



Expérimentation « 30 logements d'abord »

Commandes issues des conventions :

BM :

- 1- Accélérer l'accès de 30 ménages sans logement ou sans hébergement pérenne à un logement
- 2- Coordination des acteurs et amélioration des processus collaboratifs

CD33 :

- 1- Intervenir directement avec la garantie GIP-GIP-FSL33 pour 30 ménages SDF accédant à un logement.
- 2- Expérimenter de nouvelles pratiques professionnelles et partenariales
- 3- Créer au sein du GIP-GIP-FSL33 une coordination des parcours

DDCS :

- 1- Mise en œuvre de nouvelles pratiques professionnelles et partenariales
- 2- Créer au sein du GIP-GIP-FSL33 une coordination des parcours
- 3- Mobiliser 30 logements pour 30 ménages sans logement ou sans hébergement pérenne
- 4- Impacts de l'action en regard de l'intérêt général

PLAN Du Bilan annuel 2019 :

Introduction

- I. Données chiffrées sur document joint
- II. Mise en œuvre de l'expérimentation et méthodologie de l'accompagnement social
- III. Dimension partenariale, mise en œuvre de l'expérimentation, coopération, co-construction

Conclusion

INTRODUCTION :

Le contexte institutionnel de l'accès au logement des publics sans logement est complexe et a des effets pervers : parcours en escalier, délais réels d'entrée dans un logement à la suite d'une orientation, rigidité et cloisonnement des dispositifs, qui peuvent constituer des freins à l'adaptation en continu des accompagnements, à l'évolution de la situation des personnes.

Les acteurs du logement accompagné et de l'hébergement se trouvent face à la nécessité d'expérimenter de nouveaux modes d'action en lien avec les acquis des expériences du logement d'abord. Cette nouvelle opportunité permet à des ménages connus par le SIAO « sans logement » ou « sans hébergement pérenne » de bénéficier de logements sans passer par les diverses solutions intermédiaires (centre d'hébergement, ALT, sous-location, etc.) qui jalonnent la logique par palier de la réinsertion (l'accès au logement comme finalité après être passé par ces étapes).

Le maillage territorial permet aux financeurs d'asseoir l'ancrage des interventions du GIP-FSL33 au sein des territoires qu'ils administrent. L'importance donnée aux échanges lors de la co-construction de l'expérimentation « 30 logements d'abord » ainsi qu'aux définitions conjointes des modalités de fonctionnement, et aux prises de décisions partagées, participe de cette logique d'expérimentation de nouvelles pratiques partenariales basées sur une ouverture à la culture de chaque partenaire et sur l'approfondissement des connaissances mutuelles.

Les ménages logés dans les logements attribués par les bailleurs sociaux girondins, en coordination avec l'Union Régionale HLM de Nouvelle Aquitaine, bénéficient par ailleurs, dans la logique

d'intervention « Housing First » d'un accompagnement social global d'intensité et de modalités variables selon leurs demandes ou besoins. Poursuivant le rétablissement des individus (recovery), les modalités d'accompagnement s'appuient sur le Développement du Pouvoir d'Agir (empowerment), c'est-à-dire sur la capacité des personnes à intervenir à leur manière, et dans leur temporalité, sur ce qui est important pour elles. Le GIP-FSL33 assure, par le recrutement d'un coordonnateur engagé à temps plein et qui se place en référence des parcours des personnes logées, la coordination de l'ensemble de la mise en œuvre de l'expérimentation.

La temporalité des personnes, ainsi que la fluctuation de leurs capacités de mobilisation, rendent les parcours non linéaires qui parfois achoppent avec les attentes des gestionnaires. Des interventions de médiation entre les bailleurs, les associations qui accompagnent, et parfois d'autres partenaires impliqués sont nécessaires pour maintenir la cohésion des actions visant la réussite des parcours, et rappeler notre philosophie d'intervention commune. Le rôle de référent de parcours se trouve en relais des bailleurs et des associations, dans la mobilisation du réseau élargi pour proposer des solutions ou faire naître des consensus autour des situations qui interrogent, ou inquiètent, les parties-prenantes.

Présentation de l'expérimentation :

FINALITE : Soutenir le rétablissement des personnes pour une durabilité de l'insertion par et dans le logement

OBJECTIF 1 : Favoriser l'autonomie des ménages, dans le logement, dans l'optique d'un maintien pérenne

Moyens : Co-construire, autour du statut de locataire, un accompagnement social global visant le rétablissement des personnes. S'attacher à réduire les risques en informant les personnes, mais en les laissant libres de leurs choix et en respectant leur temporalité. S'appuyer sur le Développement du Pouvoir d'Agir pour favoriser le mieux-être et les conditions de l'autonomie des ménages.

OBJECTIF 2 : Renforcer la connaissance entre les acteurs du territoire et expérimenter de nouvelles pratiques partenariales.

Moyen : Co-construire un cadre d'intervention partagé entre partenaires (Institutions, Bailleurs sociaux, Associations) pour permettre à des ménages issus de la rue ou sans hébergement pérenne d'accéder à un logement du parc public. Mettre en œuvre des moyens pour permettre la rencontre et les échanges entre les partenaires. Impliquer toutes les parties prenantes dans le suivi des situations, décider de façon collégiale les orientations et les limites.

I. Bilan quantitatif / Données chiffrées (Cf. document joint)

II. Mise en œuvre de l'expérimentation et méthodologie de l'accompagnement social

II.1- Spécificité des garanties et aides accordées par le Fonds de Solidarité Logement.

Le GIP-FSL33, pour assurer au mieux les risques financiers pris par les bailleurs ou les associations (dans le cadre des 3 sous-locations), a décidé de modalités de fonctionnement particulières à l'expérimentation "30 logements d'abord".

Pour les **sous-locations** les modalités de garanties sont identiques à celles pratiquées couramment avec les bailleurs publics, à l'exception du financement jusqu'à hauteur de 2000€ de frais d'expulsion, qui ne sont pas couverts d'ordinaire.

Pour les **baux directs** la durée de la garantie est demeurée à 36 mois. Le nombre de mois impayés garantis a été passé de 12 à 18, charges comprises, déduction faite des aides au logement.

La prise en charge de frais d'expulsion jusqu'à 2000€ a été décidée. La montant maximal de prise en charge de frais de remise en état du logement, dus à des dégradations, a été passé de 4 à 6 mois de loyer, hors charges d'énergie.

II.2- Bail direct ou Sous-location :

La philosophie d'intervention « Housing First » est basée sur « un logement ordinaire dans un quartier ordinaire ». La question du bail direct ou de la sous-location a longuement fait débat. Le principe du bail direct se veut théoriquement un des éléments clef du dispositif « Housing First » car il s'appuie sur la confiance accordée à la personne, en ses capacités à gérer et à assumer un bail direct. Miser sur les forces plutôt que d'anticiper les faiblesses agit comme vecteur de valorisation et amène une sensation de mieux-être qui peut être un premier moteur de changement. Il a été démontré dans les expériences d'autres pays (aux Pays-Bas par exemple avec HVO Querido, une organisation néerlandaise qui a été la première à exploiter le modèle « Housing First » en Europe en 2006) que l'accès aux responsabilités d'un bail direct peut générer dignité retrouvée, envie de se soigner le cas échéant, volonté d'agir sur les changements souhaités dans sa vie, restauration du lien social, rétablissement de la personne. En Ecosse 92% des personnes étaient toujours dans le logement après 12 mois d'accompagnement, au Portugal 79%.

Certes, l'accès aux responsabilités d'un bail direct peut aussi faire émerger de l'angoisse, voire dans les situations les plus graves, une décompensation, la création de troubles du voisinage, le refus d'accompagnement. Ces risques, sont assumés collectivement par l'ensemble des partenaires. Le co-pilotage de cette expérimentation nous permet de rechercher ensemble des solutions partagées acceptables par tous. Nous sommes de nombreux partenaires impliqués et interdépendants, nous traitons les situations problématiques en nous appuyant sur les savoir-faire des uns et des autres ainsi que sur la loi. Une éventuelle procédure d'expulsion ne pourrait peut-être pas être évitée, mais c'est un risque à courir, que les bailleurs assument déjà avec chaque locataire qui entre dans un logement. Qui peut prédire les ruptures dans les parcours de vie des locataires « ordinaires » ?

La fragilité à priori identifiée dans les profils des ménages à loger (sans logement ou sans hébergement pérenne, orientés par le service du SIAO) a amené notamment les bailleurs à évoquer une sous-location, fût-elle de courte durée, comme facilitateur de la démarche. A contrario, les associations développant déjà des dispositifs de sous-location ont indiqué que pour faire une différence, « 30 logements d'abord » devait faire accéder les ménages en bail direct.

Il a finalement été admis de façon collégiale que cette question ne pouvait être tranchée à priori, mais bien au cas par cas, et qu'une sous-location devait être justifiée, notamment dans l'intérêt du ménage. Ainsi le principe du bail direct a été admis comme fonctionnement présumé sans pour autant récuser la possibilité d'une sous-location de courte durée le cas échéant. Finalement 3 sous-locations ont été mises en œuvre sur les 30 logements mobilisés.

Les enjeux de la sous-location :

- Pas de statut de locataire, donc amputation d'une partie importante de la philosophie du Logement d'Abord, pas d'effet bénéfique lié au bail direct.
- Pas de rupture avec le schéma en escalier d'accès à l'hébergement vers le logement autonome.

- Risque de générer un effet de filière pour obtenir des sous-locations rapidement. Actuellement, une personne orientée vers la sous-location attend 12 mois minimum en Gironde.
- Complications administratives, 2 baux à signer, procédures multiples.
- La question de la durée de la sous location se pose en regard des pratiques de sous-location classiques. Pour ces dernières, bien que les difficultés des ménages puissent être de même nature, voire moindre qu'en logement d'abord, la durée de sous-location est fixée à 12 mois minimum. Comment tenir ce principe si les baux glissent après 3 mois seulement en Logement d'Abord et que cela n'induit pas nécessairement de difficultés majeures ?

Enfin, les associations identifient que les personnes en bail direct se sentent plus rapidement plus responsables de leurs dépenses budgétaires. Deux des ménages accompagnés en sous-location ont fait la demande de « payer le loyer le mois prochain » au moins deux fois chacun au cours des 6 premiers mois.

II.3 - Procédure d'entrée dans les lieux :

Admettre en logement, en bail direct, un public inhabituel et marqué qui plus est par le sceau d'un dispositif expérimental visant à faire accéder à des logements, des ménages qui sont habituellement considérés comme loin du logement, ne se passe pas sans certains questionnements.

Les enjeux sont nombreux pour les partenaires bailleurs, tant au niveau des instances de Direction qu'au niveau du personnel de terrain.

De façon générale le service commercial d'un bailleur social contacte le futur locataire, en amont de la proposition de logement, et peut ainsi se forger une impression de la personne, même si des entretiens en présentiels ne sont pas systématiquement réalisés. Dans le cas de cette expérimentation, la proposition de logement a suivi un parcours différent laissant beaucoup d'inconnues.

Il a donc été décidé collégialement que les personnes identifiées seraient invitées à un entretien de prise de contact sur demande du bailleur. Plusieurs configurations ont été décidées par les bailleurs, en fonction de leurs attentes. Entretiens tri-partites bailleur, association, ménage, ou bien en ajoutant la présence du FSL, au sein des antennes de secteur ou au siège du bailleur, avec le référent « 30 logements d'abord » ou avec un gestionnaire, mais toujours en présence du travailleur social.

Ces temps de rencontre ont permis de prendre contact, d'échanger sur les attentes réciproques, de préciser parfois le cadre de l'expérimentation ou encore d'aborder le déroulé de la procédure d'attribution (passage en CALEOL) ou de l'entrée dans les lieux (remise des clefs, etc.)

Ces entretiens ont été facilitants par la suite, pour les situations qui ont rencontré des difficultés. Ils ont pu servir de base à de nouvelles rencontres quadri-partites lorsqu'il s'est agi de recevoir les ménages pour apporter des réponses aux difficultés posées ou rencontrées par les ménages.

II.4 – Modalités de suivi des situations :

Compte-tenu des nécessités de suivre régulièrement le déroulement du parcours des ménages dans leur logement, leur intégration dans le voisinage, leur vécu de leur situation d'occupant, il a été décidé de façon collégiale la tenue chaque trimestre de points de situation.

Afin de demeurer fidèles au modèle d'inclusion des ménages dans tout ce qui les concerne, comme l'ont demandé les premières personnes bénéficiaires de projets « Housing First » aux Etats-Unis qui étaient à l'origine à destination de personnes souffrant de maladies psychiatriques (« *Nothing about us without us* » « Rien sur nous sans nous ») il a été convenu la nécessaire présence des personnes à ces rencontres trimestrielles.

Ces points trimestriels devaient donc se dérouler en présence du Bailleur, de l'association, du ménage et du FSL si nécessaire.

Rapidement les travailleuses sociales des associations ont alerté les membres du comité technique qu'il serait peut-être difficile pour certaines personnes de se trouver dans une réunion inter-institutionnelle à laquelle peut-être, ils préféreraient ne pas assister. Fallait-il contraindre les personnes ? Un accompagnement social « Housing First » basé sur le Développement du pouvoir d'agir se veut non coercitif, et de façon pratique, contraindre une personne, même en y voyant un intérêt pour elle-même, est voué à l'échec si elle n'y voit elle-même pas d'intérêt.

Il a donc été finalement décidé que les ménages devaient systématiquement être informés de la tenue de ces points trimestriels et invités à y participer. Sur la totalité des 32 points trimestriels réalisés en 2019 aucun ménage n'a souhaité participer. Ils se sont tous tenus sans eux. Les travailleuses sociales ont pu aborder la teneur de ces échanges avec les ménages par la suite.

Au-delà de ces points trimestriels réguliers, il a été décidé collectivement un mode opératoire au fil de l'eau en fonction de l'évolution des situations des ménages et particulièrement en cas de difficulté. Plusieurs réunions de suivi ont ainsi été réalisées dans l'année, en présence du bailleur, de l'association, du FSL et parfois de ménages, cette fois-ci « convoqués » pour aborder les difficultés rencontrées sur le terrain, en gestion locative, ou pour toute nécessité de suivi et d'élaboration d'une stratégie commune afin d'apporter des réponses aux difficultés rencontrées.

II.5 - Accompagnement social :

« Il ne faut pas croire que toutes les personnes sans domicile ayant des besoins élevés d'accompagnement ont certains comportements et certaines caractéristiques en commun. On ne peut pas répondre de façon efficace à leurs besoins par un ensemble de services standardisés qui ne tiennent pas compte de leurs besoins, de leurs caractéristiques, de leurs comportements ou de leurs expériences individuelles spécifiques. » Cf. « Housing First » _ Chapitre 2 – 1.2 – page 12

Pour un travailleur social, la philosophie d'intervention voulue dans un programme de « logement d'abord », basée sur le Développement du Pouvoir d'Agir nécessite de penser ses interventions au quotidien.

La posture professionnelle adoptée, la réflexion durant les entretiens sur la manière d'aborder les sujets, la façon de poser des questions, la place laissée aux choix de la personne etc. sont autant de points de vigilance qui doivent être présents à l'esprit des travailleuses sociales à tout moment.

Le Développement du pouvoir d'agir est en effet plus un savoir-être, une philosophie d'intervention, une posture, qu'une méthode avec des recettes à appliquer.

En cas de remise en question potentielle du maintien dans les lieux, du fait de l'usage inadapté du logement ou de problèmes nuisances ou de difficultés relationnelles avec le voisinage, il est arrivé que des convocations soient adressées aux ménages. Ces actes éducatifs avaient pour vocation à rappeler aux personnes leurs engagements, pris lors de la signature du bail, lors de leur entrée dans l'expérimentation, et à les informer des conséquences qu'elles encoureraient, si elles n'arrivaient pas à modifier certaines de leurs actions leur portant préjudice d'abord, mais également aux autres. Les associations ont ainsi pu mettre en œuvre la diversité et la pertinence de leurs savoir-faire dans l'accompagnement social lié au logement.

L'innovation a été la possibilité, offerte par le rôle de référent de parcours, qui a permis un soutien d'une place différente, aux associations et aux bailleurs. La place du bailleur ou celle du travailleur social est évidente pour la personne qui s'attend parfois à des rôles joués ou a déjà, par son parcours,

vécu des situations de rappel à l'ordre par ces intervenants. Situé dans l'entre-deux, inconnu du ménage avant la rencontre, le référent de parcours peut apporter des arguments complémentaires et sans enjeu. Non impliqué dans la relation éducative et non gestionnaire du logement, il peut attirer l'attention de personnes sur les enjeux qui sont les leurs, leurs parcours et leurs décisions, et remettre en avant toute la latitude dont elles disposent pour décider de ce qu'est leur vie quotidienne.

Ce rôle se concrétise encore par les points de coordination organisés au FSL en présence des travailleuses sociales des associations. D'une fréquence plus ou moins bimestrielle, et plutôt axés sur la méthodologie que sur les situations des personnes, ces temps d'échanges ont pour vocation de maintenir présente, dans l'esprit des intervenantes, la spécificité de la pratique d'accompagnement social basé sur le développement du pouvoir d'agir. Il s'est agi de maintenir un niveau élevé de questionnements permanents sur le sens des interventions proposées, de rappeler la philosophie de l'expérimentation et de permettre la capitalisation des entretiens effectués. Seul moment (avec l'analyse des pratiques professionnelles) qui a permis à ces trois salariées de se retrouver et d'échanger sur leurs questionnements méthodologiques et leurs vécus, ces temps ont contribué à la constitution d'une équipe sociale de l'expérimentation « 30 logements d'abord » au-delà de leurs rattachements administratifs à différentes associations. Ces temps de coordination ont permis par ailleurs d'aborder d'autres sujets connexes à l'expérimentation comme le projet Baromètre, l'analyse des pratiques professionnelles ou un projet de rédaction commune d'un article dans une revue.

Enfin, ils ont permis également de questionner le modèle à l'aune des réalités rencontrées sur le terrain. Quelle posture adopter lorsque la personne souhaite prendre une décision qui va manifestement lui causer du tort ? Intervenir pour la convaincre d'adopter une autre stratégie ou la laisser libre de sa décision, libre de se tromper et d'avoir à assumer les conséquences ? Quelle place entre prévention et libre arbitre ? Où se situe la limite de la réduction des risques ?

De même, l'approche collective, la pair-aidance, sont des axes importants de la philosophie d'intervention, tant de « Housing First » que du « Développement du pouvoir d'agir ». Or les ménages accompagnés n'ont à priori rien en commun. Ils ne se connaissent pas, ne partagent pas de lieu de vie, n'ont pas eu les mêmes parcours. L'élément commun est d'avoir été privés de logement et de faire partie de l'expérimentation ce qui n'est pas très porteur comme motif pour proposer des rencontres. C'est au cours de ces points de coordination qu'a pu être abordé ce type de questions et qu'ont pu être proposées collectivement des pistes à explorer.

L'approche méthodologique de l'accompagnement social global voulue pour cette expérimentation s'appuie à la fois sur le concept de rétablissement de la personne (recovery) et sur celui du développement du pouvoir d'agir (empowerment).

« L'objet central est de permettre à la personne de s'engager dans un processus de « rétablissement ». Un service orienté vers le « rétablissement » est axé sur le bien-être général d'une personne. Cela comprend sa santé physique et mentale, le niveau de soutien social dont elle dispose et son niveau d'intégration sociale. La personne logée, à cet égard, est la plus à même d'évaluer son sentiment propre de mieux-être, d'existence dans la société, d'entourage par un réseau de connaissances bienveillantes.

« Logement d'abord » ne signifie pas « logement uniquement » Si une personne loue un logement, mais qu'on ne lui propose pas de soutien dans sa vie quotidienne, qu'elle est isolée, qu'elle n'a pas de relations sociales et n'a aucune occupation enrichissante, elle continuera de faire face aux mêmes dangers potentiels que lorsqu'elle était sans abri ». Cf. « Housing First » Belgium.

Comme le dit Jan Milota, assistante sociale sur le projet « Rapid Re-Housing » à Brno (Serbie) : « *L'équipe de travailleurs sociaux du programme est la clé du succès du projet* ». C'est en effet dans la capacité de cette équipe à se placer dans une approche qui ne recherche plus seulement l'approbation des personnes quant aux axes de travail à poursuivre avec elles mais bien de co-définir ces axes avec les personnes, en fonction de ce qui est important et prioritaire pour elles, que se situe l'innovation et la spécificité du dispositif.

La posture DPA « Développement du pouvoir d'agir » impose que le travailleur social entre dans une relation avec les personnes, se décale de sa place de « sachant » qui connaît les solutions pour résoudre les problèmes ou difficultés qu'elles rencontrent.

L'équité dans la relation d'accompagnement social n'est pas l'égalité, car le professionnel demeure dans une posture relationnelle réfléchie et intellectualisée, formalisée dans un cadre d'intervention. Une relation de bienveillante coopération mutuelle n'est possible que si l'intervenant a du temps, prend le temps de passer du temps avec les personnes.

Cette nécessité impérieuse de disponibilité des personnels ne peut être mise en œuvre qu'à condition que le nombre d'accompagnements relevant d'un même professionnel soit limité. La mise en œuvre de cette approche du travail social, centrée sur les souhaits et besoins exprimés par la personne, sur la prise en compte de sa temporalité et de ses propres priorités, est rendue possible par un très haut taux d'encadrement, 10 ménages pour un travailleur social (de façon courante un intervenant accompagne entre 25 et 30 ménages dans les dispositifs de médiation locative ou d'hébergement).

Comme cite l'association Le Lien : « *Accompagner quelqu'un... C'est faire un bout de route avec lui, marcher en sa compagnie vers là où il se dirige, à son rythme. Ce n'est pas décider pour lui à l'avance où et comment il doit aller. C'est accepter de ne pas maîtriser le parcours, d'être conduit parfois là où on ne l'attendait pas. C'est se laisser dérouter à l'occasion, au sens propre comme au sens figuré. C'est par moment bien vouloir prendre des détours même s'ils semblent retarder la marche. Car c'est en avançant que se trace le chemin.* » O. Bruneau - Accompagnement : Ambiguïté, Ambivalence, Ambition. Actes du colloques - Lille 05-07/11/1997

L'approche théorique du DPA préconise de : (Source « Housing First » Belgium)

- ✓ Se mettre d'accord, avec le locataire, sur le contenu de l'accompagnement
- ✓ Réajuster, avec le locataire, le contenu de l'accompagnement lorsque nécessaire
- ✓ Respecter les choix des locataires dans le contenu de l'accompagnement et les priorités à établir
- ✓ Proposer, suggérer, mais ne pas vouloir à la place de l'autre.
- ✓ Envisager la possibilité d'activités collectives pour les locataires (réfléchir à leur plus-value et à la participation des locataires dans leur mise en place).
- ✓ Ajuster l'intensité et la fréquence de l'accompagnement aux besoins et demandes individuelles.
- ✓ Prévoir, dès l'entrée en logement et tout au long de l'accompagnement, des visites de courtoisie chez les locataires, sans objectifs précis définis, de manière à créer et conserver le lien avec eux.

II.6 – Exemples de situations réelles illustrant l'approche méthodologique du DPA avec les ménages :

Décrire de façon tangible une approche, une posture méthodologique d'accompagnement social demeure une gageure et ne donne pas nécessairement les moyens d'en mesurer la teneur. Il peut s'agir parfois tout simplement d'accepter de ne pas se rendre au centre des impôts aujourd'hui, alors

que c'était prévu, et que le travailleur social s'était déplacé avec un véhicule etc. simplement car la personne exprime que « ça ne va pas ».

Le choix est donc fait d'exposer des situations vécues sur le terrain, de partager quelques réflexions sur l'accompagnement mis en œuvre, décrites par les professionnelles de l'association Le Lien, l'Association Laïque du Prado, le Diaconat de Bordeaux, pour tenter d'en rendre-compte.

« Le rétablissement est fondamentalement subjectif. Il part du principe que personne ne sait mieux que soi ce qui est bon pour nous ».

« L'approche de réduction des risques consiste à faire comprendre à une personne les aspects de sa vie qui sont affectés par ses consommations ou les symptômes de sa maladie. »

« Adapter son accompagnement à la temporalité de la personne, et non dans une volonté d'atteinte d'objectifs. »

« L'autodétermination, un droit au choix, mais aussi à l'erreur et la possibilité de relogement si nécessaire. »

« Le non-jugement est important »

« Lever les barrières du cadre d'intervention pour laisser place à d'autres lieux (exemple : au café, dans le lieu de squat, ...), pouvant modifier le contexte d'intervention et donc la relation de travail, laisser libre place à la personne et aux échanges.

« Je n'effectue pas une visite à domicile par semaine parce que c'est une « obligation ». Je m'adapte à la personne : « à quelle fréquence souhaitez-vous que l'on se rencontre ? ». L'entrée dans le logement est une étape pouvant nécessiter de la part des familles accompagnées une fréquence plus rapprochée des rendez-vous (3 fois par semaine par exemple), puis au fil du temps, les rendez-vous s'espacent. J'adapte mon intervention auprès de chaque famille accompagnée, je me mets à disposition. »

Intervention pluridisciplinaire interne : Mobilisation d'un animateur technique.

Avoir les clefs de son logement et signer un bail en son nom représentent une réelle étape/épreuve pour certaines personnes accompagnées. Se « sentir chez soi » entre quatre murs étrangers n'est pas si évident. Il y a tout un travail d'appropriation et d'investissement de ce nouveau lieu de vie. C'est dans ce cadre que l'animateur technique du Diaconat de Bordeaux a un rôle central.

Vignette n°1 :

Mme L., séparée de son ex-mari violent, a emménagé dans un logement avec son fils et son petit frère de qui elle a la garde. A son entrée dans le logement, Mme L. sollicitait régulièrement, par mauvaises habitudes selon ses dires, l'intervention de son ex-mari pour tout ce qui concerne l'intérieur du logement (emménagement, montage de meubles, décoration, etc.). Le travailleur social a alors proposé une rencontre au domicile avec l'animateur technique. Les présentations ayant été faites, un réel travail d'appropriation du logement a été effectué par Mme L. avec l'animateur technique (étagères sur mesures, décoration, plan de travail de la cuisine, etc.).

Vignette n°2 :

Monsieur V. a 68 ans. Il a été cadre d'une grande entreprise pendant 30 ans. Au passage à la retraite, Monsieur s'est retrouvé à la rue. Il a dormi dans sa voiture pendant presque 4 ans, avant d'intégrer le dispositif « 30 Logements d'abord ». Monsieur est locataire d'un studio depuis Septembre 2019.

Quelques jours avant son emménagement, il a clairement exprimé l'envie de s'acheter des meubles neufs et surtout pas d'occasion.

À la demande de Monsieur V., le travailleur social et lui sont allés faire du repérage dans un grand magasin d'immobilier.

Le jour de l'emménagement, Monsieur V. s'est fait voler de l'argent. Il n'a pas pu acheter ce qu'il avait prévu. Il a quand même acheté une télévision de très grand format, qu'il considérait comme sa priorité. Il a également acheté un matelas gonflable en attendant un « beau clic clac ».

Malgré la sollicitation du travailleur social pour l'aider à emménager ou à récupérer des meubles d'occasion facilement et pas cher, Monsieur a dormi trois mois à même le sol sur ce matelas gonflable qu'il n'a jamais gonflé car il le « fera plus tard ».

Après ces trois mois, Monsieur V. a sollicité le travailleur social pour avoir un lit digne de ce nom car il n'est « plus tout jeune » et n'a finalement pas assez d'argent pour s'en acheter un nouveau.

Le travailleur social a donc fait appel au Secours Catholique de la Brède pour une livraison de meuble dont un clic-clac. Monsieur a quand même fait une remarque lors de la livraison de son clic-clac d'occasion, en disant qu'il ne le garderait que quelques mois avant de s'en acheter un. Petit à petit, il prend du recul et conscientise sa situation.

Vignette n°3 :

Madame B. a 58 ans. Expulsée de son logement pour impayés en 2014, elle a alterné entre la rue et différents centres d'hébergement. Madame a été plus de 30 ans sous mesure de protection (curatelle renforcée). Ses deux plus grandes peurs en rentrant dans le dispositif « 30 logements d'abord » sont de se refaire expulser et/ou qu'on la force à être de nouveau sous curatelle.

Madame est donc très méfiante lorsque nous parlons de ses dépenses budgétaires et souhaite gérer seule et montrer qu'elle est autonome. Un mois après l'emménagement, Madame avait acheté un lit et un micro-onde. Elle n'avait toujours pas acheté de frigo malgré plusieurs sollicitations du travailleur social.

Dans son discours, Madame nous apprend qu'elle va deux fois par semaine chez le coiffeur et dans une grande enseigne de parfumerie pour se faire maquiller.

Le travailleur social lui a donc laissé le temps de s'installer sans lui faire de remarque, malgré l'inconfort que cela peut représenter. Elle continue d'ailleurs à « faire la manche » en fin de mois pour pouvoir se payer à manger mais semble toujours heureuse de raconter ses séances de maquillage ou de coiffure et ne souhaite pas enlever ces habitudes.

Afin de gagner sa confiance, le travailleur social n'a pas insisté sur le fait d'acheter d'autres meubles, ni d'électroménager.

Vignette n°4 :

Monsieur V. n'a jamais fait le ménage depuis son arrivée dans le logement, il a vomi plusieurs fois à même le sol dans son logement et n'a jamais nettoyé. Il ne souhaite pas être aidé sur ce ménage car il a « honte » de l'état de cet appartement. Lorsque le travailleur social explique qu'une aide-ménagère est peut-être envisageable, il ne veut pas en entendre parler. Il répond qu'il trouvera une solution pour qu'une jeune étudiante vienne l'aider mais n'a jamais entrepris les démarches.

Il a pourtant fait la démarche d'acheter un aspirateur, ainsi qu'un balai vapeur pour l'entretien de l'appartement mais n'a jamais sorti ce matériel des cartons d'origine. Lorsqu'on lui propose un coup de main, il le refuse automatiquement et hausse le ton.

Lorsqu'une visite à domicile est prévue, il attend le travailleur social en bas de chez lui pour éviter que l'on aille frapper à sa porte. Il évite les VAD, et préfère aller en RDV extérieur (Lidl, café du coin, etc.)

La plupart des démarches faites avec Monsieur se font soit dans la voiture, soit dans un lieu extérieur. Il me semble que Monsieur se sent bien chez lui, c'est d'ailleurs ce qu'il exprime mais ne souhaite pas recevoir de personnes chez lui.

Après deux mois dans son logement, il n'avait descendu aucune poubelle. Le travailleur social lui a exposé la réalité, à savoir qu'une accumulation de poubelles peut engendrer des blattes, cafards et autres insectes et donc, à long terme, une expulsion pour non-respect des clauses du bail.

Depuis ce jour, Monsieur descend ses poubelles régulièrement.

Vignette n°5 :

Mme P. a 33 ans. Elle est mère célibataire avec 3 enfants. Mme rencontre de gros problèmes de santé mais refuse depuis quelques années un suivi médical. Depuis son arrivée en logement, Madame prend conscience de ses problématiques de santé et des difficultés que cela engendre sur son quotidien. Les discussions à ce sujet entre le travailleur social et Mme P. sont très régulières. Après l'instauration d'un lien de confiance, Mme a détaillé ses idées noires au travailleur social qui lui a proposé de rencontrer l'EPIC (Equipe psychiatrique d'intervention et de crise). Madame a refusé, expliquant qu'elle ne pouvait pas leur faire confiance, qu'ils allaient l'hospitaliser de force etc. Le travailleur social lui a expliqué réellement le fonctionnement de cette équipe et leurs objectifs. Il lui a aussi demandé s'il pouvait en parler de façon anonyme à l'EPIC, lui expliquant que cela n'engageait à rien juste à avoir des conseils. Mme P., toujours méfiante, a accepté.

Le travailleur social a rencontré l'EPIC et a exposé la situation de façon anonyme.

Finalement, l'EPIC connaissait déjà l'histoire de Mme P., car elle s'y était rendue la veille, par ses propres moyens.

Vignette n°6 :

Monsieur B. se dit alcoolique depuis plusieurs années. Alternant des hébergements amicaux et d'urgence depuis deux ans, il ne trouvait pas nécessaire de se préoccuper de sa santé. Il se laissait vivre au gré de ses consommations et de ses fréquentations. Aujourd'hui, monsieur constate que le logement contribue à son bien-être. Il entreprend de nouvelles démarches de soin. Il fait le choix de demander une cure pour soigner son addiction. Monsieur B. reprend sa santé et sa vie en main. Il dit « je fais le tri dans mon entourage », « Le logement est une nouvelle chance, un nouveau départ ».

Vignette n°7 :

Madame J. a l'habitude de nos entrevues à domicile. Elle fait partie de ces personnes pour qui "30 logements d'abord" a été un tremplin. Malgré des débuts timides, elle sait me solliciter lorsqu'elle en a besoin : « j'aime bien nos entretiens à la maison, en plus je sais que quand j'ai besoin vous êtes là, ce n'est pas comme les autres professionnels, vous vous prenez le temps, vous m'écoutez. »

Vignette n°8 :

Mr B., en situation d'errance depuis 15 années. Il est entré dans l'expérimentation en début d'année 2019. Son souhait était d'avoir un logement sur la commune de Parempuyre. Un bailleur y a proposé un logement dans une résidence en construction. La livraison annoncée est en octobre 2019, soit environ 8 mois d'attente. Lors de nos échanges, Mr a préféré patienter pour entrer dans ce logement, dans la commune souhaitée, dans laquelle il a ses repères. Un logement dans un autre secteur aurait pu lui être proposé, avec moins de délais. Cependant, il s'agit de son choix, même si cela impliquait pour lui de patienter dans des conditions très précaires en attendant cette livraison. Le travailleur social a respecté le choix de Mr B., et l'a accompagné dans cette attente.

II.7 – Participation au déploiement de l'outil « Baromètre de la qualité de vie » en Gironde.

L'expérimentation "30 logements d'abord" s'est intégrée dans une démarche de recherche portée par le CCAS de la ville de Bordeaux et l'Agence Régionale de Santé afin de bénéficier de données d'évaluation portant sur le bien-être ressenti des personnes logées, sur leur sentiment de sécurité ou encore sur leur sentiment de pouvoir agir sur leur destinée.

Cette démarche de recherche qui est à la fois une méthode et un outil d'accompagnement au travail social innovant, est portée par le Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux du Centre Hospitalier Universitaire de Sherbrooke rattaché à l'Université de Laval au Québec.

Le projet « Baromètre de l'amélioration de la qualité de vie » est une interface informatique qui permet à la personne accompagnée de bénéficier d'une aide à la lecture de sa situation, d'indicateurs tangibles quant à sa situation, d'une aide à l'identification de ses potentialités, à la prise de décision, entre-autre choses. Utilisable par la personne en autonomie ou avec le travailleur social comme elle le souhaite, cet outil permet en seconde lecture d'évaluer l'impact du travail d'accompagnement ressenti par la personne.

L'objectif de cette démarche était de se donner les moyens de pouvoir proposer cet outil aux personnes. La mise en œuvre, pour des raisons techniques et de respect du RGPD, a pris du temps au cours de l'année. Le déploiement effectif n'est pas encore une réalité en fin d'année, les ménages n'ont donc pas encore pu se voir proposer son utilisation.

III. Dimension partenariale, mis en œuvre de l'expérimentation, coopération, co-construction

En préambule il convient de préciser que compte-tenu du nombre de partenaires présents en comité technique et de leur diversité, il a été nécessaire de fonctionner dans le respect du RGPD en effectuant les présentations des situations familiales de façon anonymisées. Pour bien des acteurs cela a été une innovation, et a posé des questions relatives à la numérotation des ménages. En effet, du fait des doublons sur l'initiale du nom de famille, il a été validé d'adjoindre un numéro de situation à cette initiale : Situation n°3, Mme A.

Il a été convenu que pour les échanges bilatéraux (bailleur-association, SIAO-association, FSL-bailleur, etc.) ou tri-partites (FSL-bailleur-association) il serait possible d'évoquer les noms des personnes.

L'expérimentation a démontré la faisabilité du changement des pratiques en comités techniques, dans la rédaction de leurs comptes-rendus, les échanges numériques, la construction de tableaux récapitulatifs, etc. afin de s'adapter aux exigences de la loi.

III.1 – Co-construction des modalités opérationnelles de l'expérimentation

Un des intérêts majeurs de l'expérimentation réside dans la méthode d'élaboration et de mise en œuvre de l'ensemble des processus collaboratifs pour permettre l'entrée en logement de ménages sans logement.

Sur proposition du coordonnateur, l'ensemble des processus décisionnels, les modalités de coopération, la définition des limites d'intervention de chaque partenaire, et les attentes réciproques qu'ils peuvent avoir les uns envers les autres ont été convenus de façon collective.

La co-construction du cadre et des modalités du partenariat a réellement été effective. Il ne s'est pas agi de faire valider par les partenaires un contenu déjà élaboré mais bien d'élaborer ensemble le contenu. Des comités techniques mensuels ont été décidés au cours desquels, durant les premiers mois, l'élaboration de la « **convention** de participation à l'expérimentation « 30 logements d'abord » a été effectuée.

La décision de réserver un temps, au sein des **comités techniques mensuels**, pour une « commission d'étude des situations » a rapidement été prise de concert. Les modalités d'identification des familles ont été laissées au SIAO mais les critères ont été confirmés de façon collégiale. « Housing First » précise qu'il n'y a pas de critère pour entrer en logement dès lors qu'un accompagnement social global et modulable est mis en place. C'est le sens du droit au logement également. Il a été nécessaire cependant de bien définir les contours de notre acception de « sans logement ou sans hébergement pérenne ».

Une fois cette opération effectuée, il a été nécessaire, de par la nature même de l'expérimentation, d'ajouter comme critère le fait de **pouvoir légalement accéder à un logement du parc social**.

Cette question a été l'objet de discussions pour pouvoir réduire ce critère limitant autant que le permet la loi. En effet, bien des personnes sans abri ne peuvent accéder de façon classique à un bail dans le parc social du fait du non-recours aux droits notamment, ou surtout, de l'absence d'avis d'impôts sur le revenu. Il a donc été convenu de réduire au minimum le nombre de pièces à fournir pour la constitution du dossier : une pièce d'identité en cours de validité, une attestation de domiciliation administrative, un justificatif de revenus, et à défaut d'avis d'impôts des justificatifs de revenus sur les 12 derniers mois. Même réduite au minimum, cette liste impérative a nécessité l'intervention des travailleuses sociales en amont du passage du dossier en CALEOL pour que les dossiers soient complets.

La question de la présentation en CALEOL d'un **dossier unique** a fait l'objet de débats entre bailleurs. La loi indique que seuls les logements attribués au titre du DALO et les « PLAI adaptés » peuvent faire l'objet d'une candidature unique.

Cependant, la grande majorité des bailleurs, s'appuyant sur un accord uniquement oral de la DDCS de Gironde, a décidé de ne présenter qu'une seule candidature au titre exceptionnel de l'expérimentation. Le risque est pris et assumé, en attendant la position que prendrait l'Ancols lors d'une mission d'évaluation (Agence Nationale de Contrôle du Logement Social).

Il est vrai que présenter 3 situations en CALEOL semble difficilement compatible avec la philosophie d'intervention du « Logement d'Abord ». En effet, partant d'une situation pour rechercher le logement adapté à celle-ci, il semble difficile de trouver trois situations ayant les mêmes projets de vie et le même besoin en termes de logement et d'accompagnement. De plus le travail préalable au passage en Commission d'attribution, de rencontre, d'élaboration d'un projet, de construction d'une relation de confiance, de travail autour du souhait des personnes, ne peut se faire avec trois familles dont seulement l'une d'elles serait à l'issue bénéficiaire du logement.

Au cours des comités techniques ont aussi été décidés la désignation chez chaque bailleur et au sein de chaque association d'un **référent** de l'expérimentation (*Cf. Infra paragraphe III.2*), premier interlocuteur pour tous les partenaires. La liste des noms et contacts de ces référents a été diffusée à l'ensemble des membres du comité technique.

Il s'est agi, à chaque fois qu'une demande émergeait de la part d'un partenaire ou d'un groupe de partenaires d'apporter collectivement une réponse. Pour exemple, la signature d'un contrat de location en bail direct a posé plusieurs questions. Au-delà de la modalité contractuelle (bail **direct/sous-location** *Cf. supra paragraphe II.2*), les organismes sociaux ont eu besoin de s'assurer qu'ils ne se trouveraient pas seuls à gérer d'éventuelles difficultés de gestion locative, de nuisance, de violence, etc.

Il a donc été décidé de façon collégiale la mise en place d'une astreinte par les associations accompagnant les ménages (*Cf. Infra paragraphe III.2*).

De même, les bailleurs ont exprimé le souhait de pouvoir s'appuyer sur un document qui lierait les ménages, l'association qui accompagne, et le bailleur. La relation bailleur - ménage étant fixée par le bail, celle association – ménage par le projet personnalisé et celle association – bailleur par la convention de participation à l'expérimentation mais aucun document ne venait engager mutuellement les 3 parties.

La rédaction d'un tel document a fait l'objet de nombreux échanges et débats au sein des comités techniques. Un projet de « contrat d'engagement mutuel » a d'abord émergé puis au fur et à mesure des échanges il s'est mué en « **projet d'accompagnement partagé** ». Dans la logique d'intervention basée sur le « Développement du Pouvoir d'Agir », qui vise notamment à miser sur les forces et les

potentialités des personnes plutôt qu'à anticiper les difficultés ou les incapacités supposées, la question du contrat d'engagements à respecter s'est trouvée interrogée. Le bail fixant déjà les obligations du locataire, et la nature de ce document tri-partite ne pouvant être juridiquement opposée en cas de non-respect, il s'est mué en un document de portée symbolique et éducative, signée par les 3 parties et proposant à chacune de personnaliser ses engagements dans son contenu. Pour ce faire des paragraphes ont été laissés en blanc afin qu'à la main, le jour de la signature les parties qui le souhaitent puissent y inscrire les engagements qu'elles prennent devant les autres signataires.

Il est intéressant de noter que malgré le temps passé à construire collectivement cet outil d'accompagnement et de partenariat, incluant les personnes accompagnées, il n'a été que très peu investi par les parties signataires. Les ménages n'ont presque tous rien écrit dans la partie qui leur était réservée. Au cours de l'année ce document n'a servi d'appui ni aux associations, ni aux bailleurs.

III.2 - Désignation de personnes physiques référentes et de procédures d'astreintes spécifiques.

Loger en bail direct des ménages identifiés à priori comme éloignés du logement et rencontrant des problématiques multiples, interrogeait les partenaires en termes de prise de risques. Ils ont souhaité préciser les modalités de coopération et les possibilités de prises de contact directs et en urgence avec un professionnel du travail social en cas de besoin.

Il s'est agi d'élaborer une réponse collective en cas de troubles sévères de voisinage par un locataire, notamment, violent ou sous l'emprise de toxiques, un dimanche après-midi, par exemple.

Tout d'abord nous avons décidé de nommer un référent « 30 logements d'abord » chez chacun des partenaires. Ainsi les informations sont centralisées au sein des établissements, les relations sont plus simples à établir et les décisions plus rapides à prendre. C'est ce référent bien souvent qui s'est rendu disponible pour assister aux comités techniques.

Les trois associations ont également proposé la mise en place d'une astreinte. Chacune d'elle ayant déjà un système d'astreinte en interne pour les différents dispositifs qu'elle déploie, elles ont communiqué leurs numéros aux bailleurs. Ces astreintes sont joignables J365 H24. Il a été convenu que ces numéros n'étaient pas à destination des personnes logées mais uniquement à celle des bailleurs, de leurs personnels de terrain et des partenaires.

III.3- Rédaction d'une charte

Lors des échanges entre partenaires au cours de comités techniques, l'idée de pouvoir partager un référentiel d'évaluation de l'autonomie des ménages et, partant, des modalités d'accompagnement qui en découleraient, a été abordée. Cependant, ayant collectivement admis que les parcours des personnes étant rarement linéaires, que les capacités des personnes à se mobiliser varient dans le temps et que les besoins d'accompagnement sont inévitablement changeants, l'idée a été laissée de côté.

La question de se doter d'une charte fixant les lignes directrices des partenaires, relative à la philosophie des interventions, aux bonnes pratiques opérationnelles s'est trouvée posée. Le Conseil Départemental, les services de l'Etat et Bordeaux Métropole ayant déjà, avec les partenaires mobilisés suite à l'Appel à Manifestation d'Intérêt Logement d'Abord, créée dans le cadre d'un atelier un Code de Déontologie, il a été décidé de ne pas poursuivre le travail autour d'une charte mais d'adosser l'expérimentation au « Code de Déontologie AMI Logement d'Abord » existant.

III.4 - Gestion des ressources humaines dédiées à l'expérimentation.

Afin de répondre à l'un des deux objectifs majeurs de ce projet, à savoir la mise en pratique d'un accompagnement social global spécifique basé sur le développement du pouvoir d'agir, il a été décidé par les associations financées de ne pas mobiliser des personnels déjà présents sur d'autres dispositifs de logement accompagné mais d'en recruter de nouveaux.

Nonobstant l'avantage certain qu'aurait pu représenter l'expérience acquise de travailleurs sociaux déjà rompus aux particularités de l'accompagnement social lié au logement, il est apparu que cette expérience aurait pu aussi être un écueil. En effet, comment les professionnels pourraient-ils se libérer de leurs habitudes et de la pratique, mises en œuvre dans les dispositifs d'Aide au Logement Temporaire ou de Sous-Location pour aborder l'accompagnement dans le cadre spécifique fixé et sous l'angle particulier à ce projet.

Ainsi les 3 associations identifiées, ayant toutes de longue date acquis une expertise dans les dispositifs de logement accompagné ou d'hébergement, que ce soit en collectif ou en logement diffus, ont chacune ouvert un poste financé pour le recrutement d'un nouveau salarié.

Deux éducatrices spécialisées et une conseillère en économie sociale familiale ont été embauchées. Mise à part la CESF qui avait une petite expérience en MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé) et avait déjà pratiqué son métier à domicile, elles étaient toutes presque sans expérience de travail d'accompagnement social global d'adultes à leur domicile.

L'arrivée de cette nouvelle salariée a placé chacune des associations face à des questionnements en termes de management. En effet, du fait du très fort taux d'encadrement (1 professionnel pour 10 ménages) il est apparu complexe de pouvoir intégrer cette salariée à une équipe, à un service, sans générer de possibles tensions, ou incompréhensions. La question s'est également posée en regard du soutien apporté aux équipes par une analyse des pratiques professionnelles. Comment intégrer cette salariée à un groupe d'analyse des pratiques alors que sa pratique, son cadre d'intervention, ses appuis méthodologiques diffèrent tant de ses collègues ?

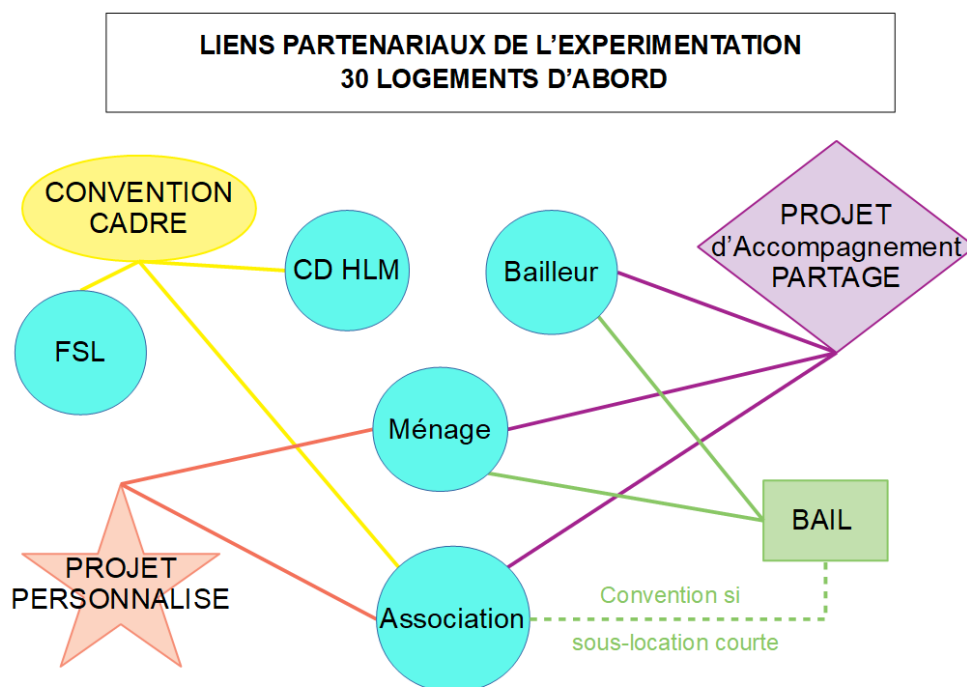
Pourtant, la logique d'intervention consistant à faire accéder à des logements diffus des personnes issues de la rue ou sans hébergement pérenne place les travailleurs sociaux dans une situation qui peut s'évéler compliquée ou interroger les ressentis. De plus, l'intervention sociale à domicile n'est pas sans questionner les limites de l'intervention, ou la juste distance dans l'accompagnement, particulièrement dans la philosophie d'intervention basée sur le Développement du Pouvoir d'Agir.

Assez rapidement donc, la demande de bénéficier d'un appui spécifique et commun aux trois travailleuses sociales a émergé. Le Fonds de Solidarité Logement a mis en place une **Analyse des Pratiques Professionnelles** transversale à destination de ces 3 salariées. Le GIP-FSL33 a conventionné avec une Docteure en Psychologie, Psychologue clinicienne et systémicienne, spécialisée dans l'accompagnement d'équipe de travailleurs sociaux. Le rythme d'une séance mensuelle a été arrêté sur les deux années de l'expérimentation. La plus-value de ces séances n'a pas tardé à se faire sentir. Le partage d'expérience tant au sujet de l'accompagnement des personnes, que de la particularité de leur situation professionnelle, a permis de faire naître une équipe, et de renforcer le sentiment de participer à une expérimentation collective. Deux salariées sur les trois ne participent à aucune autre analyse des pratiques professionnelles, internes aux associations qui les emploient.

III.5 – Schéma de contractualisation

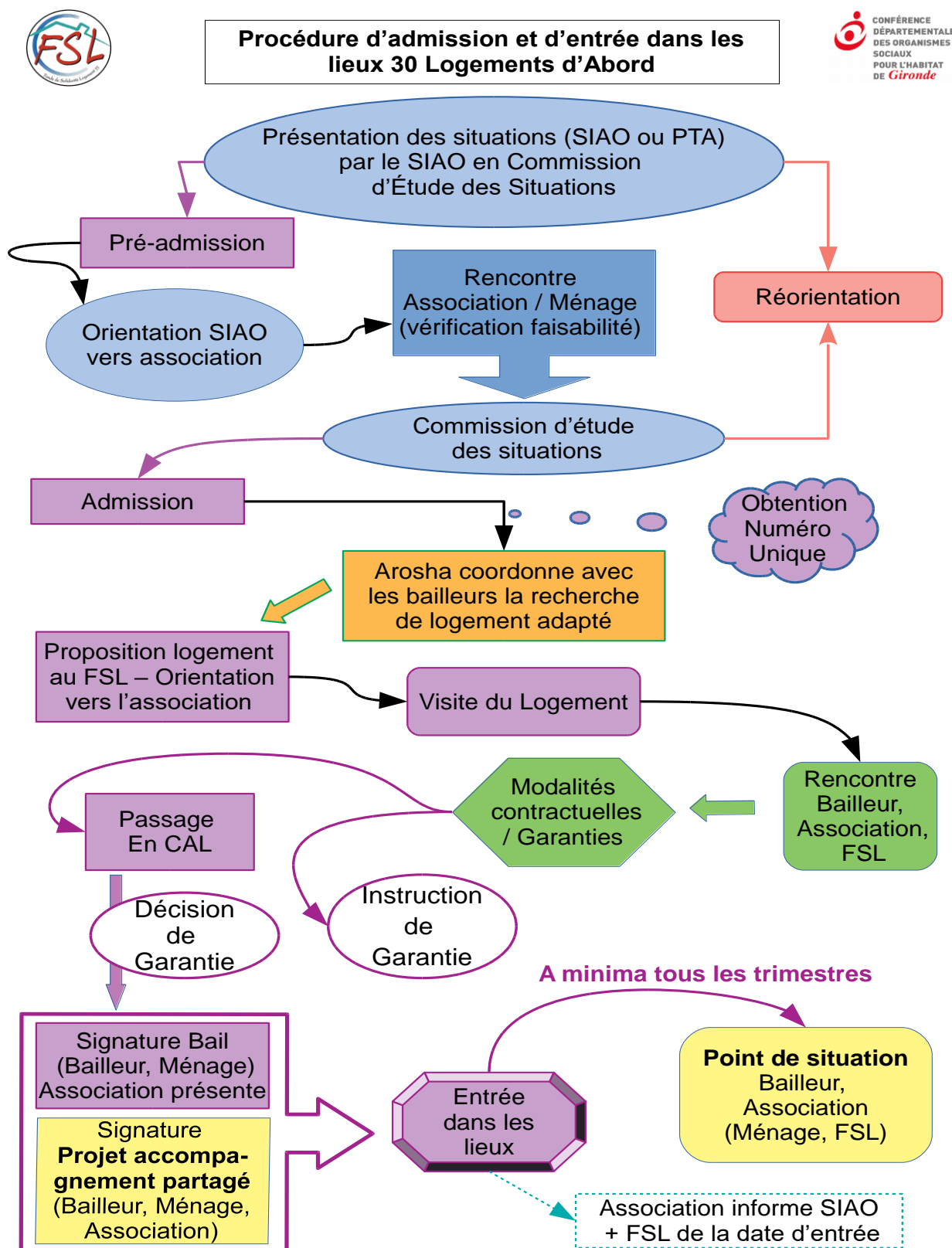
Une expérimentation telle que « 30 logements d'abord », par sa dimension partenariale importante, nécessite de bien encadrer les modalités de travail en commun.

Cet encadrement a été formalisé par différents documents spécifiques dont la rédaction a été partagée. Le schéma ci-dessous représente les différents liens encadrés par les documents indiqués.



III.6 – Schéma d'admission

Les modalités de fonctionnement entre les partenaires et les modalités opérationnelles ont été décidées collectivement au long des Comités Techniques qui ont égrainé l'ensemble de l'année. Parmi ces décisions, les modalités d'identification des ménages, d'étude de leurs situations, et d'admission dans l'expérimentation ont fait l'objet de nombreuses discussions qui ont abouti au schéma suivant :



III.7 - Acceptation des refus de logement

L'expérimentation est venue interroger les pratiques habituelles des partenaires et a nécessité de déployer des capacités d'innovation et des prises de risque partagées. Le contexte de la demande de logement social en Gironde (Au 31/12/19 : 57 951 demandes de logement en cours dont 37 653 nouvelles demandes pour 10 000 attributions annuelles) amène l'ensemble de la filière à appréhender les refus de logement de la part des demandeurs sous l'angle de motifs tangibles. Raison médicale, inadéquation des modes de transport ou temps de trajet pour se rendre au travail ou raisons familiales avérées sont des motifs de refus acceptables. En cas de refus dont la motivation est estimée non valable, l'information est donnée à la personne que le dossier ne peut plus être considéré comme prioritaire.

Le modèle « Logement d'abord » accorde une grande place à la prise en compte des souhaits des personnes dans le choix du logement qui leur est proposé. Au-delà du principe « un logement ordinaire dans un quartier ordinaire », le fait de pouvoir se sentir bien dans un logement dépend notamment de sa correspondance avec ce que s'imaginait la personne lorsqu'elle en était dépourvue. Plus un logement se rapproche du logement idéal imaginé par la personne, plus l'impact d'être dans ce logement est grand pour faciliter le rétablissement de la personne. De plus, l'urgence d'une situation vécue par un ménage ne l'empêche pas d'avoir des souhaits ou des préférences.

Les échanges, les rencontres fréquentes, le petit nombre de logements à mobiliser ont permis d'innover et de tenir compte des choix des personnes dans la recherche de logement. Les éléments pris en compte ont été divers tels que la localisation, l'accès à un espace extérieur, la présence d'un ascenseur, la possibilité de conserver ses animaux de compagnie, la co-location, le refus des grands ensembles, etc. Les personnes logées indiquent à 93% être totalement satisfaites du logement dans lequel elles se trouvent (*Cf. I. Bilan quantitatif / Données chiffrées ⇨ Document joint*).

Malgré cette mobilisation des bailleurs, quelques familles ont refusé des logements proposés avant d'en accepter un. Cette question a fait l'objet de débats et discussion relatifs aux motifs de refus, acceptables ou non. La question de nombre de refus acceptables par une famille a aussi été posée. Une famille peut-elle refuser 5 propositions ? La question de l'urgence de la situation du ménage a été placée en regard de ces refus ? La famille est-elle bien sans logement ou sans hébergement pérenne pour refuser un logement ?

Il s'est agi de faire concorder des acceptions divergentes d'une même situation. Si le travail nécessaire à une proposition de logement, dans le contexte du logement social girondin, ne peut être balayé d'un revers de main, accepter le premier logement proposé pour résoudre une situation critique immédiate peut s'avérer un choix de moyen long terme inefficace si le ménage finalement ne s'y sent pas bien. Particulièrement pour des ménages ayant connu la privation de logement et pour lesquels la projection dans un logement revêt une symbolique importante. Si à court terme le logement finalement ne permet pas à la personne de l'investir car il ne lui plaît pas, la déception, l'échec renouvelé, le sentiment de subir sa vie plutôt que d'agir dessus peuvent amener le ménage à se désinvestir.

Comme pour la question de la sous-location ou du bail direct, les partenaires ont convenu qu'aucune position de principe ne devait être arrêtée mais une étude au cas par cas, en fonction de chaque situation. Ainsi l'individualisation des procédures, un traitement différencié des situations en fonction de leurs particularités reconnues, de leurs spécificités, peut être réellement mis en œuvre, dans le creuset de la philosophie d'intervention du « Logement d'Abord ».

III.8 – Ateliers de découverte des cultures professionnelles

Afin d'améliorer la connaissance mutuelle entre partenaires, de faire tomber des représentations et de mieux cerner les enjeux de chacun il a été proposé par les membres du comité technique d'organiser des « ateliers de découverte des cultures professionnelles ».

Les thématiques abordées ont soit été proposées de la propre initiative des partenaires se proposant d'organiser un atelier soit se sont fait jour au cours de échanges. Elles ont couvert un éventail assez large de thématiques telles que : Enjeux et contraintes réglementaires des HLM, Gestion de la demande de logement, Présentation du FSL, Présence en observation en commission d'attribution, Présentation SIAO / 115, Gestion locative et vie du contrat de bail, etc.

Quatorze ateliers de découverte des cultures professionnelles ont été réalisés au cours de l'année par 8 partenaires différents. Onze partenaires ont inscrit des salariés pour assister à ces ateliers qui ont regroupé 81 participants qui ont confirmé l'intérêt de ce type d'ateliers. Les partenaires organisateurs ont indiqué la relative complexité d'organisation, notamment pour permettre aux participants de visiter leurs locaux ou pour mobiliser certains collaborateurs en interne.

III.9 - Logements des collèges

Le Conseil Départemental, dans l'idée de décloisonnement des dispositifs et de favoriser la mise à l'abri la plus rapide des ménages intégrés dans l'expérimentation "30 logements d'abord" a proposé de mettre à disposition des logements vides au sein d'établissements scolaires, dans l'attente d'une proposition de logement par les bailleurs.

Après étude des perspectives et des contraintes cette option a été laissée de côté pour trois raisons majeures. La disponibilité desdits logements uniquement jusqu'au mois de septembre, la contrainte de la situation de ces logements au sein même d'établissements scolaires et enfin la contradiction entre cette solution temporaire et la philosophie d'intervention « Housing First ».

III.10 - Articulations opérationnelles

Les articulations opérationnelles qui permettent un suivi croisé des situations sont nombreuses pour le coordonnateur du GIP-FSL33.

Exemples non exhaustifs qui illustrent cette pluralité :

Avec le SIAO : repérage des ménages, orientations et / ou réorientations, présence en comité technique, organisation d'ateliers de découverte des cultures professionnelles, participation du coordonnateur aux « Groupe Appui National logements d'abord » de la Fédération des Acteurs de la Solidarité.

Avec la Conférence Départementale HLM : Comités techniques et de pilotage, liens avec les bailleurs de façon collective, suivi des situations logées, projets collectifs comme les ateliers de découverte des cultures professionnelles, éléments d'évaluation ou de réorientation, co-portage du projet.

Avec les bailleurs HLM : comités techniques, propositions de logement et gestion locative lorsque celle-ci pose problème, suivi des points trimestriels, coordination des entretiens préalables au passage en CALEOL, résolution des problèmes de communication entre les services gestionnaires et les associations, référence de parcours des ménages logés.

Avec les associations partenaires : comités techniques, suivi des propositions de logement et gestion locative lorsque celle-ci pose problème, suivi des points trimestriels, coordination des entretiens préalables au passage en CALEOL, résolution des problèmes de communication entre les associations et les bailleurs, référence de parcours des ménages logés, soutien technique, formation.

Avec la DDCS : Comités techniques et de pilotage, étude des situations présentées devant la Plateforme Territoriale d'Accompagnement, soutien opérationnel notamment sur le décroisement des dispositifs autour de situations présentant des problématiques spécifiques.

Avec l'association ARI – ASAIS qui déploie « Un Chez Soi D'abord » : Comités techniques, évaluation des situations, partage d'expérience sur la mise en œuvre de l'expérimentation, accueil en immersion sur 3 jours des 3 travailleuses sociales, soutien sur les problématiques de santé mentale.

Avec le Conseil Départemental de la Gironde (Direction de l'Habitat et de l'Urbanisme) : Co-pilotage de l'expérimentation, comités techniques, liens avec la Plateforme Territoriale d'Accompagnement, orientations de situations entre les deux dispositifs, mise à disposition d'un logement sur contingent de réservation.

Avec le Conseil Départemental de la Gironde (Pôles Territoriaux de Solidarité) : Comités techniques, évaluation des situations, appui technique sur problématique enfance, atelier de découverte des cultures professionnelles.

- L'immense majorité des relations partenariales se situe sur le terrain, autour des situations des ménages **et ont été mise en œuvre par les travailleuses sociales des associations** dans l'accompagnement social global.

CONCLUSION :

La mise en œuvre de l'expérimentation s'est déroulée dans la concorde grâce à l'intérêt de tous les partenaires pour la démarche, la volonté d'innovation partagée et leur mobilisation dans la durée.

Le cadre d'intervention et les modalités de coopération se sont construits parallèlement à l'étude des situations et à l'admission des ménages. Ces aller-retours entre questionnements posés par le terrain et réponses collégiales apportées par le comité technique ont permis de construire l'ensemble au fur et à mesure, sans parti-pris et sans position de principe, ce qui était une des volontés communes initiales.

Les ateliers de découverte des cultures professionnelles ont renforcé les liens déjà établis et permis une meilleure compréhension mutuelle des enjeux de chaque partenaire. L'analyse des pratiques professionnelles mise en œuvre, a permis quant à elle, l'émergence d'une équipe « 30 logements d'abord » plus constituée et étayante.

L'approche de l'accompagnement social adossée au « Développement du Pouvoir d'Agir », visant le rétablissement des personnes se poursuit et se renforce par la pratique qu'en ont les travailleuses sociales dans le quotidien avec les ménages.

Les perspectives pour la seconde année sont de plusieurs ordres. D'abord travailler au maintien des ménages dans leurs logements. En effet, après la mobilisation de tous pour les entrées dans les lieux l'enjeu est maintenant de permettre aux personnes de s'y sentir bien et de s'y maintenir. Le partenariat sera là encore très important en cas de difficultés rencontrées pour apporter collectivement des

réponses innovantes. Il s'agira de nous appuyer sur la qualité de la relation partenariale établie pour co-construire des parcours de réussite.

Procéder aux glissements des baux actuellement signés en sous-location, maintenir les liens partenariaux serrés autour des situations (points trimestriels etc.), poursuivre l'analyse des pratiques, renouveler les ateliers de découverte des cultures professionnelles sont quelques axes de travail qui seront présents en 2020.

La mise en route de l'utilisation de l'outil « Baromètre de la qualité de vie » sera également un axe, qui devrait venir en complément de la philosophie d'intervention sociale pour favoriser le rétablissement des personnes.

Cette expérimentation a pour vocation de produire une évaluation de ce qui aura été pertinent, efficient et efficace pour en tirer des enseignements voire des préconisations, et généraliser les bonnes pratiques identifiées. Co-construire cette évaluation finale et la réaliser font partie des perspectives incontournables de l'année prochaine. De même, prévoir un suivi longitudinal, idéalement conçu sur deux années avec un point d'étape en décembre 2021 et un point final en 2022 permettrait de mesurer l'impact de long terme et l'intérêt de l'action en regard de l'intérêt général. La construction de cette évaluation ex-post constituera également une tâche à accomplir cette année.

Enfin, la préparation de la fin des accompagnements, les passages de relais, la déconstruction partagée avec les ménages de la relation d'accompagnement seront sans nul doute également des points majeurs du travail en 2020.