confrontée, *"sans qu'il y ait eu échanges et négociations en amont"*, à une modification des conditions d'accompagnement demandées par l'un de ses partenaires prescripteurs clés. Celui-ci, dans un souci *"d'éviter de démultiplier les intervenants sociaux auprès des ménages"* mais aussi *"de contrainte budgétaire forte"*, a confié à l'association dans le cadre de l'accompagnement, la référence RSA, alors même que l'association n'est pas compétente en la matière : *"c'est un métier d'être référent socio-professionnel. Pour l'emploi, l'équipe n'est pas formée"*.

## > UN ACCOMPAGNEMENT TEMPORAIRE

L'offre de logements proposée par les associations rencontrées reste très majoritairement<sup>(10)</sup> une offre de logements temporaires recouvrant des statuts différents, tels que des résidences sociales, des logements en sous-location dans le parc locatif social, des logements temporaires dans le parc privé... Cette offre temporaire se veut une "passerelle", un "tremplin" vers le logement de droit commun. Il y a donc une idée de transition qui est elle-même présente dans l'accompagnement de fait limité dans le temps. La durée de l'accompagnement est fonction de la durée d'occupation du logement envisagé et/ou du dispositif dans lequel s'inscrit l'accompagnement. **Cette durée d'accompagnement peut ainsi varier de 3 mois à 2 ans.**

La durée d'accompagnement est, dans les principes, renégociable, mais en réalité elle reste très contrainte. Pour certains ménages, il s'agit d'un *"coup de pouce"*, *"le temps de reprendre pied"* : l'accompagnement peut alors être relativement court et dans le même temps suffisant. Pour d'autres, leur fragilité est telle qu'elle réclame un accompagnement sur une plus longue période, avec un risque de dépendance à maîtriser.

L'enjeu demeure l'accès à un logement de droit commun (décision endogène) : *"on n'est pas là pour se substituer aux bailleurs HLM"*. C'est plus spécialement le cas des associations propriétaires/gestionnaires de l'offre de logements. L'accompagnement relève de dispositifs dans lesquels il est défini (et financé) comme temporaire (décision exogène) : c'est plus spécialement le cas des associations qui vont intervenir dans le parc d'autrui.

A propos de la temporalité de l'accompagnement, il semble important de retenir les vertus qui y sont attachées : fixer un horizon de résultats utiles à tous ceux qui sont engagés ; être un critère d'évaluation de l'accompagnement pour "mesurer le chemin parcouru".

<sup>(10)</sup> Certaines associations rencontrées proposent une offre de logements pérennes, par exemple de type pension de famille (maison relais).

**À RETENIR**

Le caractère temporaire conduit à des modalités d'accompagnement marquées par :

- > **une proximité** : "être au côté de" pour garantir ou accélérer les effets attendus ;
- > **une contractualisation avec le ménage accompagné** pour définir les objectifs et contours du "chemin à parcourir ensemble" mais aussi pour responsabiliser chacune des parties dans ce parcours ;
- > **une médiation / coordination avec les partenaires compétents** pour résoudre les difficultés rencontrées par le ménage, mais au-delà, pour assurer le relais (notamment vers le droit commun) à la fin de l'accompagnement et pérenniser ainsi les acquis (stabilisation / amélioration de la situation des ménages).



## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET LE POSITIONNEMENT RÉSIDENTIEL

Parler de manière générale de problématiques à résoudre, et qu'il faut déceler dans l'étape de diagnostic, a le défaut de laisser croire que toutes les problématiques se valent. L'enjeu ne serait alors que d'identifier les composantes de ces problématiques pour enclencher les accompagnements adaptés. Dans les faits, les intervenants sont plus attentifs à certaines informations, car déterminantes dans l'évaluation des obstacles à surmonter.

L'objet de cette partie est d'abord de mettre en exergue les deux obstacles majeurs, à savoir l'état de santé des personnes (état de forme, santé psychologique, addictions) et la situation financière (impayé, ressources, aides possibles). A partir de cette approche, nous verrons comment mieux comprendre les effets attendus de l'accompagnement social et comment cela se traduit sur le plan des trajectoires résidentielles.

### > LES PROBLÉMATIQUES PRIVILÉGIÉES DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

La situation financière et l'état de santé des personnes sont les variables qui conditionnent le plus la situation logement au démarrage de l'accompagnement et le potentiel de mobilité résidentielle. Leur influence est bien sûr négative et très souvent imbriquée puisqu'un état de santé dégradé limite l'employabilité, une addiction mobilise les ressources jusqu'à fragiliser sévèrement la situation financière des ménages, etc. Les paragraphes suivants précisent les mécanismes d'obstruction produits par les deux variables qui sont ensuite mises en perspective sur les plans des possibles résidentiels.

#### ● La situation financière

Elle est une donnée de base en matière résidentielle, quel que soit le profil du ménage. Chacun veut disposer des ressources à même, d'une part de permettre l'installation dans un logement le plus en rapport avec ses besoins et ses aspirations intimes (on laisse ici de côté la distinction propriétaire/locataire), d'autre part de faire face aux coûts d'usage en impactant le moins possible le style de vie (consommations, loisirs, modes d'usage, santé, etc.).

La politique de lutte contre les exclusions, déclinées aux échelles nationale et locale et dans un contexte de chômage de masse installé, explique que le niveau de ressources n'apparaisse plus vraiment comme une difficulté insurmontable en matière résidentielle. Entre les ressources propres (même faibles) et les aides au logement, il est bien souvent possible de trouver des solutions résidentielles, y compris en logement autonome<sup>(11)</sup>. Ce qui est certain en revanche, c'est que l'existence d'impayés (loyer, traite ou factures) est une véritable complication :

> **pour quitter sa situation résidentielle** : un bailleur privé ou public ne lâche pas son locataire tant que les dettes ne sont pas résorbées.

Ce scénario est bien illustré par une personne accompagnée rencontrée. Elle est arrivée en résidence sociale après avoir quitté le domicile conjugal, avec des ressources d'activité insuffisantes pour assumer toutes les charges locatives. Un manque de réactivité de sa part et de celle de son loueur face au délai de non-versement de l'APL, a produit un impayé conséquent. A partir de là, son départ n'était plus possible. Il a fallu plus d'un an à cette personne pour résorber sa dette. Aujourd'hui elle est sortie de la résidence sociale pour accéder à un logement locatif dans le parc social, alors même qu'elle vient de perdre son travail, sans que cela contrarie son changement de logement.

> **pour accéder à un logement** : la survenue d'un impayé de loyer est un marqueur de difficulté(s) que les offreurs de situations résidentielles redoutent fortement. Selon les cas, elle traduit l'extrême fragilité des ressources, une incapacité à gérer son budget, un style de vie déséquilibré, des charges familiales trop importantes, etc. Autant de circonstances dont les ménages ont du mal à se défaire et qui ont des chances de se reproduire.

L'impayé est un facteur de stigmatisation très fort dans le champ du logement, et la diffusion de cet incident financier dans le corps social (pensons au niveau inférieur de la classe moyenne et aux personnes âgées) n'atténue en rien sa puissance symbolique.

Dans ce contexte, la fonction de l'accompagnement social est d'abord d'assainir la situation financière, ce qui n'est pas le plus compliqué, puis surtout, de traiter les facteurs de survenue des impayés. Ce second aspect est très délicat, car il s'agit de rentrer dans l'intime du mode de vie mais aussi du rapport à l'argent.

On sait en effet que les problèmes financiers en général et d'impayé en particulier ont trois causes possibles :

- > le manque de ressources,
- > la mauvaise foi,
- > une configuration familiale qui induit de fait de fortes dépenses.

Résoudre un problème d'impayé n'est pas qu'une question d'argent.

L'objectif de l'accompagnement social sera de faire le tour des facteurs de survenue et de risques de reproduction d'incidents qui contrarient les trajectoires résidentielles. Un tel travail demande du temps, car le ménage doit faire évoluer ses représentations et ses normes de consommation.

## ● **L'état sanitaire des personnes**

A l'instar de la question financière, la dimension sanitaire recouvre différents aspects susceptibles d'impacter le potentiel d'autonomie des personnes et, par conséquent, leur horizon résidentiel. Notons qu'on ne parle pas ici de personnes atteintes de maladie mentale lourde.

<sup>(11)</sup> Appréciation méritant d'être nuancée dans les marchés locaux les plus tendus et notamment en Île-de-France.

La question sanitaire est le plus souvent abordée dès l'entretien de diagnostic. Il s'agit de faire une évaluation de l'existence, de la nature et de l'ampleur de la pathologie afin d'apprécier le traitement (mode, perspectives), et d'anticiper ainsi des scénarios résidentiels futurs.

Pour ce faire, les auditeurs ou accompagnants disposent de ressources limitées. Il faut, au mieux, disposer d'informations préalables (au mieux mises en forme dans un dossier médical ou en provenance d'un partenaire), et le plus souvent poser directement la question aux requérants, par exemple sur le fait de souffrir ou non d'une addiction ? La question est abrupte mais incontournable, car le mal présente le double inconvénient de fragiliser la situation présente (impact sur les finances, instabilité psychique, etc.) et d'obérer le devenir de la personne. L'addiction est le pire des scénarios de départ : personne ne peut en prévoir l'issue et, tant que l'addiction n'est pas réglée, tout projet résidentiel autonome est illusoire.

L'enjeu de l'accompagnement est alors d'aider au traitement ou de contenir les effets induits, jusqu'à ce qu'un autre devenir résidentiel soit envisageable.

Un tel programme exige un long travail de mise en confiance, de travail en commun et, dans tous les cas, de partenariats puisqu'il s'agit de problématiques nécessitant des compétences particulières. L'idée est d'obtenir un effet domino mais dans un sens positif : la maîtrise de l'addiction limite les problèmes financiers, le psychique est plus stable, l'employabilité s'améliore, l'attribution d'un logement autonome avec ou sans mesure d'accompagnement devient envisageable.

### ● **L'ajustement de l'accompagnement et de la solution résidentielle aux limites des personnes**

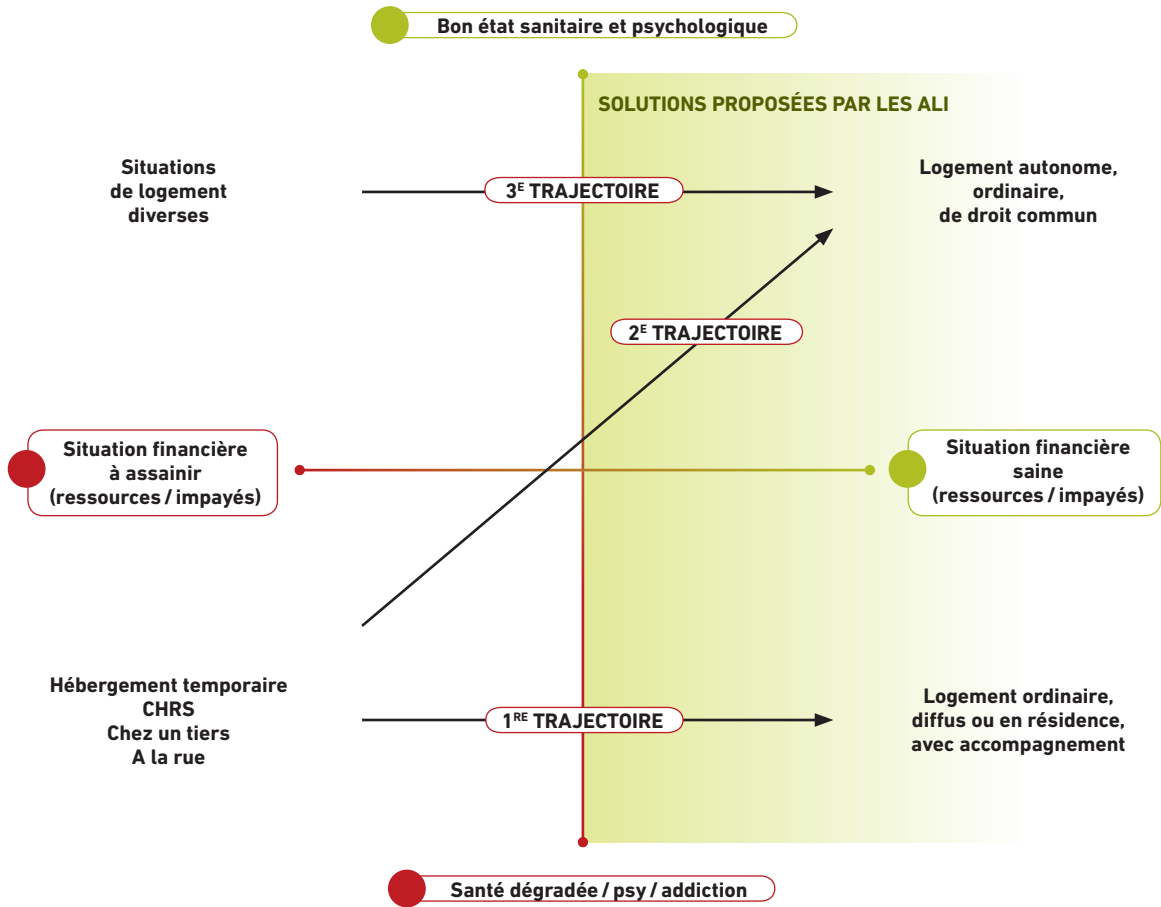
Les conditions financières et sanitaires de la demande conditionnent la situation au jour de la demande et encore plus les solutions possibles. Le schéma ci-après est une modélisation théorique du rapport entre ces conditions, à l'impact selon nous majeur, et le devenir résidentiel *via* le processus de "transformation" induit par la phase d'accompagnement social :

- > l'axe horizontal porte la dimension financière faite de deux critères : ressources/impayés ;
- > l'axe vertical porte la dimension sanitaire faite de trois critères : santé/psy/addiction.

Chaque case produite par le croisement des deux axes correspond à une situation résidentielle type, avec des modifications prévisibles selon la situation de départ :

- > **La 1<sup>re</sup> trajectoire est la plus défavorable, avec le cumul de difficultés financières et sanitaires.**  
La personne est dans une situation de logement diverse, le plus souvent hébergée (par exemple une résidence sociale), mais avec le bénéfice d'un accompagnement social avec dimension sanitaire. Sa situation évolue d'abord sur le plan financier puis sur le plan de la santé. Quand cette dernière étape n'est pas possible, l'accès à une solution avec encadrement social intégrée est la suite la plus adaptée, comme dans une pension de famille.
- > **La 2<sup>e</sup> trajectoire a la même situation initiale, mais les problèmes sanitaires parviennent à être maîtrisés.**  
Ici, les accompagnants se montrent toujours très attentifs à restaurer chez les accompagnés des capacités de sociabilité, en veillant notamment à ce qu'ils participent à des temps collectifs. C'est certes important mais ceci ne détermine pas de manière stricte le devenir résidentiel. Le plus important reste la capacité à tenir ses engagements vis-à-vis de sa résidence : payer ce que l'on doit, respecter la propriété des espaces communs.
- > **La 3<sup>e</sup> trajectoire correspond au cas de figure le plus favorable.** La principale difficulté pour accéder à un logement autonome est d'ordre financier. La rapidité de la translation variera surtout selon l'ampleur de l'impayé. Une fois dans le logement, l'accompagnement social peut continuer jusqu'à son extinction.







// PARTIE 3  
**LES CONSTATS FORTS  
QUI ÉMERGENT**

---

## Les analyses monographiques débordent la question de l'accompagnement.

Elles donnent des informations sur les modes de faire et les jeux d'acteurs pour la résolution des problèmes de logement des plus fragiles. Ces modes et ces jeux s'établissent dans un système d'action qui, bien que "concret" (c'est-à-dire doté d'un minimum de stabilité de par l'imbrication des rationalités des acteurs) évoluent malgré tout, ne serait-ce que par la modification du contexte politico-administratif.

Cette partie est destinée à mettre en exergue les traits majeurs du fonctionnement des associations tels que révélés à travers les entretiens. Ils sont exposés en deux temps : d'abord les faits, puis les facteurs explicatifs.



## UNE APPROCHE SOCIALE GLOBALE ET PROPICE AUX PARTENARIATS

Une incertitude existe quant au contenu de l'accompagnement social prodigué dans les organismes. Si la porte d'entrée est bien le logement, l'interrogation la plus forte porte sur le contour réel de l'accompagnement : jusqu'où se limite-t-il à la problématique logement ? Quelle autonomie visée ? Quel jeu d'acteurs entre accompagnés et accompagnants ?

### > LES FAITS

- > L'accompagnement social limité à la question du logement est une exception. La règle est de travailler l'ensemble des problématiques dont souffrent les personnes, de manière consciente ou non.
- > La limite à cette approche globale est de deux sortes :
  - Les moyens mobilisables, en interne ou en externe : plus on est sur de l'interne et de l'individuel, plus le réseau des partenaires extérieurs est d'importance stratégique. *A contrario*, cette diversité des problématiques et toute la lourdeur de la mise en œuvre de l'accompagnement (émiettement des informations et des démarches en rapport avec le nombre de travailleurs sociaux) incitent à des solutions plus internalisées et collectives.
  - Les risques liés à la santé psychologique et mentale des personnes : ces risques doivent pouvoir être résolus ou contenus pour ne pas remettre en cause la finalité de l'accompagnement ainsi que la sérénité des équipes et des autres personnes accompagnées.

### > LES FACTEURS EXPLICATIFS

- > Les valeurs humanistes mises en avant par les opérateurs les poussent à privilégier cette globalité. Il est logique d'accueillir et d'accompagner les personnes en respectant leur biographie et leur personnalité. Ce primat de la personne permet de légitimer l'accompagnement souple (thème, forme, durée...) et adéquat (en réponse à une problématique spécifique). Cette approche est également articulée avec l'objectif d'insertion des personnes qui ne peut se réduire à l'accès au logement. Viser l'insertion sociale au sens strict réclame de développer un accompagnement social élargi.

- > **La politique du “Logement d’abord” ne doit pas se faire dans n’importe quelles conditions.** Il faut avant tout trouver des solutions de logement et cela nécessite la construction puis l’entretien d’un réseau de bailleurs. Une collaboration porteuse et durable avec eux ne peut se faire qu’avec un bon niveau de confiance, soit le fait de proposer des personnes les plus “fiabiles” possibles sur les plans du comportement, de l’entretien du logement et des loyers. De ce fait, le choix d’un accompagnement social global est aussi à considérer comme une option tactique, pour faciliter la mise à disposition de solutions de logement.
- > **Les publics des associations de l’échantillon ne sont pas ou sont peu différents de ceux accueillis au sein des CHRS** destinés à apporter une mise à l’abri en l’absence d’autres solutions en propre, avec des moyens d’accompagnement social importants allant de l’aide administrative simple à une restructuration sociale plus lourde. La proximité évidente des profils et plus encore, des problématiques et des objectifs, s’explique notamment par deux vecteurs :
  - l’offre de CHRS n’est pas suffisante pour satisfaire la totalité de la demande : il y a des situations d’attente qui poussent ou favorisent le départ de demandeurs vers d’autres circuits de traitement de leur demande ;
  - les personnes répondant au profil d’accès au CHRS refusent d’y aller pour des raisons qui leur sont propres (crainte des couchages collectifs, accès interdit aux animaux, etc.).
- > Au-delà de la logique recherchée dans le dispositif de traitement du mal-logement, et dont on vient de pointer des limites, la tendance allant dans le sens d’une approche sociale globale s’explique aussi par la convergence de la stratégie poursuivie par les accompagnants. Si la mire de l’action est bien calée sur l’accès à une solution de logement future (temporaire ou définitive) plus adaptée à la problématique de la personne, ceci n’est possible que si les deux parties parviennent à tisser ensemble des conditions propices au changement. L’accompagnement est en fait un jeu relationnel dans lequel :
  - **l’accompagnant doit, chez l’accompagné, trouver les ressorts :**
    - 1/ d’une prise de conscience sur les aspects posant problème,
    - 2/ d’un consentement pour contribuer à la résolution des problèmes (participer, échanger, informer, dévoiler),
    - 3/ d’une acceptation des limites de la démarche (durée, temporalités de résolution totale des problèmes, champ de compétence, limite des potentiels du système d’acteurs...),
    - 4/ d’un réalisme ou d’une modération dans le résultat final de la démarche (une solution résidentielle en rapport avec ses caractéristiques socio-économiques et la situation du marché du logement local) ;
  - **l’accompagné, de son côté, doit en premier lieu consentir à accorder un niveau de transparence dans sa biographie** afin de permettre à l’accompagnant de prendre la mesure des obstacles dressés entre ses situations résidentielles actuelle et future. Ensuite et comme dit précédemment, l’accompagné doit engager un minimum de lui-même dans la démarche proposée, par du temps, un travail sur soi, l’acceptation d’activités, le respect des démarches juridico-administratives, etc.
- > On a mis en lumière que l’accompagnement social fait interagir deux acteurs dans une relation qui n’est qu’en apparence dissymétrique. Si l’accompagné est demandeur, l’accompagnant joue la légitimité et la crédibilité de son organisme à travers les résultats obtenus et attendus par ceux qui le financent, comme par ceux qui lui ouvrent des solutions résidentielles. S’en tenir à la stricte problématique du logement, avec l’imbrication des problématiques diverses (sociales, sanitaires, familiales...) reviendrait donc, pour les accompagnants, à trop s’exposer au risque de l’échec et à fragiliser la relation de confiance construite avec leurs partenaires. **Ceci nous fait comprendre que les organismes ont finalement deux options stratégiques opposées mais qui limitent les effets négatifs en cas d’échec de l’accompagnement :**
  - **soit l’organisme s’en tient à un accompagnement contenu aux problèmes d’accès et de maintien dans le logement** avec une orientation proche du travail social (cf. relation assistancielle), c’est-à-dire

centrée sur l'information, les procédures, un soutien mesuré dans les démarches administratives, la recherche d'aides financières, etc. Dans ce scénario, l'organisme se ménage une distance avec les personnes accompagnées qui marque, d'une manière symbolique, une limite de responsabilité dans le contenu et les effets de la mesure. Ce positionnement ne peut se faire qu'auprès de personnes ne souffrant pas de problématique lourde manifeste ;

- soit l'organisme s'engage dans un traitement plus large et plus intense des problématiques, parce qu'il considère que c'est une nécessité pour aboutir à des résultats concrets, auprès de personnes aux problématiques plus chargées. Il choisit dans ce scénario de travailler à la fois pour les personnes, sur les personnes et avec les personnes. Sa responsabilité dans le contenu et les effets de l'accompagnement est à la hauteur du contour de son engagement, c'est-à-dire plus élevée. Cette stratégie, au service des personnes aidées, le place dans un paradoxe dont il sort finalement gagnant : il s'expose en s'investissant beaucoup, souvent sans doute au-delà de ce pour quoi il est financé, et il représente une capacité de traitement dont le dispositif public de lutte contre la pauvreté peinerait à se passer.



## L'INFLUENCE CROISSANTE DES FINANCEURS

### SUR LE FOND ET LA FORME DE L'ACCOMPAGNEMENT

#### > LES FAITS

- > Les opérateurs font face à des exigences de plus en plus poussées de la part des financeurs, allant dans le sens d'un accompagnement social global ou, à tout le moins, qui déborde de la stricte problématique logement. Ces exigences sont parfois justifiées par le principe du référent unique.
- > Les opérateurs ne sont pas égaux dans leur capacité à résister à cette tendance. Deux cas de figure sont à distinguer, présentés ici de manière tranchée :
  - **Scénario 1** : la contribution du financeur au budget est déterminante, l'opérateur n'aura pas les moyens de résister à l'injonction formulée.
  - **Scénario 2** : le budget de l'opérateur est constitué de sources variées, il est de fait moins inféodé au financeur et est plus à même de résister.
- > La dépendance d'un opérateur et sa moindre capacité à résister à des injonctions extérieures ne sont un problème en soi que dans le cas où cela l'éloigne de sa vocation, de ses moyens et de ses pratiques. Mais ceci n'est pas notable dans notre échantillon, somme toute réduit. En revanche, ce qui est plus inconfortable pour les opérateurs est la conjonction d'un élargissement des thématiques à travailler avec des durées d'accompagnement qui, elles, n'évoluent pas.

#### > LES FACTEURS EXPLICATIFS

- > La tendance repose aussi sur un calcul budgétaire. La réduction ou le maintien des enveloppes budgétaires dans un contexte de difficultés sociales accrues, incite les financeurs à rechercher des manières de faire (mieux, différemment ou plus) avec un budget donné. Le raisonnement ne tient pas vraiment compte des conditions précises avec lesquelles l'injonction va pouvoir être respectée. On retrouve ici le modèle relationnel classique du commanditaire exigeant ; le renforcement des exigences des financeurs en termes de rendus-compte est d'ailleurs très largement souligné.

- > Comme dit dans le point précédent, la préférence des opérateurs va dans le sens d'un accompagnement débordant le strict cadre du logement. En cela, la conjoncture est à une convergence de vue entre les parties, sur l'imbrication des problématiques sociales et sur la nécessité de les travailler un minimum conjointement, afin d'en améliorer l'impact social. La pierre d'achoppement qui demeure est celle du temps d'accompagnement financé pour ce qui est demandé. Pour les opérateurs qui ne maîtrisent pas la rapidité avec laquelle la personne va s'engager et avancer dans le processus d'insertion proposé, l'effet ciseaux venant du croisement entre l'élévation du contenu de la commande à temps plus ou moins constant est un réel problème.
- > La segmentation des politiques publiques, en fonction des publics et des problématiques, est une réalité reconnue dans son évidence et les limites de son efficacité. Par l'élargissement des thématiques, les financeurs recherchent une efficacité supplémentaire dans des cadres d'action toujours segmentés, mais en tentant d'en donner plus de sens.



## LA FORMALISATION POUSSÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'action des associations s'intègre pleinement dans la politique de lutte contre les exclusions, avec ses déclinaisons jusqu'au niveau le plus local. En cela, les objectifs, les moyens, les priorités sont le produit d'un jeu d'interdépendances fortes où chacun participe à l'atteinte d'objectifs d'intérêt général. Mais, dans ce cadre, la pression de résultats et de maîtrise des coûts s'accroît sur des associations très liées aux financements institutionnels. La dynamique de formalisation poussée des séquences de travail en est un effet direct.

### > LES FAITS

- > **Le travail d'accompagnement a déjà traversé au minimum deux époques :**
  - **contribution de bénévoles motivés par les valeurs de solidarité et de partage**, qui donnent de leur temps dans un souci d'entraide, parfois avec une logique éducative face à un ménage sensé écouter, comprendre et retenir les informations et conseils ;
  - **remplacement des bénévoles par des travailleurs sociaux diplômés**. Ces diplômés attestent d'une connaissance minimale de la réglementation sociale et d'un savoir-être marqué par l'empathie, l'absence de jugement et le respect d'une distance professionnelle. La pratique reste assez artisanale dans le sens où, au-delà de cette régulation des approches par une standardisation des diplômes, le cadrage des modes de faire reste assez lâche : quelques documents supports, des temps d'échanges internes au service et peu de choses au-delà.
- > **Aujourd'hui le travail d'accompagnement est marqué par une importante formalisation de l'action.** On parle beaucoup de process, procédure, protocole, fiche de poste, critères, indicateurs, etc. Ceci modifie à la fois les manières de faire et le climat général de travail. Cette évolution est plus particulièrement notable chez les opérateurs d'une certaine taille et/ou pour lesquels un accompagnement social est un enjeu fort, au-delà même de la question financière.
- > L'investissement de forme dans le travail social explique l'importance prise par cette dimension du travail au sein des opérateurs dont ce n'est pas vraiment le cœur de métier. Exemple d'Areli : sa vocation est avant tout d'être un bailleur, mais le vieillissement de sa population d'origine (migrants étrangers) et la nécessité d'une rotation dans ses logements, l'ont fait investir beaucoup dans le champ du social, si bien qu'aujourd'hui ses établissements fonctionnent sur la base d'un duo gestionnaire-travailleur social.

## LES FACTEURS EXPLICATIFS

- > Le travail social recherche, par le cadrage de l'action, des leviers de production, de qualité et de rentabilité. Plusieurs éléments moteurs favorisent cela :
  - la nécessité de faire plus avec moins de moyens financiers ;
  - une imprégnation des manières de faire du monde de l'entreprise, qui facilite et/ou accompagne la mutation d'opérateurs du statut associatif vers celui d'une entreprise sociale<sup>(12)</sup> ;
  - la capacité à faciliter les démarches d'évaluation réclamées par les financeurs ;
  - le respect du processus de labellisation, qui est parfois un prérequis exigé pour répondre à des appels d'offres / appels à projet.
- > La tendance de formalisation des modes d'accompagnement social est également alimentée par le basculement d'organisations du statut d'association à but non lucratif (cf. loi 1901), à celui d'entreprise à vocation sociale. Au-delà de l'aspect juridique, la littérature évoque, pour les entités adoptant ce nouveau statut, une performance évaluée selon trois critères :
  - les bénéfiques, parce qu'elles vivent principalement du fruit de leur activité dont elles doivent suivre l'équilibre financier ;
  - leur engagement, parce que leur vocation sociale réclame des moyens, le respect de valeurs humanistes mises en avant, ainsi qu'une capacité d'adaptation pour répondre à l'évolution des besoins ;
  - leur influence, parce que le contenu de leur activité est intimement lié à l'orientation des politiques publiques de lutte contre l'exclusion, du niveau national au niveau local. Elles ont donc besoin d'être participantes et actives dans les circuits politico-administratifs où se construisent les priorités et les décisions concrétisant la réalité de ces politiques publiques.
- > Il va s'en dire que la formalisation accrue des pratiques ne signifie pas que tout est toujours fait à la lettre. Par exemple, en matière d'instauration et de fonctionnement de conseil de concertation ou bien d'enquête de satisfaction, plusieurs manquements ont été repérés. Les arguments avancés et présentés comme légitimes (manque de temps, choix de ne pas bousculer des personnes cherchant tranquillité et protection...) n'enlèvent en rien la réalité de l'écart entre la règle et son application.
- > D'une certaine manière, la formalisation des pratiques professionnelles conjuguée à des procédures plus ou moins lourdes de mesure de l'impact du travail, démontre la diffusion d'une culture du résultat dans le secteur associatif.
- > Il est important de noter que la dotation de procédures ou d'un protocole est plutôt bien vécue par les salariés. Ils y voient des références favorables à l'efficacité dans le travail, à la reconnaissance de leur contribution professionnelle, tandis qu'une très grande autonomie dans un tel contexte de contraintes fortes (des financeurs comme des personnes accompagnées) est source de stress.



## UNE ÉLÉVATION DES ATTENTES EN DIRECTION DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

### LES FAITS

- > La notion de co-production revient beaucoup dans les discours décrivant le processus d'accompagnement et les conditions de sa réussite. La personne accompagnée n'est plus objet mais sujet de la résolution de ses problèmes d'insertion. Cela réclame une élévation du degré de coopération

<sup>(12)</sup> "Les entreprises sociales sont des entreprises à finalité sociale, sociétale ou environnementale et à lucrativité limitée. Elles cherchent à associer leurs parties prenantes à leur gouvernance". Définition donnée par le Mouvement des entrepreneurs sociaux.

dans le binôme accompagnant-accompagné, de manière à insuffler un rythme au travail d'accompagnement, d'enchaîner les problématiques à travailler, et ainsi de mieux maîtriser la contrainte du temps de financement.

- > La généralisation des contrats les force à faire des choix, à savoir plus vite et plus clairement leurs priorités. La tendance n'est pas incompatible avec une logique empathique, qui respecte les demandes exprimées et/ou les problèmes effectivement constatés pour engager le travail d'accompagnement.

### LES FACTEURS EXPLICATIFS

- > L'élévation des attentes en direction des personnes accompagnées est un progrès dans le sens où c'est une forme de reconnaissance de la personne comme maître de son destin. On est moins dans l'assistanat et plus dans le fait de soutenir la personne dans une démarche choisie par elle-même. A titre d'illustration, Soliha 13 parle de personne accompagnée *“maître d'œuvre et maître d'ouvrage”* de son accompagnement.
- > Ce changement d'approche dépasse la nuance sémantique. Des opérateurs ne parlent plus seulement de travail sur les problématiques mais de valorisation du potentiel des personnes. Il faut par conséquent trouver et mettre en place de nouveaux modes de “coopération” avec les personnes accompagnées. A cet égard, il faut souligner que des cas de refus d'accompagnement ont été rapportés, et pas simplement de la part de personnes considérant ne pas en avoir besoin.



## UNE RÉGULATION PAR LE CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT

### LES FAITS

- > Avec les critères de sélection à l'entrée, le contrat est l'autre grand facteur officiel de régulation : il n'est pas une formalité et engage vraiment les deux parties, avec des mises au point et des ajustements pouvant se réduire à quinze jours, ce qui dénote un suivi assez serré.
- > Il est réclamé par des financeurs avant tout versement.

### LES FACTEURS EXPLICATIFS

- > Le financeur incite au contrat par l'effet d'une double logique :
  - avoir sa propre source d'information sur la nature des difficultés rencontrées, et ainsi moins dépendre des opérateurs pour faire évoluer sa politique ;
  - dans une logique plus bureaucratique, détenir des traces attestant de la réalité d'un travail social.
- > Il facilite l'évaluation du travail d'accompagnement, puisqu'il suffit de s'intéresser aux thématiques signées et à leur enchaînement pour avoir une idée des difficultés et du rythme de résolution.
- > Il est aussi un élément d'appréciation de l'accompagnement (contenu, diversité, rythme, réussite) et de la mise en commun des informations au sein de l'équipe sociale. Mais pour cela, il faut que la personne accepte de rentrer dans le jeu du contrat, qui n'est pas qu'un engagement de présence mais surtout un engagement d'implication.





## UN ÉQUILIBRAGE

### ENTRE ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL ET ACCOMPAGNEMENT COLLECTIF

#### > LES FAITS

- > L'accompagnement individuel est la modalité d'intervention sociale incontournable et il est normal de la retrouver chez tous les opérateurs. C'est par ces temps de face à face que le diagnostic, la construction d'une relation de confiance et les points d'étape peuvent se faire. Les actions collectives sont pour leur part moins développées et destinées à des objectifs pas toujours en lien avec les problématiques personnelles.
- > On trouve dans l'échantillon différents contextes de mise en œuvre d'accompagnement collectif. Les cas les plus fréquents sont le fait d'opérateurs pour lesquels l'accompagnement collectif n'est pas destiné à "transformer" les personnes accompagnées, mais plus à apporter quelque chose de factuel, comme de l'information ou de l'animation. Le fait notable à relever dans les pratiques collectives est l'innovation opérée par Soliha Métropole Nord avec la mise en place en interne d'ateliers thématiques.

#### > LES FACTEURS EXPLICATIFS

- > Il y a une recherche de gain de temps et d'argent en évitant aux travailleurs sociaux de faire, chacun de son côté, les mêmes démarches pour initier des actions similaires.
- > Les ateliers collectifs renouvellent la pratique d'accompagnement et apportent un soutien professionnel à des travailleurs sociaux décrits comme "essoufflés" par la combinaison des contraintes financières accrues, des exigences plus poussées de la part des financeurs et des difficultés sociales en progression.



// PARTIE 4  
**CONCLUSION  
ET PISTES DE RÉFLEXION**

---

**L'objet initial de l'étude n'était pas de s'interroger sur la pertinence** de l'accompagnement social dans le traitement du mal-logement. Ceci serait d'ailleurs malvenu puisque personne ne la remet en cause et que les travaux d'évaluation réalisés par ailleurs montrent leur effet vertueux sur les problématiques logement (recherche, adaptation, impayé, rénovation, etc.). L'objet était plutôt de repérer des points de vigilance et de progrès pouvant être énoncés en direction de l'ensemble des membres des Acteurs du logement d'insertion, à partir d'une représentation des modes de faire et de l'attitude des acteurs.

Les études de cas et leur analyse ont pu mettre en lumière, s'il en était encore besoin, la tâche difficile dévolue aux organismes en contact avec les publics victimes d'exclusion. Sur ce point, tout le monde sera d'accord. Mais nous voulons insister sur le fait que ces difficultés ne tiennent pas seulement à une situation socio-économique dégradée (ancienne et installée) ou aux déséquilibres du marché du logement. Elles sont aussi liées au contexte d'action dans lesquelles s'exerce l'activité, ce qui leur procure un caractère structurel et non conjoncturel.

Quatre entrées semblent devoir être privilégiées dans cette partie. Elles sont construites sous forme d'oppositions ou de paradoxes :

- > Accompagnement logement / accompagnement global
- > Uniformisation des pratiques / innovation
- > Réparation sociale / production de changement social
- > Risque maîtrisé / risque voulu



## ACCOMPAGNEMENT LOGEMENT / ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

### > UNE APPROCHE GLOBALE VALIDÉE PAR LES ACTEURS DE TERRAIN

La problématique à l'origine de l'accompagnement est toujours celle du logement : l'absence de logement, une situation de mal-logement, un impayé de loyer, des problèmes d'appropriation du logement ... Lorsqu'une mesure d'accompagnement est prescrite par les partenaires, elle a ainsi pour but de solutionner le problème lié au logement, c'est ce pour quoi les associations sont financées. Toutefois, au-delà de la problématique logement, les ménages cumulent souvent d'autres problématiques qui peuvent rendre très difficile ou risqué (une fois dans le logement) l'accès et/ou le maintien. La prise en compte et le traitement de ces problématiques sont dès lors indispensables pour rendre efficaces l'accompagnement et sa finalité.

Cette exigence d'efficacité est portée par les partenaires prescripteurs, mais l'est également par les associations elles-mêmes. De fait, l'accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux va déborder du champ du logement, donc de ce pour quoi l'association est financée, pour aborder l'ensemble des problématiques. Cette approche globale du ménage est ainsi une évidente nécessité reconnue par les associations, validée par les gens de terrain et parfois même revendiquée (ne pas s'inscrire comme un simple prestataire qui se limiterait à ce pour quoi il est financé).

## > LES POINTS DE VIGILANCE ET DE PROGRÈS

### ● Faire connaître la nécessité d'aller au delà du logement

Pour que l'accompagnement produise le résultat attendu pour et par le ménage, l'ensemble des problématiques connexes à celles du logement doivent être appréhendées et traitées. Cette approche est une évidence reconnue par tous, les travailleurs sociaux mais aussi les partenaires eux-mêmes :

*“Pour l'accès au logement pérenne,  
l'insertion professionnelle est clairement induite, c'est important.”*

(partenaire)

*“Pour certaines personnes, ils [les travailleurs sociaux de l'association]  
font un véritable accompagnement médico-social, ils accompagnent les ménages  
vers les autres partenaires, ils n'oublent rien [aucune problématique].*

*[...] Ils font un véritable travail d'accompagnement social efficace,  
il y a des réussites derrière, ça aboutit vers d'autres solutions.”*

(partenaire)

La reconnaissance de la nécessité évidente de cette approche globale, mais aussi de son efficacité (non seulement en termes d'accès au logement mais aussi d'accès à l'autonomie), doit être davantage revendiquée auprès de leurs partenaires (plus spécifiquement financiers). Un frein majeur à cette meilleure reconnaissance de l'approche globale se trouve dans la logique de dispositifs qui domine au sein des politiques publiques et dans les pilotages de celles-ci, ces deux éléments conduisant à un cloisonnement des approches et, *in fine*, des champs d'intervention des actions.

Deux évolutions en particulier plaident toutefois pour faire de cette meilleure reconnaissance, un impératif : d'une part, l'évolution du profil des publics, notamment la prégnance de plus en plus forte des problématiques de santé, qui laisse à penser que le travail d'accompagnement sera de plus en plus complexe et nécessitera des moyens plus importants (phénomène déjà observé/vécu par les associations) et d'autre part, l'évolution des exigences des partenaires, notamment en termes de contenu, sans contrepartie de leur part. On peut ici citer l'exemple d'un Conseil général qui a élargi et formalisé, dans son règlement FSL, les champs d'intervention attendus dans le cadre des mesures ASLL ; si cette évolution a été vécue par les travailleurs sociaux comme une reconnaissance de leur travail, notons que cette évolution s'est faite sans revalorisation du financement des mesures ASLL.

### ● Valoriser la connaissance des besoins

La réalisation des diagnostics et la proximité avec les publics confèrent aux associations une très bonne lisibilité des besoins et des phénomènes sociaux, ce qui constitue une plus-value pour être force de propositions en termes d'actions ou de nouveaux modes de faire. Cet avantage est par ailleurs conforté par la reconnaissance, par les partenaires, de la compétence des associations dans la réalisation de l'accompagnement.

Le débordement de l'accompagnement sur d'autres problématiques que le logement, et la convergence des outils et notions utilisés dans le champ social procurent un atout de valorisation du travail, à différentes échelles d'observation. Cette connaissance des besoins et de leurs évolutions reste peut-être à ce jour insuffisamment valorisée au-delà des rendus-comptes réalisés dans le cadre des bilans et/ou des rapports d'activité. La valorisation des connaissances mérite d'être renforcée et envisagée avec un “changement d'échelle” : passer d'une valorisation au cas par cas, de l'impact de l'accompagnement comme levier d'évolution des situations des personnes, à une valorisation des connaissances des besoins, mais aussi de pratiques efficaces comme levier d'adaptation des politiques publiques territoriales.

Pour certaines associations, l'ancrage territorial est une valeur forte de leur projet et se traduit par une volonté de participer par leur action au développement du territoire. Ces associations sont souvent très actives dans les instances de réflexion locales où se co-construisent les politiques publiques (Projet de territoire, PLH...). On a pu constater que cette inscription dans les instances de réflexion peut avoir un impact positif pour les associations en leur procurant de nouvelles opportunités et perspectives. Pour exemple, une des associations rencontrées a été sollicitée pour participer activement à l'Observatoire local de l'habitat porté par une collectivité territoriale.



## UNIFORMISATION DES PRATIQUES / INNOVATION

### > VERTUS ET LIMITES DE LA CERTIFICATION

Comme il a été dit dans la partie 3 sur les constats majeurs, on a pu observer le développement d'outils d'encadrement des pratiques professionnelles, ce à quoi renvoient les termes de process, procédures, protocoles, fiches de postes, etc.

Ce mouvement n'est pas récent dans le monde des affaires, ni dans le secteur médico-social, mais l'est plus dans le champ social. A son origine, il faut y voir la diffusion d'une culture managériale favorisée par la recherche de rationalisation des moyens financiers, mais aussi par un rehaussement dans l'échelle des valeurs de notions telles que la qualité, la satisfaction des clients ou usagers et la maîtrise des coûts. Le mouvement vient de manière conjointe des maîtres d'ouvrage, sensibles au bon impact de leurs financements, et des maîtres d'œuvre qui ne veulent pas être exclus de marchés conditionnés à l'adaptation de normes organisationnelles ou à la traîne d'un meilleur accompagnement du projet de la personne par un suivi inscrit dans un processus de qualité de services.

Il faut d'ailleurs bien dissocier un point important lié à toute démarche de certification, concernant les notions de "demandeurs d'un service" ou de "bénéficiaires". A un bénéficiaire, on n'envoie pas de questionnaire de satisfaction contrairement à un demandeur (cf. certification). Ce point implique qu'il n'est pas systématiquement nécessaire de recueillir l'avis du "bénéficiaire" mais qu'en revanche, la perception du travail réalisé auprès du "bénéficiaire" par le financeur/maître d'ouvrage doit être recherchée par l'envoi de ce questionnaire.

D'ailleurs, tous ces commanditaires n'ont pas encore l'habitude dans le social, l'habitat, de fonctionner avec ce type d'approche et doivent y être sensibilisés.

Le risque mais aussi, paradoxalement, l'opportunité induits par cette dynamique normative est une forme d'uniformisation des pratiques qui peut être par ailleurs renforcée/amplifiée par des moyens de plus en plus limités.

### > LES POINTS DE VIGILANCE ET DE PROGRÈS

#### ● **Plaider pour un maintien des marges d'initiative des associations**

L'excès d'uniformisation présente le risque de tendre vers un accompagnement qui ne révélerait plus le savoir-faire, ni la spécificité des associations et de leur projet ; les associations deviendraient alors de simples prestataires au service de la puissance publique (Etat et collectivités). Le maintien de formes de partenariat entre les associations et les pouvoirs publics qui ne réduisent pas les associations à une fonction d'opérateurs, de prestataires, demeure un enjeu. La connaissance des associations est, à ce titre, un atout certain.

L'enjeu est ainsi, pour les associations, de veiller à ce que le “comment” ne soit pas uniquement défini par la vision descendante des partenaires, mais qu’au contraire, elles puissent être forces de propositions sur ce point. Les partenaires doivent énoncer les objectifs qu’ils recherchent, les associations doivent pouvoir conserver une maîtrise de la mise en œuvre de l’accompagnement.

### ● Favoriser la diffusion des innovations

Ce point s’articule avec le précédent. Le risque d’une trop forte uniformisation des pratiques sera d’autant plus faible que les innovations seront diffusées et non pas simplement contenues là où elles ont vu le jour.

Il faut donc :

- > organiser leur inventaire,
- > les caractériser de manière à identifier les contextes propices, l’utilité, les moyens nécessaires, etc.,
- > définir une stratégie de diffusion : vers qui ? Comment ?

### ● Inscrire la dynamique des procédures dans une démarche éthique réflexive

Le développement des process, procédures... est une tendance lourde observée dans le cadre de l’analyse des études de cas. Si ces outils sont utiles car ils permettent d’accompagner les ménages de manière égalitaire, ils valorisent le travail effectué en le rendant plus visible, ils facilitent l’évaluation du travail d’accompagnement et, *in fine*, son impact sur le parcours du ménage. Il est indispensable que ces outils méthodologiques ne soient pas figés.

Il s’agit ainsi d’inscrire cette dynamique de procédures dans une démarche éthique et réflexive, c’est-à-dire de questionner les buts de l’accompagnement, sa visée, tout autant que ses conséquences et les moyens mis en œuvre. Cette démarche éthique doit être tout autant envisagée comme un processus de compréhension et d’évaluation critique que comme un moyen de transformer effectivement les pratiques.



## RÉPARATION SOCIALE / PRODUCTION DE CHANGEMENT SOCIAL

### > CONTENIR LES DIFFICULTÉS

Les associations accueillent des publics confrontés à des difficultés de plus en plus intenses (par exemple, les impayés sont plus fréquents) et de plus en plus complexes (aux difficultés liées au logement s’ajoutent des problématiques sanitaires).

La résolution de ces difficultés est une condition indispensable pour garantir l’accès et le maintien dans un logement autonome de droit commun, condition posée également comme indispensable par les partenaires ayant prescrit l’accompagnement. Au-delà de l’accès au logement, ce qui est aussi recherché est l’accès des ménages au droit commun et à l’autonomie, ce qu’un intervenant vit comme la production d’un “changement social”.

Les pratiques et modalités d’accompagnement caractérisées par la systématisation, la proximité, la contractualisation avec les ménages, une approche globale des problématiques des ménages, la médiation-coordination avec les partenaires, le caractère temporaire de l’accompagnement, sont ainsi développées en ce sens.

## ➤ LES POINTS DE VIGILANCE ET DE PROGRÈS

Pour maintenir cette conciliation ou cet équilibre entre “réparation sociale” et “production de changement social”, les points suivants méritent d’être suivis.

### ● Réaffirmer la vertu de la temporalité de l’accompagnement social

#### > Vis-à-vis de l’accompagnement lui-même

L’accompagnement systématisé est justifié par les problématiques des ménages. La dérive d’une systématisation couplée à une durée longue reste cependant un risque de dévoiement de l’ambition des associations d’accompagner les ménages vers le droit commun et l’autonomie. Le diagnostic est un moyen de vérifier si l’accompagnement ou sa reconduite sont, au regard de la situation du ménage, effectivement indispensables.

#### > Vis-à-vis du logement

Les sorties vers le logement de droit commun, si elles se font, ne sont pas, pour autant, toujours aisées et sont contraintes, non seulement par les tensions sur le marché locatif mais aussi par les exigences en termes de garanties à présenter par le ménage. Maintenir le caractère temporaire semble pourtant incontournable pour rester en cohérence avec les projets associatifs.

*“Nous, par postulat,  
on dit qu’on va prendre des familles  
qui n’ont aucune chance d’être logées  
par un bailleur social classique aujourd’hui.  
Parce qu’elles ont besoin d’un sas pour se reconstruire  
et d’un accompagnement qui va les aider à se reconstruire  
et à acquérir davantage d’autonomie.”*

(association)

Lors des études de cas, nous avons pu observer que, face aux difficultés de sortie vers le logement autonome et, par conséquent, face au manque de fluidité au sein de leur parc, des associations réfléchissent à des évolutions pour leur offre de logements : le changement de statut du logement par la revente du logement occupé par le ménage ou la production d’une offre de logements pérennes à destination des ménages logés dans leur parc temporaire.

Les instances où se décide la prescription d’un accompagnement, constituent des lieux dans lesquels la question de la sortie des logements doit être un sujet d’échanges.

### ● Maintenir / conforter “la liberté de choix” des ménages dans leur projet

La contractualisation, nous l’avons vu, est un moyen mais aussi un processus de responsabilisation de chacun (du travailleur mais aussi du ménage) et d’accès à l’autonomie du ménage.

Dans ce processus, l’une des dérives possibles est d’aboutir à des contrats léonins dans lesquels le ménage n’a, au final, d’autres choix que de se soumettre. Ce risque est d’autant plus grand si l’injonction d’efficacité est réelle.

L’enjeu est donc de parvenir à maintenir l’équilibre qui a pu être observé au cours des études de cas, à savoir des travailleurs sociaux qui laissent la “liberté de choix” aux ménages dans l’élaboration de leur projet (attitude non directive) mais qui demeurent rigoureux (attitude plus directive) dans la forme et le suivi de cet accompagnement.



## RISQUE MAÎTRISÉ / RISQUE VOULU

### > LES LIMITES D'UNE GESTION PAR OBJECTIFS OU VOLUME

Dans un contexte de raréfaction des ressources budgétaires, le risque peut être de voir l'accompagnement de plus en plus assigné à produire des résultats concrets, "tangibles" et mesurables dans des délais de plus en plus contraints. Cela pourrait être nuisible pour les ménages accompagnés, le travailleur social pouvant se focaliser sur le résultat à atteindre et fixé par le partenaire prescripteur, au détriment du respect du projet de la personne. L'Etat et les collectivités ont besoin des associations pour réaliser/concrétiser leur politique d'accès au logement et plus largement leur politique de solidarité.

*"Ils font le travail à notre place et ils le font tellement bien ! Ils sont compétents, aptes à gérer les situations".*  
(partenaire)

*"C'est une évidence d'être leurs partenaires, s'ils ne faisaient pas ça [proposer un logement et un accompagnement], il faudrait que les villes le fassent et elles n'en ont pas les moyens [humains]."*  
(partenaire)

Cette interdépendance de chacun dans le système de réponses apportées est une réalité qu'il convient de re-partager avec les partenaires et notamment l'Etat et les collectivités, pour s'assurer d'une répartition équilibrée des risques ("*la solidarité est une compétence partagée et pas exclusive*").

### > LES POINTS DE VIGILANCE ET DE PROGRÈS

#### ● Répertoire et évaluer les risques

La notion de risque a été maintes fois évoquée par les interlocuteurs de terrain avec raison, car l'on sait que l'accompagnement des publics fragiles expose à des risques principalement juridiques et financiers. Il semble nécessaire de travailler sur cette notion centrale et de l'approfondir aux différentes étapes des séquences d'accompagnement. A titre d'illustration, plusieurs exemples peuvent être mis en avant :

- > **Au stade des contrats**, quel recours si les déclarations du futur accompagné ne reflètent pas la réalité ? Quel recours en cas de désertion (pas si rare) du référent externe ?
- > **Durant l'accompagnement**, le jeu tactique d'acteurs peut faire perdre du temps indépendamment de l'efficacité du travail de l'accompagnant : quel recours dans ce cas ? Dans un tel scénario, le prolongement de la mesure n'est-il pas à prévoir, afin que la réalité du temps passé soit prise en compte ?
- > **Une fois dans le logement**, le système des baux glissants fait peser le risque sur l'association : le risque se réalise dans quelle proportion ? Existe-t-il des parades ? Etc.

Une fois effectués l'inventaire et l'évaluation des risques, il conviendra de remettre à plat ces informations en fonction de la répartition des rôles entre les acteurs, afin de pointer les situations anormales. Par exemple, on sait que le système du bail glissant est utile pour les ménages, mais qu'il représente une telle prise de risque pour les associations que certaines refusent d'en faire. C'est ce type de raisonnement critique qui est à reproduire.

#### ● Réaffirmer la part de risque que chacun doit assumer

Une fois tout mis à plat, un état des lieux pourra être fait et diffusé auprès des partenaires. Au regard de la pression exercée sur les associations, nous avons le pressentiment que le niveau de risque et/ou d'incertitude auquel ils font face est très (trop ?) élevé.

On doit dire pour finir que ce travail sur les risques semble d'autant plus opportun que l'accentuation des contraintes budgétaires réduit les occasions de rééquilibrage par coups de rallonges accordées par les financeurs. Les opérateurs se retrouvent de plus en plus seuls face à la difficulté de leur mission.



# // GLOSSAIRE DES SIGLES

- ADAPT** – Association pour l’insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées
- ADIL** – Agence départementale d’information sur le logement
- AGLS** – Aide à la gestion locative sociale
- AIS** – Agence immobilière sociale
- AIVS®** – Agence immobilière à vocation sociale
- ALI** – Acteurs du logement d’insertion
- ALT** – Allocation logement temporaire
- ALJT** – Association pour le logement des jeunes travailleurs
- ALUR** – Loi relative à l’accès au logement et à un urbanisme rénové
- ANAH** – Agence nationale de l’habitat
- ASLL** – Accompagnement social lié au logement
- AVDL** – Accompagnement vers et dans le logement
- APL** – Aide personnalisée au logement
- CADA** – Centre d’accueil des demandeurs d’asile
- CESF** – Conseiller en économie sociale et familiale
- CHRS** – Centre d’Hébergement et de réinsertion sociale
- CIL** – Comité interprofessionnel du logement
- COLAC** – Commission du logement accompagné en Indre-et-Loire
- CPH** – Centre provisoire d’hébergement
- CRESGE** – Centre de recherches économiques, sociologiques et de gestion
- DAFER** – Dispositif d’accueil des familles en cours de régularisation
- DALO** – Droit au logement opposable
- DDCS** – Direction départementale de la cohésion sociale
- DIHAL** – Délégation interministérielle à l’hébergement et à l’accès au logement
- EHPAD** – Etablissement d’hébergement pour personnes âgées dépendantes
- EPCI** – Établissement public de coopération intercommunale
- ETP** – Equivalent temps plein
- FAPIL** – Fédération des associations et des acteurs pour la promotion et l’insertion par le logement
- FICOSIL** – Filiale immobilière commune aux organismes sociaux d’Indre-et-Loire
- FJT** – Foyer de jeunes travailleurs
- FNARS** – Fédération nationale des associations d’accueil et de réinsertion sociale
- FNAVDL** – Fonds national d’accompagnement vers et dans le logement
- FSL** – Fonds de solidarité logement
- FTM** – Foyer de travailleurs migrants
- GLA** – Gestion locative adaptée
- GLS** – Gestion locative sociale
- GRAAL** – Groupe de recherche pour l’aide et l’accès au logement
- HLM** – Habitat à loyer modéré
- IML** – Intermédiation locative
- ISO** – Organisation internationale de normalisation
- MAS** – Maison d’accueil spécialisée
- MDPH** – Maison départementale des personnes handicapées
- MOI** – Maîtrise d’ouvrage d’insertion
- MOUS** – Maîtrise d’œuvre urbaine et sociale
- PACT** – Association pour la protection, l’amélioration, la conservation et la transformation de l’habitat
- PDAHI** – Plan départemental d’accueil, d’hébergement et d’insertion
- PDALHPD** – Plan départemental d’action pour le logement et l’hébergement des personnes défavorisées
- PDALPD** – Plan départemental d’action pour le logement des personnes défavorisées
- PIG** – Programme d’intérêt général
- PLA-I** – Prêt locatif aidé d’intégration
- PLH** – Programme local de l’habitat
- RSA** – Revenu de solidarité active
- SAMSAH** – Service d’accompagnement médico-social pour adultes handicapés
- SAUES** – Société anonyme union d’économie sociale
- SAVS** – Service d’accompagnement à la vie sociale
- SIAO** – Service intégré d’accueil et d’orientation
- SNL** – Solidarités nouvelles pour le logement
- SOLIHA** – Solidaires pour l’habitat
- SRU** – Solidarité et renouvellement urbain
- SSIG** – Services sociaux d’intérêt général
- UDAF** – Union départementale des associations familiales
- UNAFO** – Union professionnelle du logement accompagné
- UNHAJ** – Union nationale pour l’habitat des jeunes

# // REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier pour leur participation, les personnes (professionnels des réseaux, partenaires, bénévoles, locataires) interrogées dans le cadre de ce travail.

## > ADHÉRENTS DE LA FAPIL

### > GRAAL

Olivier Desrousseaux et Fabrice Moreau.

### > SNL94

Pierre Anquetil, Fabienne Bellanger, Isolde Houziaux, Dominique Morais, Serge Peresse, Arnold Perry, Alain Vallon, Gérard Vauleon et des locataires de l'association.

### > Un Toit en Gâtine

Isabelle Guittet, Valérie Jeudy, Jacques Lebert, Isabelle Petreau et Béatrice Largeau représentant la Communauté de communes de Pathenay Gâtine.

## > ADHÉRENTS DE SOLIHA

### > Soliha Val de Loire / Ficosil

François Chaillou, Frédéric Monneraye, Vincent Nicoud, Delphine Picard, Stéphanie Rosier, des locataires de l'association et Sylviane Tremblais représentant de Tours habitat.

### > Soliha Bouches du Rhône

Christine Charnay, Jean-Jacques Haffreingue, Bérangère Leseigneur et Danielle Mondino.

### > Soliha Métropole Nord

Francis Akli, Karima Amouche, Mme Andrin, Evelyne Boulanger, Angélique Caby, Agnès Demotie, Mme Deprez, Fabien Dhaenens, Mme Liebart, Milouda Malki.

## > ADHÉRENTS DE L'UNAFO

### > ARELI

Lydie Alvarez, Bertrand Declémy, Chaabani Lasoa, Sabine Prely, Julie Top, Djamilah Zakoune.

### > COALLIA

Claire Ayrat, Mathilde Deloge, Elie Metry, Annick Nicole, Marie Vaillant.

### > Résidétapes

Bruce Chatelier, Claire Demoures.



---

**Retrouvez toutes les monographies**  
réalisées dans le cadre cette étude sur :  
**[www.logementdinsertion.org](http://www.logementdinsertion.org)**

---

**Comité de pilotage de l'étude**

Sébastien Cuny, Fapil  
Remi Gérard et Jean-Marc Prieur, Soliha  
Gilles Desrumaux et Sylvie Emsellem, Unafo

**Communication**

Naziha Nhari, Soliha  
Virginie Camelin et Catherine Coux, Unafo

**Création graphique et mise en pages**

Isabelle Ibgui  [www.caramel-et-paprika.fr](http://www.caramel-et-paprika.fr)

**Photos**

Eric Morency (pages 7 et 35) et Rémi Lecourieux (pages 19 et 43)

Edition septembre 2015

Imprimé à 2000 exemplaires par l'imprimerie du Pont de Claix (38)  
sur du papier issu de forêts gérées durablement - PEFC/10-31-2354

Pour contacter les Acteurs du logement d'insertion

[contact@logementdinsertion.org](mailto:contact@logementdinsertion.org)

[www.logementdinsertion.org](http://www.logementdinsertion.org)

**Fapil**

6, avenue du Professeur André Lemierre - 75020 Paris

Tél. 01 48 05 05 75 - Fax : 01 43 60 90 97

[www.fapil.net](http://www.fapil.net)

**Fédération Soliha**

27, rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris

Tél. 01 42 81 97 70 - Fax : 01 40 23 93 06

[www.soliha.fr](http://www.soliha.fr)

**Unafo**

29/31, rue Michel-Ange - 75016 Paris

Tél. 01 40 71 71 10 - Fax : 01 40 71 71 20

[www.unafo.org](http://www.unafo.org)