

LOGEMENT D'ABORD

PLAN D'ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS DE LA VEILLE SOCIALE

Avril 2021



SOMMAIRE

Avant-propos : la démarche

1 / Le rôle de la veille sociale dans la politique publique du logement d'abord – une transformation encore difficilement intégrée dans les discours et les pratiques

2 / Faire du logement d'abord une logique d'action au quotidien pour les acteurs de la veille sociale

3 / Vers une modélisation graphique comme aide à l'orientation hébergement/logement à destination des acteurs de la veille sociale ?

Conclusion

Identification



PORTEUR DU DOCUMENT

La Croix-Rouge française,
Association humanitaire loi 1901
Reconnue d'utilité publique par ordonnance du 27 avril 1945

représentée par Mr. Jean-Jacques ELEDJAM
en sa qualité de Président depuis le 23 juin 2017

Siège social :
98 rue Didot 75694 Paris cedex 14
Adresse postale
21 rue de la Vanne CS 90070 - 92126 Montrouge.

CONTACT

Thierry COUVERT LEROY
Délégué national Lutte contre les exclusions
☎ 06 62 36 98 80
✉ thierry.couvert-leroy@croix-rouge.fr

ADRESSE ADMINISTRATIVE

Services administratifs : Campus Croix-Rouge française
21 rue de la Vanne CS 90070 - 92126 Montrouge cedex

Avant-propos : la démarche



Pour élaborer ce plan d'accompagnement des acteurs de la veille sociale à penser leur rôle dans la politique publique du logement d'abord, la Croix-Rouge française s'est appuyée sur son réseau d'établissements de la filière Lutte contre les exclusions et a souhaité les amener à réfléchir, dans une visée prospective, aux pratiques d'accompagnement de leurs équipes en matière d'accès et de maintien dans le logement des publics accueillis. Pour ce faire, plusieurs modalités d'observation, d'échanges et de travail ont été mobilisées.

> Constitution d'un groupe ad hoc

Pour ce faire, un groupe composé de professionnels de la filière Lutte contre les exclusions a été constitué. Les professionnels invités à rejoindre ce groupe ont été initialement sélectionnés sur plusieurs critères pour parvenir à une représentation équilibrée de nos réalités :

- **Leurs fonctions**

Les participants sont des directeurs de pôles, des coordinateurs et des travailleurs sociaux de différents dispositifs. Ils bénéficient, du fait de cette diversité, d'une bonne connaissance de chacun des dispositifs de veille sociale, de leur similitude et de leurs différences ainsi que d'une vision plus globale de l'insertion par le logement sur leur territoire d'intervention. Certains d'entre eux gèrent aussi des dispositifs d'hébergement ou de logement adapté (CHRS, CHU, pension de famille, accompagnement dans le logement AVDL, IML).

- **Leur origine géographique**

Ils ont été identifiés pour leur répartition sur le territoire national et la juxtaposition de zones rurales et plus urbanisées.

Un regret dans notre méthodologie : ne pas avoir pu inclure des professionnels franciliens au groupe compte-tenu de la particularité de l'Île-de-France en termes de tension sur le marché du logement, de volumes de demandes, de solutions déployées, de densité du réseau d'acteurs, de pilotage de la politique d'accès à l'hébergement et au logement...

Certains professionnels ont rejoint la démarche en cours car ils en ont manifesté le souhait lors des groupes de travail nationaux organisés par la Croix-Rouge française dans le cadre de son animation de réseau.

Fonction	Territoire	Dispositifs
Directrice de pôle + Coordinatrice (Ariège)	Occitanie Ouest (Ariège, Haute Garonne, Hautes Pyrénées, Tarn)	6 pensions de famille 1 CHUS 1 accueil de jour 1 SIAO Mesures IML
Référente Logement autonome	Gard (Nîmes)	SIAO
Directrice	Haute Savoie (Annecy)	SIAO
Coordinateur	Landes (Dax)	Accueil de jour Samu social CHU
Directeur des services socio-éducatifs + Responsable service insertion	Marne	2 accueils de jour 1 samu social / 1 permanence de rue 1 CHRS 1 CHUS ASSL Pôle asile / intégration

> Visites de terrain

Dans le cadre de ce plan d'accompagnement, deux déplacements ont été effectués :

▪ Pôle social de la Marne (Reims, Epernay, Châlons-en-Champagne)

Le Pôle social de la Marne est composé de : 2 accueils de jour, 1 samusocial professionnel / 1 permanence de rue, 1 CHRS de 13 places, 1 CHUS de 85 places, 25 mesures ASSL, 1 CADA de 179 places, 1 HUDA de 150 places, 1 SPADA, 20 mesures accompagnement de réfugiés dans le logement.

Lors de ce déplacement, une visite de l'accueil de jour d'Epernay a été réalisée et s'est poursuivie par un temps d'échange avec James Baradon, accueillant et Jérôme Caby, responsable du service insertion.

Deux réunions ont aussi été organisées :

- L'une avec Vincent Gruson, Directeur des pôles lutte contre les exclusions de la Marne et de l'Aube, et Philippe Muet, Directeur des services socio-éducatifs de la Marne, à l'occasion de laquelle il a été discuté de l'ensemble des actions mises en œuvre sur le pôle de la Marne pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes sans domicile ainsi que des relations avec les autres acteurs de l'insertion par le logement ;
- La deuxième avec les membres de l'équipe de maraude salariée (5 personnes), qui avaient déjà amorcé une réflexion sur leur territoire pour permettre l'accès au logement de certaines personnes à la rue préalablement identifiées, au cours de laquelle il a surtout été question des difficultés rencontrées par les travailleurs sociaux pour rendre cet accès effectif.

▪ Pôle d'établissements du Gard (Nîmes, Bagnols sur Cèze, Bernis)

Le pôle d'établissements du Gard est composé de : 1 SIAO, 1 samusocial professionnel, 1 accueil de jour, 3 centres d'hébergement d'urgence de 97 places, 1 dispositif d'accompagnement des familles Roms, 10 mesures d'ALT, 1 antenne médicale, 1 CHRS de 28 places, 3 CADA de 285 places, 1 HUDA de 155 places, 75 mesures d'IML, 6 lits en LHSS, 350 places en nuitées hôtelières.

Ce déplacement a été soutenu par de multiples immersions :

- Visites à l'hôtel avec une travailleuse sociale du 115 qui établit un bilan diagnostic et oriente les ménages pris en charge vers les services de droit commun et les dispositifs d'hébergement/logement en fonction des besoins repérés ;
- Echange avec une écoutante 115 ;
- Maraude diurne avec l'équipe salariée composée de 4 maraudeurs aux profils variés (monitrices-éducatrices, infirmière stagiaire, agent d'accueil) à la rencontre de personnes durablement installées à la rue sur leurs lieux de vie ;
- Maraude nocturne avec les bénévoles de l'unité locale Croix-Rouge française de Nîmes avec des arrêts en points fixes, principalement axée sur l'aide alimentaire ;
- Visite des locaux actuellement en cours de réaménagement de l'accueil de jour ainsi que de l'espace temporairement utilisé par celui-ci.

Une réunion présentielle a aussi été organisée avec : Malik Berkani, Directeur du pôle d'établissements du Gard ; Julien Maljournal, Directeur adjoint ; Samia Bouaicha, Cheffe de service SIAO-Veille sociale ; Charlotte Bourguine, référente Logement autonome du SIAO du Gard. Cette rencontre a permis d'aborder le fonctionnement du SIAO, la coordination des interventions des différents services de veille sociale du pôle, le rôle et les pratiques du SIAO en matière d'accès au logement de droit commun, la dynamique locale d'accès au logement, leur vision du logement d'abord, les contraintes locales d'accès au logement des personnes sans abri et enfin les actions engagées en ce sens.

> Réunions en visioconférence

Au total, 4 réunions plénières ont été organisées par visioconférence, compte-tenu à la fois des contraintes sanitaires actuelles mais aussi pour permettre la présence de l'ensemble des membres du groupe. Ces réunions, d'une durée variant de 2 à 3 heures, ont constitué des points d'étape de la démarche puisque des entretiens ou travaux individuels étaient menés dans l'intervalle. Elles ont été organisées comme suit :

- **Réunion plénière 1**
 - Présentation de la démarche : Objectifs, méthodologie, résultats attendus, rétroplanning
 - Définition du périmètre
 - Identification des enjeux
- **Réunion plénière 2**
 - Recensement des actions mises en œuvre ou identifiées par les participants pouvant être mises en place par les différents acteurs de la veille sociale pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes sans abri
 - Définition des partis-pris du groupe quant à la stratégie à adopter en vue d'une participation active des acteurs de la veille sociale au logement d'abord
- **Réunion plénière 3**
 - Mise en commun des critères d'évaluation utilisés par les participants dans le choix d'orientation des ménages vers l'hébergement ou le logement
 - Sélection des actions préalablement recensées pour la constitution de fiches-actions
- **Réunion plénière 4**
 - Sélection des critères et de l'échelle d'évaluation en vue de la création d'un outil d'aide à la décision pour les acteurs de la veille sociale
 - Mise en commun des fiches actions réalisées

Les plénières ont ainsi permis de partager collectivement l'avancement de notre réflexion, de mettre en commun nos interrogations et de travailler à la recherche d'un consensus tant dans l'approche du sujet que sur les pistes identifiées pour sa mise en œuvre concrète.

> Entretiens individuels

Par ailleurs, 7 entretiens individuels ont été organisés. Ces entretiens, d'une durée d'une heure, intervenaient en complémentarité avec les réunions plénières car ils laissaient la possibilité aux professionnels de rentrer plus dans le détail de leurs activités et de s'exprimer plus personnellement.

> Supports méthodologiques

Enfin, afin de structurer la réflexion et de mettre en forme les contributions respectives, un panel d'outils a été utilisé :

- Sondage en ligne ;
- Tableau partagé ;
- Matrice SWOT ;
- Fiches actions ;
- Diagramme de Kiviat (ou graphique radar).

A noter que certains d'entre eux à ce stade nécessitent encore d'être testés auprès des équipes sociales ou expérimentés dans le cadre de l'accompagnement. Ils ont vocation à être ajustés en fonction des retours terrain afin de constituer in fine des outils opérationnels au bénéfice de l'ensemble du réseau.



Le rôle de la veille sociale dans la politique publique du logement d'abord – une transformation encore difficilement intégrée dans les discours et les pratiques

Éléments de définition et de cadrage

> La veille sociale – une place singulière et des modalités d'intervention particulières encore peu reconnus

La veille sociale occupe une place singulière puisqu'elle constitue le premier maillon du parcours de la rue au logement. Destinée aux personnes sans logement personnel, accessible directement (sans orientation préalable par un tiers) et inconditionnellement (sans critères d'accès : situation administrative, sexe, état de santé...), la veille sociale assure un rôle majeur de « raccrochage » aux personnes en situation de rue ou d'errance, mis en avant par l'ensemble des membres du groupe. De par cette position de premier interlocuteur, elle peut occuper une place centrale pour orienter et amorcer avec les personnes la construction d'un parcours d'insertion ou de réinsertion.

La singularité de la veille sociale tient aussi dans ses modalités d'intervention particulières, bien loin des bureaux d'entretiens de la plupart des services sociaux qui freinent certaines personnes à solliciter l'aide d'un travailleur social, et sa démarche d'aller vers les personnes pour soutenir l'éclosion d'une demande sociale. Souvent perçue par le prisme de l'urgence et de la réponse aux besoins primaires, cette intervention sociale, loin des standards habituels, est, si ce n'est dépréciée, tout du moins peu valorisée. En témoigne le fait que certaines structures ne disposent d'aucun travailleur social, l'équipe étant composée de techniciens d'intervention d'urgence sociale – diplôme de « maraudeur » créé par la Croix-Rouge française -, d'animateurs socio-culturels et d'agents d'accueil. Les dispositifs de veille sociale ont peu investi la question de l'accès au logement dans leurs pratiques, par manque de compétences liées à l'accompagnement social au sein des équipes et pris par le poids du quotidien et de la recherche de solutions immédiates.

> Le logement d'abord – un objet abstrait et peu défini pour les acteurs de la veille sociale

⇒ Politique publique, projet, dispositif, expérimentation... Vers un charivari du LDA ?

Si, de prime abord, un consensus était trouvé sur la définition du logement d'abord, il s'avère que les échanges au sein du groupe ont rapidement mis en exergue l'insuffisante compréhension partagée de ce que recouvre le concept. Au cours des échanges, le terme « logement d'abord » a été utilisé pour désigner tantôt une politique publique, un projet, un dispositif, un appel à projets, une expérimentation, un label, une mise en œuvre accélérée ou une loi. Même sa désignation pouvait changer : logement d'abord, housing first, chez-soi d'abord... Trop conceptuel peut-être ? Ou dilué par de multiples références dans les discours actuels ?

Si le plan quinquennal visait à ancrer le concept dans l'action, les difficultés des acteurs de la veille sociale à s'accorder sur une définition partagée sont symptomatiques d'une explication sans doute insuffisante et freinent son appropriation concrète par les professionnels et son intégration dans les pratiques d'accompagnement.

⇒ Entre représentations et réalités, la question du public cible

Comme expliqué précédemment, la mise en pratique des principes du logement d'abord au travers d'expérimentations tels que le chez-soi d'abord a globalement contribué à façonner la vision qu'avaient les professionnels de terrain du logement d'abord. Cette acception particulière du concept a naturellement soulevé la question du public cible au cours des discussions comme un élément de définition du logement d'abord.

« Grands exclus », « personnes à la rue souffrant de troubles psychiques ou d'addictions », « personnes ayant connu des ruptures de parcours multiples » ... La représentation des acteurs de la veille sociale du public cible a pu indirectement contribuer à réduire le spectre du logement d'abord et pourrait en partie expliquer le peu d'actions actuellement mises en œuvre sur le terrain.

Oscillant entre définition précise et notion vague, il aura été finalement décidé de ne pas concevoir le logement d'abord par l'entrée « public » et de s'entendre, dans le cadre de notre réflexion, sur une conception assez ouverte du logement d'abord comme un **objectif prioritaire donné à l'accès au logement** pour les publics sans domicile accueillis dans les dispositifs de veille sociale (115/maraudes/accueils de jour) et pouvant y prétendre au regard de la réglementation régissant l'accès au logement.

Malgré cette définition plutôt vaste du public cible, certaines réflexions et pistes d'action ont pu être biaisées par la typologie et le profil des ménages accueillis dans les dispositifs gérés par les différents participants. En effet, pour éviter l'écueil d'être hors sol, les discussions ont souvent porté sur des situations concrètes rencontrées.

Forces/faiblesses/menaces/opportunités : le positionnement stratégique de la veille sociale dans le logement d'abord

Afin de partir d'une vision partagée de la place de la veille sociale dans le logement d'abord, le choix a été fait de définir son positionnement stratégique en s'appuyant sur une matrice SWOT. Celle-ci a été complétée collectivement en réunion plénière.

	Forces	Faiblesses
Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Une bonne connaissance des personnes sans abri - Une relation de confiance tissée avec les personnes accueillies/accompagnées - Des modalités d'intervention propres à la veille sociale <p>Une capacité d'innovation et une agilité certaine des acteurs de la veille sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Des personnes dont le cumul de difficultés peut freiner l'accompagnement vers le logement - Une connaissance souvent limitée des mécanismes et règles relatives à l'accès au logement des publics prioritaires - Des ressources financières et humaines limitées : une entrave à la capacité d'innovation des structures - Une coordination variable selon les territoires <p>Ne pas préjuger du besoin de la personne mais y apporter une réponse</p>
	Opportunités (à saisir)	Menaces (à contrer)
Externe	<ul style="list-style-type: none"> - Une attention particulière des pouvoirs publics à la veille sociale actuellement - De récentes évolutions de la législation en faveur de l'accès au logement des personnes défavorisées (Loi LEC) - Engagement des collectivités territoriales dans la politique du LDA - Méconnaissance des acteurs de la veille sociale : une opportunité de se faire connaître, présenter les modalités d'accompagnement, expertise, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Un manque de connaissance et de reconnaissance réciproque entre bailleurs sociaux et acteurs de la veille sociale - Des préjugés encore très présents sur les personnes sans abri : Surexigence pour les personnes avec une histoire de rupture ou aucune histoire locative - Concurrence entre les opérateurs qui proposent des projets LDA (et avec lutte de pouvoir au sein des collectivités) - Actions précédentes qui ont échoué (nécessité de proposer des garde-fous) - Entrée dans le logement = bascule dans l'accompagnement social (importance de maintenir le lien) - Ne pas préjuger du besoin de la personne mais y apporter une réponse (changement de regard à effectuer)

Enjeux

> Contribuer à la connaissance et la compréhension mutuelle entre acteurs de la veille sociale et du logement

Bien qu'étonnant, certains membres du groupe ont mis en avant la vision souvent manichéenne de l'accès au logement dans laquelle s'opposeraient les « gentils » travailleurs sociaux et les « méchants » bailleurs. Selon eux, cette vision qui s'est progressivement imposée a créé une défiance mutuelle qui nuit au parcours résidentiel des publics. Or, elle repose largement sur une méconnaissance du fonctionnement et des contraintes de chacun.

Si les membres rapportent leurs difficultés à faire accéder des personnes au logement sans passage par l'hébergement en raison de préjugés encore persistants sur les personnes à la rue, ils sont toutefois convaincus qu'un travail de rencontre, de connaissance et de compréhension mutuelle peut contribuer à changer le regard des uns et des autres et permettre de s'accorder sur des intérêts communs, notamment au regard des dernières lois fixant des objectifs ambitieux en matière d'accès au logement des publics prioritaires. Pourtant, de telles instances rassemblant acteurs de la veille sociale et du logement sont souvent inexistantes sur les territoires.

> Dépasser les préjugés et lever les craintes

⇒ Lutter contre l'exigence accrue des bailleurs à l'égard des personnes sans abri

Quand il s'agit d'accès au logement de personnes sans abri, les participants indiquent constater une exigence accrue des bailleurs à leur égard, induite par le risque financier et liée à des préjugés encore prégnants ou des expériences malheureuses. Au sein même de la demande de logement social, le parcours locatif du ménage doit être documenté et argumenté, une note sociale doit être jointe par le référent social, ce qui n'est aucunement attendu des autres demandeurs à ressources égales. Il est rapporté que certains bailleurs conditionnent systématiquement l'accès au logement des personnes sans abri à la mise en place de baux glissants ou d'intermédiation locative.

Or, cette « surexigence » a tendance à induire une forme d'autocensure du côté des acteurs de la veille sociale. En effet, les professionnels interrogés apparaissent prudents à engager des démarches d'accès au logement avec un ménage dont le dossier n'apporterait pas les garanties suffisantes du point de vue du bailleur afin de ne pas lui donner de faux espoirs.

⇒ Ne pas préjuger du besoin mais y répondre

En miroir de la surexigence mentionnée précédemment, on note, au travers des échanges, une crainte, des travailleurs sociaux que la situation du ménage ne se dégrade à l'entrée dans le logement. Au cours des échanges, il était souvent entendu que les personnes accueillies dans les structures de veille sociale devraient bénéficier d'un accompagnement à leur entrée dans le logement ou qu'un parcours de soins devrait préalablement être établi pour les personnes souffrant d'addictions ou de troubles psychiques. Pourtant, s'il est effectivement recommandé de sécuriser les situations identifiées comme « fragiles », les membres du groupe s'accordent à dire qu'il n'existe pas de déterminisme lié au sans-abrisme et que l'évolution de la situation du ménage, une fois celui-ci entré dans le logement, ne peut pas être connue d'avance.

Un des enjeux est donc de ne pas préjuger du besoin mais de disposer des moyens pour y répondre lorsqu'il se manifeste, ce que ne permettent pas toujours les dispositifs d'accompagnement dans le logement au regard des délais inhérents à leurs files actives.

⇒ Permettre le droit à l'erreur

Certains participants ont mis en avant leur difficulté à permettre l'accès au logement de personnes ayant connu des difficultés au cours de leur parcours résidentiel. Certains anciens locataires, notamment ceux qui ont causé des dégradations importantes, seraient quasiment « blacklistées » par les bailleurs sociaux du territoire, notamment là où ils sont peu nombreux. Or, si les réticences des bailleurs liées à de mauvaises expériences sont comprises par les acteurs de la veille sociale, elles entravent grandement leurs recherches de solutions pour ces personnes, notamment lorsqu'elles ne souhaitent pas intégrer un centre d'hébergement.

De la même manière, il s'avère que des projets mis en œuvre par le passé et qui n'ont pas obtenu les résultats escomptés ou simplement l'échec du maintien dans le logement d'une personne aient pu entamer la confiance et la détermination des acteurs de la veille sociale à retenter l'expérience.

Bien que ces craintes et réticences soient légitimes ou tout du moins compréhensibles, le pari du logement d'abord doit amener les deux parties à renoncer à l'infaillibilité et à s'autoriser le droit à l'erreur.

> Eriger la coopération des acteurs en facteur clé de réussite

⇒ Prévenir la concurrence interassociative

La multiplication récente d'appels à projets liés à l'accès au logement tels que l'AMI « Logement d'abord » ou les AAP « HLM Accompagnés » et « Un chez-soi d'abord » a pu avoir pour effet pervers de mettre en concurrence les opérateurs associatifs. Cela a été à l'origine, pour certains participants, de difficultés à entraîner l'adhésion de certaines collectivités sur des projets autres que ceux primés ou à s'associer aux partenaires ayant remporté l'AAP pour rejoindre le mouvement. On a aussi pu observer localement un manque d'adhésion des services de l'Etat aux politiques impulsées nationalement, pouvant occasionner des désaccords avec les collectivités territoriales lauréates et induisant une position parfois inconfortable pour les acteurs de la veille sociale.

⇒ Lever collectivement les freins

Face à la diversité des parcours et situations rencontrées dans les structures de veille sociale, les membres du groupe confirment que le travail en partenariat est un élément essentiel pour répondre aux besoins des personnes accueillies, notamment dans une logique de logement d'abord où le **dimensionnement sur-mesure de l'étayage est un facteur déterminant de réussite**. Pourtant, dans la pratique, les acteurs de la veille sociale sont parfois confrontés à des partenaires, notamment au sein des professionnels de santé, « ne jouant pas le jeu », conduisant parfois à devoir s'y substituer (création de postes d'infirmiers ou de psychologues par exemple). Cela a donc pu renforcer l'inquiétude de certains professionnels face au risque que les ménages ne puissent pas bénéficier de l'accompagnement dont ils auraient besoin une fois dans le logement.

La mobilisation de l'ensemble des services de droit commun constitue donc un défi pour sortir du « régime d'exception » de la veille sociale et favoriser l'insertion des personnes sans abri.

> Adapter les actions au contexte et caractéristiques territoriales

⇒ Prendre en compte la dynamique locale d'accès au logement

Composition et organisation des commissions d'attribution logement, de la commission de médiation Dalo ainsi que de la Ccapex, rôle du SIAO en matière de régulation des places de logement d'insertion et de labellisation des publics prioritaires, implication variable des services de l'Etat, pénurie de petits logements, coopération des bailleurs sociaux, orientations politiques des collectivités territoriales, concentration des dispositifs alternatifs de logement dans les métropoles ... Autant d'éléments structurants qui varient d'un territoire à l'autre, au regard des discussions, et qui rendent délicat le déploiement d'actions standardisées par les acteurs de la veille sociale pour qui la compréhension de l'écosystème constitue d'ores et déjà un premier défi. Dès lors, il convient de prendre en compte cette dynamique locale dans la conception et la mise en œuvre d'actions visant à favoriser l'accès au logement des personnes sans abri, en raison notamment du travail important de partenariat qu'elles peuvent demander. Une certaine souplesse est à rechercher tant par le panel des actions proposées que dans leur application locale.

> Ne pas faire l'impasse sur le maintien dans le logement

⇒ La veille sociale comme filet de sécurité

Compte-tenu du caractère inconditionnel et de l'accessibilité directe aux dispositifs de veille sociale, il semblerait que la veille sociale puisse aussi jouer un rôle en matière de maintien dans le logement. En effet, les accueils de jour – et, dans une moindre mesure, les maraudes – peuvent constituer une porte d'entrée pour des personnes rencontrant des difficultés après leur entrée dans le logement. Il apparaît que certaines personnes fréquentant les accueils de jour disposent d'un logement autonome, ce qui démontre que l'accueil de jour continue de remplir une fonction de sociabilisation et leur apporte une forme de sécurité (ils peuvent, en cas de besoin, solliciter un intervenant de l'accueil de jour avec lequel ils ont déjà établi un lien de confiance). Cette place de « filet de sécurité » des acteurs de la veille sociale apparaît à ce jour comme insuffisamment pensée et valorisée.

Partis-pris stratégiques

Pour penser le rôle de la veille sociale dans le logement d'abord et concevoir son application pratique, le groupe, au cours de ses discussions, a défini de grands principes ayant vocation à sous-tendre l'ensemble des actions pouvant être mises en œuvre par les acteurs pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes sans abri et guider leur conception.

> Remettre le choix de la personne au cœur de son projet

⇒ Réintroduire le logement comme une solution disponible, dans le champ des possibles

Comme indiqué par plusieurs professionnels de terrain, les démarches de construction d'un parcours résidentiel proposées par les accueils de jour et les maraudes se limitent souvent à la transmission d'une évaluation sociale au SIAO (dont il a été précisé que le rôle en matière d'accès au logement est très variable d'un territoire à l'autre). Le refus des personnes d'occuper une place en centre d'hébergement, notamment en raison des contraintes qu'elle impose (pas de consommation d'alcool,

pas de possibilité de recevoir des invités, pas d'accueil des animaux, partage d'une chambre...), peut ainsi mettre un coup d'arrêt à la recherche de solutions – considérées comme épuisées.

« Remettre le logement sur la table » pourrait permettre aux personnes de ne pas se retrouver acculées dans leurs choix (entre une place d'hébergement et la rue), de leur redonner des perspectives et sans doute contribuer à remobiliser certaines d'entre elles dans leur parcours d'insertion.

⇒ **Accompagner dans l'élaboration et la construction du projet de logement**

Changer de regard implique d'envisager d'autres manières d'habiter. S'il existe une vision prédominante, uniforme et standardisée du logement (appartement, maison), certaines personnes accueillies manifestent des attentes et souhaits bien divers en matière d'habitation (espace extérieur, mobilité, dimension collective de l'habitat), notamment sur des territoires où coexistent des zones rurales et fortement urbanisées, comme en témoignent certains membres du groupe. Aussi, qu'il s'agisse de la vie en appartement, de caravaning ou encore de woofing, il convient donc d'accompagner les personnes dans l'élaboration et la construction de leur projet d'habitat, sans jugement et sans projeter nos propres attentes.

Toutefois, les membres du groupe rappellent que la concrétisation du projet de logement peut contrarier les attentes ou les représentations des personnes (localisation, configuration des lieux...) et que l'accompagnement doit aussi amener les personnes à intégrer ce potentiel décalage, notamment pour prévenir les refus.

> **Repenser l'orientation vers l'hébergement comme une réponse à des besoins d'accompagnement spécifiques**

⇒ **Ne pas se limiter à l'urgence**

Si l'intention est parfois bien présente, les membres du groupe confirment que l'accès au logement est souvent peu abordé comme réponse possible à une situation de rue. Il persiste une forme d'automatisme consistant à répondre à cette situation d'urgence par une place en centre d'hébergement, considérée comme la solution principale aux mains des acteurs de la veille sociale, alors même qu'il est régulièrement rapporté que certaines personnes fréquentent les accueils de jour ou rencontrent les maraudes sur des périodes longues (plusieurs mois ou années) – les « *habitués* ». Sortir de l'urgence implique alors de reconsidérer le rôle de la veille sociale plus exclusivement sur le court-terme mais aussi sur le long-terme. De l'avis des professionnels de terrain, cela pourra s'avérer difficile en raison de l'impossibilité de prévoir à l'avance le temps pendant lequel les personnes fréquenteront les structures. Ils soulignent en effet des renouvellements « *par vagues* » du public accueilli et indiquent recevoir des personnes « *de passage* ».

⇒ **Changer de postulat : le logement comme orientation par défaut**

Comme mentionné précédemment, les acteurs de la veille sociale, ancrés dans la réponse à l'urgence, utilisent parfois l'orientation en centre d'hébergement, non comme une réponse à des besoins d'accompagnement spécifiques mais uniquement comme une solution immédiate de mise à l'abri face à une situation de rue. Certains d'entre eux considèrent par ailleurs la structure d'hébergement comme plus à même d'évaluer la capacité du ménage à vivre en logement.

Aussi, pour rompre avec le parcours en escalier et donner sa place à la veille sociale dans l'accès au logement, le groupe s'est proposé d'engager un virage à 180° et de renverser le postulat de départ en

faisant du logement l'orientation par défaut pour les personnes accueillies, partant du principe qu'elles n'ont pas moins de chances de pouvoir s'y maintenir que le reste de la population générale, a fortiori avec un accompagnement adapté. Ceci-étant, les membres du groupe s'accordaient à dire que ce changement radical sera long à intégrer et qu'il nécessitera d'être outillé et accompagné dans la durée. On a effectivement pu noter la difficulté qu'a représenté ce changement de paradigme au cours de nos discussions, dans nos manières de penser ou de nous exprimer.

⇒ **« Prêt à habiter » : sortir des grilles d'évaluation imposées par les bailleurs**

Jusqu'à présent, l'accès au logement des personnes sans abri reposait sur l'utilisation de la notion de « prêt à habiter » ou « prêt au relogement ». En effet, les participants ont, à plusieurs reprises, mentionné « la connaissance des droits et devoirs des locataires » comme un élément déterminant. Or, le « prêt à habiter » est une notion qui s'appuie principalement sur les attentes des bailleurs et se décline en une liste de critères particulièrement exigeants pour les ménages (connaissance des 3 motifs de résiliation du bail par exemple). Son utilisation tendrait ainsi à freiner l'accès au logement en pouvant faire apparaître une personne comme « non-prête » dès lors qu'elle ne remplit pas une des exigences. Elle peut en outre avoir tendance à revêtir un caractère prédictif sur la capacité du ménage à habiter dans son logement.

Avec le renversement du postulat qui fait désormais du logement l'orientation par défaut, le groupe a donc abandonné ces grilles d'évaluation au profit de nouveaux repères (*voir III. Vers une modélisation pour l'orientation hébergement/logement des personnes sans abri ? – p. 32*).

> **Faire du logement d'abord une logique d'action au quotidien et non un dispositif**

⇒ **Avancer en marchant et multiplier les « petits pas »**

Au regard du peu d'actions actuellement engagées pour favoriser l'accès au logement des personnes qu'ils accueillent, le groupe a souhaité orienter ses propositions vers une multiplicité de petites actions qui, déployées parallèlement, doivent entraîner un changement progressif du regard des acteurs de la veille sociale sur l'accès au logement des personnes sans abri. L'idée était de proposer une version du logement d'abord qui soit concrète et facilement mobilisable par les acteurs car ajustable en fonction des territoires et adaptable à leur structure, loin des discours plutôt théoriques ou de dispositifs expérimentaux. Cette logique des « petits pas » a vocation à introduire un changement graduel, en amenant les structures de veille sociale à s'approprier progressivement ce rôle nouveau par infusion de leurs pratiques quotidiennes.

⇒ **Contourner l'écueil d'une entrée par « public »**

Un certain nombre de projets cités par les participants pour favoriser l'accès au logement des personnes sans abri sur les territoires ont pour cibles des publics spécifiques (personnes victimes de violence, personnes souffrant d'addictions, personnes souffrant de troubles psychiques, personnes sortant d'une prise en charge ASE...) ou imposent des critères d'éligibilité restrictifs (âge, composition familiale, domiciliation...), notamment en lien avec les sources de financement. Cette spécialisation des différents dispositifs, si elle permet une réponse sans doute plus adaptée pour les publics ciblés, multiplie les voix d'accès possibles au logement et peut ainsi en perturber la lisibilité ou démultiplier les démarches pour les acteurs de terrain.

Par ailleurs, les échanges au sein du groupe ont rapidement mis en évidence les différences existantes en termes de typologie de public accueilli entre leurs établissements ainsi que la variété des profils en leur sein, de telle sorte qu'il n'existe pas de public sans abri mais des personnes sans abri. S'il a effectivement été relevé par les membres du groupe la prégnance de personnes avec un long parcours d'errance ou un parcours résidentiel jonché de ruptures multiples, les situations rencontrées par les acteurs de veille sociale ne sont pas pour autant uniformes.

Aussi, les pistes d'actions envisagées par le groupe visent à contourner cet écueil, en restant relativement généralistes et principalement axées sur la réponse au besoin d'accompagnement, afin de prendre en compte la diversité des publics accueillis dans les structures de veille sociale.

> **S'appuyer sur les savoir-faire des acteurs de la veille sociale pour une adaptation à la diversité des publics et des problématiques**

Afin de faire rentrer les acteurs de la veille sociale dans la logique du logement d'abord, il ressortait des échanges l'importance de s'appuyer sur les possibilités que lui confèrent ses modalités d'intervention en matière de création de lien, d'observation et d'évaluation.

⇒ **Aller-vers : Une modalité d'intervention propre aux acteurs de la veille sociale, propice à l'émergence d'une demande**

L'aller-vers est une modalité d'intervention caractéristique des acteurs de la veille sociale, qu'il s'agisse de maraudes ou d'équipes mobiles d'intervention sociale. En se rendant à même le lieu de vie des personnes, de manière régulière, sans forcer la relation, en acceptant la personne telle qu'elle est, les professionnels parviennent à créer ou recréer du lien social et – il semblerait – une forme de confiance dans les travailleurs sociaux avec les personnes sans abri, notamment celles qui ne sollicitaient plus les services de droit commun. Cela se manifeste par un lien fort noué entre les maraudeurs et certaines personnes à la rue qui ont le sentiment d'être comprises et de ne pas être jugées, rapporté par des membres du groupe ainsi que des professionnels interrogés. Ce cadre d'intervention singulier est donc à même de favoriser l'expression d'un besoin et l'émergence d'une demande par les personnes rencontrées, y compris en matière de logement.

⇒ **Diagnostic in situ : Appréhender la personne dans son ensemble, construire une cartographie de la situation**

Les maraudes et accueils de jour offrent des potentialités importantes en matière d'observation et d'évaluation des situations et de leur évolution.

En effet, de par leur action d'aller à la rencontre des personnes sur leur lieu de vie, les maraudes peuvent s'apparenter à une forme de « visite à domicile » à cela près que le domicile en question est la rue (ou des structures de mise à l'abri temporaire pour les équipes mobiles d'intervention sociale, rattachées généralement au SIAO). Elles peuvent alors observer l'apparence de la personne, l'état de son lieu de vie, les personnes présentes avec elles, etc. Par ces rencontres régulières là où les personnes vivent, elles peuvent ainsi repérer d'éventuels changements de lieu de vie ainsi que d'état physique ou psychique.

Les accueils de jour, quant à eux, sont des lieux permettant aussi d'observer la personne dans des situations variées de la vie quotidienne en fonction des services et prestations proposées (cuisine, laverie, sanitaires, ...). Ils offrent la possibilité d'observer la personne en interaction avec d'autres, d'identifier les difficultés qu'elles peuvent rencontrer à effectuer certaines tâches ou encore de mesurer leur implication dans la vie du lieu. Par ailleurs, les activités collectives sont particulièrement chères aux intervenants sociaux des accueils de jour – qui regrettent pour une grande partie d'entre eux de ne plus pouvoir en mener en raison des contraintes sanitaires – car elles permettent de solliciter les compétences des personnes dans un cadre convivial.

Certaines structures ont, à ce titre, mutualisé leurs équipes entre maraudes et accueil de jour, permettant de croiser le regard et disposer d'une vision plus globale de la situation.

Cette capacité d'observation « in situ », réalisée tant par les maraudes que par les accueils de jour, doit donc être valorisée et constituer un support pour l'évaluation du besoin d'accompagnement mais aussi des forces et capacités des personnes.

⇒ Proximité et lien de confiance

Comme évoqué précédemment, l'ensemble des participants a enfin mis en évidence la proximité, tant géographique (les personnes se rendent généralement dans des accueils de jour proches de leur lieu de vie) que relationnelle, et le lien de confiance établi avec les personnes accueillies. Moins formalisée, l'intervention sociale au sein de ces deux dispositifs est fondée exclusivement sur le choix de la personne et dans le respect de sa temporalité. En effet, une personne peut arrêter de fréquenter l'accueil de jour pendant quelques temps puis revenir ou peut refuser d'échanger avec la maraude lui rendant visite sans que cela ne lui porte préjudice (pas d'arrêt de prise en charge ou de rupture du contrat d'accompagnement). Les membres du groupe sont unanimes pour dire que ce lien de confiance doit constituer un socle sur lequel doivent s'appuyer les actions visant à favoriser l'accès et le maintien dans le logement des personnes sans abri (*voir fiche action « organiser la passation à l'entrée dans le logement » - p. 27*).

Faire du logement d'abord une logique d'action au quotidien pour les acteurs de la veille sociale



Ayant fait le choix de traduire le logement d'abord en pratique, le groupe a rédigé des fiches-actions fondées sur des actions soit d'ores et déjà mises en œuvre dans les établissements soit conçues collectivement comme pouvant contribuer à améliorer l'appropriation par les acteurs de la veille sociale de leur rôle en matière d'accès et de maintien dans le logement. Ces fiches-actions ont été intentionnellement rédigées de manière à ce que les acteurs disposent d'une certaine souplesse dans leur mise en œuvre. Elles ont vocation à être ajustées dans le temps, à l'épreuve des expérimentations par les différentes structures, et à être diffusées à l'ensemble de la filière Lutte contre les exclusions de la Croix-Rouge française.

Liste des fiches actions proposées

- > Désigner un référent logement au sein du SIAO
- > Organiser des réunions d'information sur l'accès au logement et des permanences des guichets enregistreurs pour les personnes accueillies
- > Former les travailleurs sociaux aux dispositifs de logement
- > Créer et diffuser une procédure pour la labélisation Syplo
- > Organiser une commission « cas complexes » logement
- > Mettre en place une procédure de signalement des personnes éligibles au logement dès le plateau 115
- > Organiser des activités collectives liées à l'accès et la vie dans le logement, co-construites avec les personnes
- > Organiser la passation à l'entrée dans le logement
- > Organiser des groupes de soutien/d'entraide/de partage d'expérience/d'expression entre personnes à la rue et nouvellement locataires
- > Faire de la santé un support pour le maintien dans le logement

Désigner un référent logement au sein du SIAO

Catégorie	Accès		Maintien
Dispositifs concernés	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Désigner un interlocuteur dédié pour : <ul style="list-style-type: none"> o Les intervenants sociaux du territoire en matière d'accès au logement des personnes sans abri o Les acteurs du logement en matière de maintien dans le logement et/ou de réorientation vers un autre dispositif 		
Détails de l'action	<p>Le référent Logement du SIAO a notamment pour missions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développement et suivi du partenariat avec les acteurs du logement (gestionnaires, bailleurs publics et privés, associations locales...) - Gestion des places et des orientations vers les dispositifs de logement adapté/accompagné - Participation à la coordination du parcours des personnes prises en charge dans les dispositifs de logement - Labélisation Syplo des publics prioritaires à l'accès au logement social - Animation de la commission « cas complexes » logement - Formation des professionnels aux dispositifs de logement 		
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche de poste 		
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne connaissance du territoire - Participation du référent logement aux différentes instances liées à l'accès au logement sur le territoire 		

Organiser des réunions d'information sur l'accès au logement et des permanences des guichets enregistreurs pour les personnes accueillies

Catégorie	Accès		Maintien
Dispositifs concernés	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les personnes sur leurs droits - Favoriser l'expression de la demande de logement social sur un territoire 		
Détails de l'action	<p>L'action consiste à organiser des réunions d'informations collectives sur le logement social à destination des demandeurs au sein des accueils de jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter l'accès au logement social : éligibilité, faire une demande (CERFA ou Portail Grand Public), pièces réglementaires (Journal Officiel), conditions d'accès, temporalité d'accès, répartition territoriale du parc locatif, contingents/réservataires, CAL(EOL)... - Informer sur les dispositifs d'aides à l'accès : AVDL, ASLL, FSL, CAF (pour qui ? comment les solliciter ? modalités ?). - Conseiller sur les recours et priorisation : SYPLO, DALO (pour qui ? comment les solliciter ? modalités ?). - A l'issue de la réunion, fixer des entretiens individuels pour les demandeurs en situations complexes (violences conjugales/intrafamiliales, séparation/divorce, expulsion locative...etc.). 		

	<p>Ces réunions peuvent être animées ou co-animées par le SIAO, les opérateurs d'accompagnement vers et/ou dans le logement du territoire, le service logement de la commune ou du département. Ces réunions d'information pourront être organisées en partenariat avec les guichets enregistreurs du territoire qui pourront :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir directement les demandes de logement social ; - Proposer des entretiens aux personnes dans leurs locaux pour effectuer leur demande ; - Mettre en place une permanence hebdomadaire au sein de l'accueil de jour.
Public	Toute personne en demande de logement
Durée/fréquence	Mensuelle avec des différents lieux, en roulement, via les accueils de jour
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions d'information collectives - CERFA à distribuer + liste des guichets enregistreurs du territoire - Flyer Portail Grand Public (PGP) - Entretien individuel à la demande pour les situations complexes
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Pôle logement Conseil Départemental - Pôle logement Commune ou Communauté de communes - Bailleurs sociaux (volontaires) - Référent logement du SIAO - Samusocial - Guichets enregistreurs du territoire
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire à l'issue des réunions - Nombre de DLS déposées au cours des permanences (le cas échéant)
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Porter un discours commun entre tous les partenaires. - Diffuser l'information sur l'existence de ces réunions et relayer largement. - Favoriser l'autonomie en orientant vers le Portail Grand Public (démarche dématérialisée). - Constituer des groupes de taille moyenne pour les informations collectives. - Inscription dans le Plan partenarial de de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (PPG / PPGDLSID)
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Eviter les situations d'exclusion numérique - Être vigilant à ne pas tomber dans l'exposition des situations individuelles lors de l'information collective. - Vulgariser les informations afin de ne pas entrer dans une trop grande technicité.

Former les travailleurs sociaux aux dispositifs de logement

Catégorie	Accès		Maintien
	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Former les professionnels au secteur du logement avec ses différentes modalités : adapté/accompagné, social ou privé. - Contribuer à l'actualisation des connaissances au gré des avancées légales ou réglementaires. - Favoriser les orientations vers le logement dans l'optique d'une réduction des parcours en escaliers. - Faire du SIAO un support technique pour les travailleurs sociaux. 		

Détails de l'action	<p>Dans le cadre de sa mission d'animation des politiques publiques, le SIAO peut organiser des réunions d'information relatives à l'accès au logement et permettant notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Découvrir ou approfondir les connaissances sur le secteur du logement, d'un niveau national à un territoire ciblé. - Expliciter les trois modalités de logement : logement adapté/accompagné (RS, FTM, FJT, PF, RA, IML...), logement social, logement privé (dans une moindre mesure) - Préciser leurs spécificités sur le territoire : conditions d'accès, modalités, temporalité, acteurs, parcs locatifs... - Donner des clés pour permettre l'accompagnement des ménages dans leur projet logement et ce jusqu'à l'aboutissement de celui-ci. - Connaître les évolutions législatives et leurs impacts sur les pratiques professionnelles dans l'accompagnement et l'orientation des ménages vers le logement. - Informer sur les nouveaux dispositifs mis en place sur le territoire d'intervention. - Présenter les dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement et les modalités pour les solliciter <p>En fonction du nombre de professionnels à former, les réunions d'information pourront être organisées au sein même des structures prescriptrices.</p>
Public	Tout professionnel accompagnant un public sans domicile personnel
Durée/fréquence	Plusieurs sessions annuelles, à organiser avec les partenaires.
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions d'information - Support de présentation, conçu avec l'appui des bailleurs sociaux et gestionnaires de dispositifs de logement adapté/accompagné - Fiches récapitulatives : « logement adapté », « logement social », « logement privé » puis avec des focus « personnes victimes de violences », « personnes en situation de rue », etc. - Fiches recensant les acteurs du territoire : SIAO, ADIL, Pôles logement CD+DDETS...
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Pôle logement du Conseil Départemental - Bailleurs sociaux - ADIL - Pôle logement de la DDETS - Gestionnaires de dispositifs de logement adapté/accompagné
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire à l'issue des réunions d'information - Nombre d'orientations et d'admissions effectives en logement par modalités : pour le logement adapté via le SIAO (avec SI SIAO), pour le parc social via le SNE et/ou le SIAO (avec SYPLO), pour le parc privé par une enquête annuelle ou trimestrielle auprès des prescripteurs
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler en concertation avec les partenaires afin de porter un discours commun. - Vulgariser les informations pour ne pas entrer dans une trop grande technicité. - Organiser des sessions régulières avec plusieurs niveaux (niveau 1 : 1ère session / niveau 2 : actualisation de la 1ère session).
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Préciser, lors de la présentation des dispositifs, ce qui relève des caractéristiques territoriales et non du dispositif en lui-même

Créer et diffuser une procédure de labélisation Syplo

Catégorie	Accès		Maintien
Dispositifs concernés	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Définir avec la Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS) le contenu de la mission de labélisation et de suivi des publics prioritaires à reloger dans le parc social du département. - Rendre visibles les demandes de logement des publics définis comme prioritaires sur le territoire. - Étudier les demandes d'inscription SYPLO émises par les prescripteurs pour proposer le relogement des ménages visés. - Assurer un suivi des demandes inscrites jusqu'au relogement. 		
Détails de l'action	<p>La loi ALUR prévoit que le SIAO « doit contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ».</p> <p>Afin de rendre cette mission effective, les actions suivantes doivent être mises en œuvre en collaboration avec la DDETS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ouverture des droits d'accès à Syplo au SIAO (<i>voir fiche « Désigner un référent logement au sein du SIAO »</i>) - Formalisation de la procédure de traitement d'une demande d'inscription dans Syplo, détaillant notamment les étapes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> o Demande d'inscription de la DLS dans Syplo d'un ménage au SIAO via une demande sur SI SIAO. o Au regard de la réglementation en vigueur, vérification de la complétude de la demande de logement social (DLS), enregistrée sur le Serveur National d'Enregistrement (SNE). o Vérification de la présence des pièces nécessaires à la DLS, o Vérification de l'éligibilité à Action Logement Services, o Importation de la demande de logement social sous Syplo o Information au prescripteur et au demandeur des suites données au dossier - Définition des modalités de : <ul style="list-style-type: none"> o Prescription d'une mesure d'accompagnement o Sélection des candidats dans Syplo o Information du demandeur et/ou du prescripteur o Sanction des refus - Diffusion de la procédure aux prescripteurs du territoire <ul style="list-style-type: none"> o Envoi d'un courrier de la DDETS o Envoi d'une note d'information par le SIAO à l'ensemble de ses partenaires o Mise en ligne de la procédure sur le site internet du SIAO (si existant) o Organisation des rencontres avec les prescripteurs pour les sensibiliser à l'existence de cette procédure 		
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Toute personne sortante d'un dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI) - Toute personne, hors AHI, sans logement et/ou sortante d'institution (incarcération, hôpital, ASE) - Toute personne réfugiée ou bénéficiaire de la protection internationale - Toute personne victime de violence conjugale et/ou intrafamiliale ; personne inscrite dans un parcours de sortie de prostitution <p>Parmi les publics de l'article L441-1 du CCH, la labélisation par le SIAO de certains d'entre eux est à discuter avec la DDETS.</p>		
Durée/fréquence	- Annuelle		
Outils	- Annexe dédiée au sein de la convention Etat-SIAO		

	<ul style="list-style-type: none"> - Schéma et notice explicative à destination des professionnels - Logiciels SI-SIAO (centralisation et traitement des demandes) / Syplo / SNE - Site internet du SIAO - Commission « cas complexes » logement (<i>voir fiche « organiser des commissions « cas complexes » logement</i>) - Courriers informatifs à destination des demandeurs
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - DDETS - Opérateurs AHI - Acteurs de la veille sociale - Conseil Départemental - Bailleurs sociaux - CCAS - EPT - Associations locales
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan à 6 mois : leviers, freins, résultats (nombre de demandes étudiées, propositions logements, relogements effectifs). - Retours partenaires dans leurs pratiques professionnelles - Réajustements du process en fonction de ce bilan.
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion large de la procédure de labélisation Syplo - Information et formation des partenaires - Travail de concert avec l'ensemble des partenaires - Développer la collaboration secteur associatif/bailleurs sociaux en permettant une meilleure connaissance mutuelle des missions, activités et objectifs de chacun - Présence du SIAO en CIL et en CIA pour discussion des critères de priorisation
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Promotion de la philosophie LDA et appropriation par les partenaires, accompagnement au changement de paradigme - Appropriation de la procédure par les partenaires - Coordination des différents intervenants autour de la situation des demandeurs - Stéréotypes pouvant peser sur les publics dits prioritaires ; demandes de pièces en sus des pièces réglementaires (hors Journal Officiel)

Organiser des commissions « cas complexes » logement

Catégorie	Accès		Maintien
	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Dispositifs concernés			
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la mise en réseau et l'articulation des acteurs du social, du sanitaire et du médico-social autour de situations concrètes - Identifier collectivement les actions à mettre en œuvre dans l'accompagnement pour permettre de lever les freins à l'accès ou au maintien dans le logement les personnes cumulant des problématiques d'ordre administratif, social et/ou médical 		
Détails de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Le SIAO organise la tenue d'une commission ayant vocation à apporter un avis tiers aux travailleurs sociaux sur des situations présentées, successivement et de manière anonyme, afin qu'ils puissent accompagner le ménage dans son accès ou son maintien dans le logement. - La commission constitue une instance de réflexion et d'échanges visant à : <ul style="list-style-type: none"> o Etablir un diagnostic partagé des besoins d'accompagnement du ménage ; 		

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Définir collectivement des préconisations relatives à la stratégie d'accompagnement et à la mobilisation des acteurs ; ○ Identifier les modalités d'intervention correspondantes ; ○ Conseiller sur l'orientation hébergement-logement du ménage. <ul style="list-style-type: none"> - La commission se réunit à échéance régulière ou sur sollicitation d'intervenants sociaux du territoire. - La commission est animée par le référent Logement du SIAO qui suit et contribue à la coordination des parcours résidentiels. - La commission peut de nouveau accueillir le travailleur social afin qu'il fasse état des actions mises en œuvre et de l'évolution de la situation. La commission pourra alors réajuster les préconisations effectuées précédemment au regard de l'évolution de la situation du ménage.
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Travailleurs sociaux de tous dispositifs accompagnant des ménages rencontrant des difficultés diverses dans l'accès ou le maintien dans le logement - Travailleurs sociaux de tous dispositifs rencontrant des difficultés à préconiser une orientation vers un dispositif d'hébergement-logement au regard de la complexité et/ou de la multiplicité des problèmes (difficultés administratives, troubles psychiatriques, ...)
Durée/fréquence	<ul style="list-style-type: none"> - Demi-journée - Fréquence à adapter en fonction de la demande (possibilité de solliciter l'organisation d'une commission) – a minima une fois par mois
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Intervenants spécialisés pouvant apporter leur expertise sur la situation et suggérer des actions spécifiques à mettre en place : surendettement, violences conjugales, prostitution, protection de l'enfance, santé mentale, addictions...
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de commissions organisées - Nombre de sollicitations reçues - Nombre de participants présents à chaque commission - Questionnaire de satisfaction adressé aux participants
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Promouvoir l'instance auprès des intervenants sociaux sur le territoire - Limiter le nombre de situations étudiées pour permettre un temps d'échange suffisant - Encourager la participation d'intervenants sociaux et autres partenaires ne venant pas présenter de situations - Veiller à assurer une représentation équilibrée des différentes structures et dispositifs pour permettre une concertation pluriprofessionnelle et ne pas biaiser les échanges
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas transformer l'instance en pré-CAL : la commission n'a pas vocation à freiner les velléités d'accès au logement mais doit permettre d'identifier l'étayage adapté le rendant possible. Elle ne remet pas de décision relative à la situation mais apporte des recommandations au professionnel qui la présente. - Ne pas substituer cette commission à la Ccapex : les situations présentées concernant le maintien dans le logement ne doivent donc pas concerner des ménages en risque d'expulsion (suite à des impayés notamment) ou en cours de procédure d'expulsion - Ne pas remplacer la concertation d'équipe : la commission constitue une ressource supplémentaire et les concertations d'équipe peuvent d'ailleurs alimenter la discussion au sein de la commission.

Mettre en place une procédure de signalement des personnes éligibles au logement dès le plateau 115

Catégorie	Accès	Maintien
Dispositifs concernés	SIAO	Accueil de jour Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Repérer et évaluer les publics éligibles au logement par la porte d'entrée de l'urgence (appels et permanences physiques 115), et notamment ceux ne bénéficiant pas d'un accompagnement social - Favoriser les orientations vers le logement dans l'optique d'une réduction des parcours en escaliers. 	
Détails de l'action	<p>L'action consiste à définir, au sein du SIAO, une procédure de signalement des ménages éligibles au logement sollicitant le 115, qu'elles soient déjà mises à l'abri par le 115 ou sans solution d'hébergement. Elle pourra notamment inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Le repérage</u> : Prêter une attention particulière à chaque appel/rendez-vous en permanence, concernant la question du besoin de logement, exprimé par le demandeur ou évalué par l'écouterant/le travailleur social. - <u>Le recueil des informations</u> : Recueillir les données et les inscrire sur le logiciel SI SIAO avec notamment un premier état des lieux : DLS ? pièces réglementaires ? prospection parc privé ? besoins d'accompagnement ? etc. - <u>La transmission des informations</u> : Mettre en place une alerte via SI SIAO indiquant les premiers éléments d'éligibilité au logement et solliciter le référent logement du SIAO qui s'occupe du lien demandeur et travailleur social référent (si connu). - <u>La transmission d'une évaluation sociale au SIAO</u> : Selon les situations, réalisation d'un diagnostic social par le SIAO et/ou orientation vers un partenaire pour la transmission d'une évaluation sociale via le SI-SIAO (et pour la réalisation d'une demande de logement social le cas échéant) - <u>La labélisation Syplo</u> (le cas échéant) 	
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Public faisant appel au 115 - Public se rendant à la permanence physique du 115. 	
Durée/fréquence	<ul style="list-style-type: none"> - A l'année, flux appels 115 et permanences physiques. 	
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Application SI-SIAO : recueil des données et alerte. - Application Syplo 	
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs de la veille sociale - CCAS - Services sociaux du département 	
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'alertes émises - Quantification des orientations logement adapté/parc social/parc privé - Quantification des accès effectifs au logement adapté/parc social/parc privé 	
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne coordination 115/référent Logement - Définir une liste d'éléments à recueillir pouvant fournir des indications sur l'éligibilité du ménage au logement - Former les écoutants 115 sur les dispositifs de logement 	
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Barrière de la langue - Urgence de la situation pour la mise à l'abri prenant le pas sur l'état des lieux nécessaire pour l'alerte 	

Organiser des activités collectives liées à l'accès et à la vie dans le logement, co-construites avec les personnes

Catégorie	Accès		Maintien
	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Remobiliser les personnes en les encourageant/en leur permettant de se projeter dans le logement - Préparer les personnes à l'accès au logement et les aider à la gestion et l'entretien du logement - Mettre en commun les connaissances et compétences de chaque participant, faciliter le partage et les échanges d'idées, de lutter contre le sentiment d'isolement 		
Détails de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer les besoins des personnes rencontrées (ADJ/maraudes) pour le choix du 1^{er} thème puis construire l'atelier en fonction des attentes, demandes et besoins des participants. - Déterminer les thèmes et les objectifs des ateliers (possibilité d'utiliser un questionnaire). - Proposer régulièrement des actions collectives durant lesquelles seront abordés des thèmes liés à l'action : Comment rechercher un logement ? Quelles sont les démarches à l'entrée dans un logement (ouverture des compteurs, changement d'adresse auprès des divers organismes...) ? Quels sont les droits et devoirs du locataire ? Comment entretenir mon logement (hygiène, réparations...) ? Quels services sont disponibles pour m'aider en cas de besoin ? Comment cuisiner facile et pas cher ? Comment prendre soin de son animal dans un logement ? - En fonction du territoire, du choix du thème et des partenaires identifiés, les actions collectives peuvent aussi être : <ul style="list-style-type: none"> o Des ateliers ou des actions de sensibilisation conçues et animées par d'autres partenaires au sein de l'accueil de jour (ex : ateliers de sensibilisation aux économies d'énergies organisés par les agences énergie climat) ; o Des sorties consistant à aller vers les partenaires et services présents sur le territoire pour les repérer et comprendre quand les solliciter (prévoir un petit groupe de personnes dans cette situation). - Un temps d'expression libre pourra être organisé en fin de séance pour recueillir les réactions « à chaud » des participants. 		
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes fréquentant les accueils de jour et maraudes et voulant accéder au logement ou rencontrant des difficultés dans le logement. - Un groupe de 5 à 10 personnes par atelier permettrait que le nombre de personnes soit suffisant pour qu'il y ait des échanges et de proposer des ateliers participatifs. L'atelier pourra accueillir un nombre de participants supérieurs en fonction de la méthode d'animation choisie. 		
Durée/fréquence	<ul style="list-style-type: none"> - Durée : 1h30 à 2h - Fréquence : mensuelle 		
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation liée au thème abordé (mise à disposition sur un présentoir ou affichée sur un tableau et fournie sur demande à l'équipe) - Tous les outils utiles pour animer et faire interagir le groupe : tableau blanc, paperboard... - Outils/matériel permettant la mise en situation afin de créer des ateliers participatifs - Espace dédié à l'animation 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage ou flyer informant les personnes accueillies sur la tenue des ateliers (à disséminer en fonction de la configuration des locaux)
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de faire intervenir des partenaires présents sur le territoire ayant des connaissances sur le thème abordé pour intervenir ou co-animer l'atelier (centres sociaux, CAF, ADIL, bailleurs... A définir en fonction des territoires) - La recherche des intervenants pourra être menée avec les personnes accueillies.
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de participants à chaque atelier - Répétition de la participation - Interaction entre les participants au cours des ateliers - Utilisation/mise en pratique des conseils et informations délivrés lors de l'atelier - Questionnaire de satisfaction à la fin de chaque séance
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Les thèmes abordés dans les ateliers doivent être déterminés conjointement avec les personnes accueillies.
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Etablir une charte de bon fonctionnement de l'activité avec les personnes accueillies : respect et écoute mutuelle, absence de jugement, ...

Organiser la passation à l'entrée dans le logement

Catégorie	Accès		Maintien
	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Modéliser la construction du passage de relais entre intervenants sociaux avec l'implication de la personne - Organiser une veille avec les autres acteurs de la veille sociale pour les situations le nécessitant 		
Détails de l'action	<p>La relation de confiance créée dans la rue doit servir de support au passage de relais vers d'autres professionnels. Ce lien privilégié peut aussi constituer un filet de sécurité pour son maintien dans le logement. La finalité du passage de relais est de permettre à la personne d'être autonome et d'ainsi aller chercher elle-même les ressources, les compétences, les informations dont elle a ou aura besoin. Elle doit pour cela avoir accès à un réseau de professionnels suffisamment étoffé en fonction de ses besoins (santé, démarches, accompagnement social, loisirs/culture, ...), de savoir qui contacter selon les circonstances et être suffisamment en confiance avec ces professionnels pour aller vers eux. Le réseau de la personne ne doit pas être celui du professionnel ou dispositif qui accompagne mais bien celui qu'elle aura choisi et construit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Avant : Préparer l'accès au logement</u> <ul style="list-style-type: none"> o Réactiver et/ou soutenir le réseau déjà existant ou aider la personne à trouver des alternatives si elle le souhaite: o Aider la personne à s'approprier les ressources à sa disposition dans son bassin de vie par le biais d'accompagnements physiques par exemple et/ou l'accompagner à aller en chercher d'autres si besoin. o Solliciter la mise en place d'une mesure d'accompagnement dans le logement si la situation semble le nécessiter o Informer la personne sur l'objectif de cet accompagnement et proposer à la personne d'organiser 		

	<p>une réunion avec le travailleur social qui assurera l'accompagnement dans le logement</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Après : Rester disponible après l'entrée dans le logement</u> <ul style="list-style-type: none"> o Informer la personne qu'elle peut reprendre contact avec la maraude ou se présenter de nouveau à l'accueil de jour en cas de difficultés qu'elle ne parvient pas à résoudre seule (en mobilisant les ressources préalablement identifiées) o Organiser une coordination avec les autres acteurs de la veille sociale pouvant alerter sur une possible dégradation de la situation <p>Reprendre contact avec la personne pour évaluer la situation et identifier les solutions adaptées</p>
Public	Ménages accompagnés par les structures de la veille sociale et accédant au logement
Durée/fréquence	<p>Le rythme du passage de relais doit s'adapter à la temporalité de la personne. Les interventions du professionnel de la veille sociale s'espacent au fur et à mesure que la personne est en capacité de solliciter seule les différents intervenants faisant partie de son réseau.</p> <p>Le relais doit s'autoriser de la souplesse, le professionnel de la veille sociale peut être amené à intervenir à nouveau après le passage de relais si des difficultés et/ou de nouveaux besoins émergent.</p>
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un guide pratique pour l'accès au logement recensant les personnes à solliciter en fonction des situations rencontrées par le ménage, personnalisé avec les contacts des intervenants préexistants du ménage - Réunions de coordination avec les acteurs de la veille sociale du territoire (accueils de jour, maraudes, SIAO) - Commissions « cas complexes » logement (<i>voir fiche action « organiser des commissions « cas complexes » logement</i>)
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs de la veille sociale - Opérateurs d'accompagnement dans le logement - Partenaires du territoire pouvant être sollicités directement par les personnes
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire à destination des personnes à +6 mois ou +1 an
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - La personne doit pouvoir les intervenants qui répondent de la manière la plus appropriée à ses problèmes. - La temporalité de la personne est respectée dans le processus de passage de relais. - Une coordination rapprochée entre les acteurs de la veille sociale doit permettre d'identifier au plus tôt que la personne est en difficulté.
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Si la temporalité de la personne doit être prise en compte, il est important de ne pas se détourner de l'objectif de passation et d'autonomie de la personne dans son logement. - Les interventions des différents professionnels doivent être coordonnées et bien distinctes. - Le professionnel de la veille sociale ayant accompagné la personne doit être réactif lorsqu'une fragilité est signalée par la personne ou repérée par les autres acteurs de la veille sociale. - Il convient d'être attentifs aux délais inhérents aux files-actives des dispositifs d'accompagnement dans le logement dans le cas où la situation nécessiterait la mise en place d'une telle mesure.

Organiser des groupes de soutien/d'entraide/de partage d'expérience/d'expression entre personnes a la rue et nouvellement locataires

Catégorie	Accès		Maintien
	SIAO	Accueil de jour	Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Créer un cadre propice à l'expression des personnes accueillies, notamment en ce qu'elle concerne leurs désirs, leurs inquiétudes et leurs questionnements à l'égard du logement - Soutenir les personnes ayant récemment accédé au logement face à leurs doutes - Favoriser le partage d'expérience entre les personnes sans abri et celles ayant récemment accédé au logement - Travailler à la déconstruction d'idées reçues sur l'accès au logement 		
Détails de l'action	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre de ses activités collectives, l'accueil de jour invite une personne fréquentant ou ayant fréquenté l'accueil de jour et ayant accédé récemment au logement et organise un temps d'échanges. - Cette réunion doit permettre à la personne désormais logée de raconter son expérience ainsi que de partager avec le groupe les situations ou sentiments (joie, étonnement, solitude, anxiété...) auxquels elle a été confrontée et les solutions qu'elle a éventuellement mises en œuvre pour y remédier. - Les autres participants peuvent la questionner ou faire part de leurs réflexions sur l'accès au logement. - Dans le cadre de ces groupes, le ou les intervenants sociaux : <ul style="list-style-type: none"> o Soutiennent la personne invitée dans sa prise de parole ; o Animent et modèrent les échanges ; o Peuvent intervenir pour répondre à des questions ou rectifier des informations erronées mais ils ne doivent pas occuper la parole. 		
Public	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes accueillies au sein de l'accueil de jour - Personnes fréquentant ou ayant fréquenté l'accueil de jour et ayant accédé au logement 		
Durée/fréquence	<ul style="list-style-type: none"> - Fréquence trimestrielle 		
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Espace dédié à l'animation - Outils et techniques d'animation participative 		
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - L'intervention de la personne en logement doit idéalement se préparer en lien avec son référent social actuel. Si la personne le souhaite, il pourra l'accompagner pour cette réunion. 		
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de groupes d'expression organisés - Nombre de participants présents à chaque groupe d'expression - Questionnaire de satisfaction adressé aux participants 		
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Définir collectivement des règles de bon déroulement des échanges - S'appuyer sur les méthodes d'animation participative pour contribuer au développement des compétences personnelles (prise de parole en public, capacité d'écoute, esprit critique...) - Relativiser avec le groupe les expériences rapportées : chaque situation est différente. 		
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper les retombées : les échanges peuvent susciter l'envie des participants d'accéder au logement et il convient alors de les accompagner ou de les orienter dans cette démarche tout en l'ancrant dans le principe de réalité (existence de difficultés administratives, financières et/ou sociales freinant voire 		

	<p>bloquant l'accès au logement, délais d'attente longs, représentation fantasmée du logement...).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ne pas laisser de relation hiérarchique s'installer entre la personne en logement et le reste du groupe - Encourager l'authenticité du récit : une fois en logement, la personne peut présenter une version déformée de la réalité de manière consciente ou inconsciente (elle ne souhaite pas apparaître en position de faiblesse ou sa situation désormais stabilisée, elle porte un regard différent sur son parcours).
--	--

Faire de la santé un support pour le maintien dans le logement

Catégorie	Accès	Maintien
Dispositifs concernés	SIAO	Accueil de jour Maraude
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner la personne dans l'appropriation de son environnement et dans le développement de son réseau - Lever les freins à l'accès aux soins 	
Détails de l'action	<p>L'action présentée vise à s'assurer du bien-être physique et psychique de la personne afin qu'il soit un pilier du maintien dans le logement.</p> <p>Avant l'entrée dans le logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Répertorier les besoins de santé de la personne</u> <ul style="list-style-type: none"> o La personne a-t-elle besoin d'effectuer des démarches préalables pour faciliter l'accès aux soins ? o De quels types de soins la personne a besoin (besoins formulés) ? o La personne a-t-elle des besoins qu'elle ne formule pas ? Si oui, comment amener la personne à entamer une réflexion sur sa santé ? - <u>Répertorier les ressources de la personne</u> <ul style="list-style-type: none"> o A-t-elle déjà des liens avec des professionnels, des structures de santé ? Si oui (re)faire le lien avec les intervenants concernés. - <u>Identifier les freins / Pourquoi la personne ne fait pas appel aux structures de soins ?</u> <p>A l'entrée dans le logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Identifier les ressources dans l'environnement proche de la personne</u> <ul style="list-style-type: none"> o Identifier les lieux où la personne peut aller chercher ce dont elle a besoin, la réponse adaptée à son problème. o Accompagner la personne à s'approprier son environnement direct : créer, soutenir, développer le réseau médical de la personne o L'orienter vers d'autres lieux ressources s'il existe des manques : capacité du dispositif à faire appel à des professionnels spécialisés / en capacité de recevoir de nouveaux patients (travail partenarial). - <u>Organiser, si besoin, une intervention médicale à domicile : information, prévention, consultation à domicile pour faire un</u> 	

	<p>premier « état des lieux » et rassurer la personne sur la nécessité ou non d'entamer/poursuivre des soins.</p> <p>La question de la santé comme support au maintien dans le logement peut être abordée avant ou après l'accès de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - En individuel, le sujet de la santé peut être abordé par le biais du bien-être, en questionnant la personne sur comment elle se sent et en s'appuyant sur ce qu'elle aime. <ul style="list-style-type: none"> o Ex : La personne a-t-elle des loisirs, une activité sportive qu'elle souhaite essayer, poursuivre ou reprendre (dans le cas où cette activité n'a pas été pratiquée depuis longtemps) ? Son sommeil est-il satisfaisant ? Ressent-elle des douleurs, un mal-être, un stress ? Est-ce qu'elle s'alimente correctement et a-t-elle les moyens (financiers, matériels, ...) de le faire ? - En collectif, la santé peut être abordée par le biais d'ateliers ou de médiations. Les possibilités sont multiples et sont à adapter en fonction des besoins des personnes, de leurs demandes et des moyens disponibles pour organiser ce type d'action. Des intervenants extérieurs peuvent être sollicités lorsque des compétences particulières sont recherchées. <ul style="list-style-type: none"> o Ex : atelier cuisine, action de prévention (addicto, IST, tabagisme, ...), groupe de parole, activités sportives, ateliers bien-être (coiffeur, sophrologie, ...).
Public	Ménages accompagnés par les structures de la veille sociale et accédant au logement (ou ayant accédé au logement)
Durée/fréquence	La durée de l'action est à adapter à la temporalité de la personne.
Outils	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions partenariales avec les acteurs de la santé - Ateliers collectifs - Conventions de partenariats - Documentation
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - PASS et autres services hospitaliers - Médecins de ville - Centres municipaux de santé, maisons de la santé - Secteur de psychiatrie, EMPP - Csapa, Caarud - Cabinets de soins infirmiers à domicile - CPAM - MDPH
Conditions de réussite	<ul style="list-style-type: none"> - Développement des partenariats et travail en réseau - Une approche de réduction des risques et des dommages en addictologie peut constituer un levier pour l'accès au logement.
Points de vigilance	<ul style="list-style-type: none"> - Les problématiques de santé ne doivent pas constituer un frein à l'accès au logement.

Vers une modélisation graphique comme aide à l'orientation hébergement/logement à destination des acteurs de la veille sociale ?



Dès le lancement de la démarche, sont apparues des difficultés à établir clairement le fondement de l'orientation vers le logement ou l'hébergement, ce dernier étant parfois mobilisé dans une logique pure de mise à l'abri. Par ailleurs, le changement de postulat proposé par les membres du groupe qui fait du logement l'orientation par défaut et de l'hébergement la réponse à des besoins spécifiques d'accompagnement nécessite d'être outillé pour devenir opérationnel.

Aussi, les échanges ont amené le groupe à concevoir un outil décisionnel à destination des travailleurs sociaux des structures de la veille sociale pour les aider à identifier l'orientation la plus pertinente pour les ménages accueillis. Cet outil, modélisé sous la forme d'un graphique radar, est encore au stade de construction et ne peut donc être utilisé en l'état. Néanmoins, il a permis de contribuer à l'émergence d'une réflexion sur l'objectivation des besoins d'accompagnement avec les membres du groupe et à poser les premières bases d'un travail de modélisation graphique au service de l'accès au logement des personnes sans abri.

Un outil / Deux objectifs

- > **Aide à la décision : Repenser l'orientation hébergement/logement en objectivant le besoin d'accompagnement du ménage**

L'une des raisons avancées pour expliquer le rôle actuellement modéré de la veille sociale dans l'accès au logement est le manque d'outils ou le caractère inapproprié des outils existants sur lesquels les professionnels de terrain peuvent s'appuyer pour « oser » l'accès au logement.

Aussi, l'idée du groupe a été d'élaborer une nouvelle grille d'évaluation, mobilisable dans le cadre d'intervention des acteurs de la veille sociale, fondée sur l'évaluation des capacités des personnes et permettant de déterminer, au regard du besoin d'accompagnement, l'orientation la plus adaptée pour le ménage.

- > **Auto-évaluation : Le ménage comme partie-prenante de son accompagnement**

Cet outil peut aussi être utilisé comme un support d'auto-évaluation à destination des personnes, leur permettant d'évaluer à échéance régulière le développement de leurs capacités et concrétisant leur

implication dans l'accompagnement. Le croisement des évaluations réalisées d'une part par le travailleur social et d'autre part par le ménage peut constituer une base pour échanger sur les avancées comme sur une dégradation temporaire de la situation. La représentation graphique pourrait permettre à la personne de visualiser les objectifs à atteindre et lui donner des perspectives.

La détermination des critères

> Les principes ayant guidé l'identification des critères

⇒ Intégrer le souhait de la personne comme variable fondamentale

Soulignée à de nombreuses reprises lors des échanges, la prise en considération de leur choix et la participation des personnes à leur propre accompagnement sont indispensables dans une logique de logement d'abord. Aussi, il a semblé essentiel aux membres du groupe de faire du désir de la personne une variable essentielle dans le choix de l'orientation. Pour intégrer le choix de la personne comme facteur de décision dans les choix d'orientation, le critère retenu est le « souhait de vivre seul », privilégié au « souhait d'accéder au logement », qui distingue clairement le logement des structures collectives ou semi-collectives telles que les pensions de famille.

⇒ Exclure les facteurs exogènes dans le choix de l'orientation

Certains membres du groupe affirment que des éléments structurants tels que la pénurie de grands/petits logements ou le refus des animaux en centre d'hébergement peuvent conditionner leurs choix d'orientation en fonction des territoires. Cependant, ces variables ont été volontairement exclues pour faire reposer le choix de l'orientation exclusivement sur les besoins d'accompagnement et le type de prise en charge adapté.

⇒ Utiliser une approche par les « forces »

Les critères retenus s'attachent à évaluer les capacités et compétences des personnes plutôt que de mettre en avant les difficultés rencontrées par les ménages. Bien plus qu'une manière de présenter les critères, cette approche par les « forces », empruntée au rétablissement en santé mentale, doit contribuer à appréhender l'accompagnement sous l'angle de compétences à développer et non de problèmes à résoudre.

> La recherche d'un consensus sur les capacités essentielles permettant la vie dans le logement

Sur la base des principes énumérés précédemment, le groupe a d'abord établi une liste de 15 critères identifiés comme essentiels à la vie dans logement. Ces critères ont été discutés collectivement pour finalement proposer de retenir les 11 suivants :

1. Approche budgétaire	5. Souhait de vivre seul	9. Capacité à se protéger des autres ou de soi-même
2. Expression d'un projet (sans critère sur la nature : logement, emploi, mobilité, liens familiaux...)	6. Force psychologique et/ou émotionnelle	10. Capacité à se projeter dans le temps, à anticiper, à avoir
	7. Capacité à se repérer dans son environnement	

<p>3. Autonomie dans les démarches (distincte de la connaissance des démarches)</p> <p>4. Autonomie dans la vie quotidienne (alimentation, hygiène...)</p>	<p>(distincte de l'appropriation qui se construit)</p> <p>8. Capacité à identifier ses propres difficultés et à évaluer son propre besoin</p>	<p>connaissance des conséquences possibles de ses actes</p> <p>11. Capacité à aller vers, à solliciter la réponse à ses besoins</p>
---	--	---

A ce stade de la construction de l'outil, il a été convenu avec les membres du groupe de ne pas figer la liste définitive des 8 critères à retenir mais plutôt d'indiquer un relatif consensus autour des 8 critères en gras dans le tableau ci-dessus.

> Une indispensable définition partagée des critères d'évaluation

Une des difficultés qu'ont rencontrés les membres du groupe lors du choix des critères était de s'accorder sur leur contenu. En effet, lors des réunions, le caractère vague et imprécis des critères retenus, bien qu'il permette une certaine souplesse d'appropriation, a eu tendance à plutôt générer de l'incertitude, de la confusion voire des incompréhensions entre les différents professionnels. Par exemple, certains membres du groupe s'interrogeaient sur la création d'un critère lié à la reconnaissance par la personne de ses problèmes d'addictions ou de santé mentale, qui a finalement été intégré dans la « capacité à identifier ses propres difficultés et à évaluer son propre besoin ».

On remarquera à ce titre que les critères « force psychologique et/ou émotionnelle » et « capacité à se protéger des autres et de soi-même » coexistent au sein de la liste en raison de la difficulté à délimiter leurs contours respectifs. En effet, l'un des participants privilégie ce premier critère en argumentant qu'au-delà de la seule protection de soi, la « force psychologique et/ou émotionnelle » permet d'inclure la résistance au stress, considérée comme essentielle face à des événements tels que le confinement.

Aussi, à l'unanimité, les membres du groupe estiment que le sens et le contenu de chaque critère devra faire l'objet d'un travail de définition qui sera annexé à l'outil pour en permettre l'utilisation concrète.

La détermination de l'échelle : un enjeu de taille

Si, à la manière de la liste de critères, les membres du groupe ont pris le parti de ne pas imposer une échelle, ils préconisent qu'elle soit :

- Suffisamment restreinte pour conserver une prise en main facile de l'outil

Au-delà de 10, voire même au-delà de 8, les membres du groupe indiquent qu'il devient difficile de distinguer les différents paliers : En termes d'autonomie dans la vie quotidienne, sur une échelle de 1 à 15, quelle différence faut-il faire entre les échelons 11 et 13 ?

- Suffisamment progressive/graduelle pour permettre une certaine finesse d'évaluation

En deçà de 5, les membres du groupe font valoir que :

- Certains critères nécessitent une échelle plus progressive que d'autres.
- L'écart entre les différentes graduations est trop important pour permettre une évaluation fine des capacités du ménage qui pourrait aisément se retrouver entre deux graduations, ce qui rendrait plus délicat le choix de l'orientation.

- La représentation des dispositifs sur le même graphique ferait apparaître des différences trop minimes pour être correctement exploitable.

Au regard des considérations présentées, le consensus établi au sein du groupe recommande l'utilisation d'une échelle de 0 à 8.

A l'instar des critères dont le contenu doit être clairement défini, il a été évoqué la possibilité de préciser les attendus pour chaque graduation de chaque critère. Cependant, un tel niveau de détail pourrait dissuader les professionnels (avec un aspect « mode d'emploi ») et compliquer son utilisation (par un excès de précision qui devrait alors anticiper l'ensemble des situations pouvant être rencontrées).

La représentation graphique

> Le choix du graphique radar pour une photographie à l'instant T

L'idée portée par cet outil vise à sortir des grilles d'évaluation habituellement utilisées et à utiliser la représentation graphique pour refléter une manière différente d'aborder l'orientation hébergement/logement. Dans cette optique, l'outil conçu s'est appuyé sur le graphique radar (ou diagramme de kiviati) qui permet de :

- Réaliser une photographie de la situation globale du ménage à l'instant T en reliant les critères entre eux plutôt que de les évaluer indépendamment ;
- Proposer, en toile de fond, une traduction visuelle des dispositifs sous l'angle du besoin d'accompagnement.

En cela, il devrait permettre de déterminer le dispositif le plus pertinent pour la personne au moment de l'évaluation et d'identifier les axes prioritaires de l'accompagnement à mettre en œuvre pour tendre vers l'accès au logement.

Compte-tenu du caractère « instantané » de la photographie réalisée, l'utilisation de cet outil pourra impliquer de réitérer cette opération à échéance régulière pour observer l'évolution de la situation dans le temps.

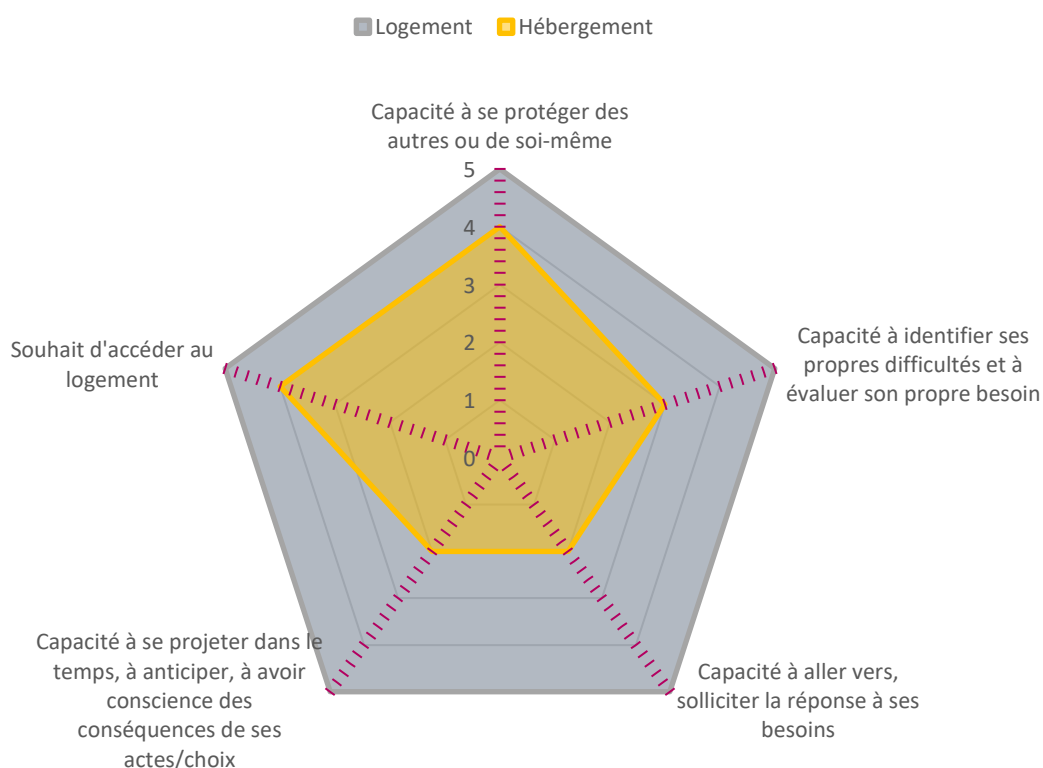
> Un consensus à rechercher pour la représentation graphique des dispositifs

Dans le cadre de la construction de l'outil, deux tests ont été effectués auprès de gestionnaires de structures d'hébergement et de pension de famille, d'autres pourront être réalisés dans la poursuite des réflexions. Lors de ces tests, le choix des critères (dans la limite de 8) et de l'échelle était laissé à l'appréciation de chacun. L'objectif était ensuite qu'ils puissent placer sur le graphique leurs dispositifs, en fonction de l'accompagnement proposé sur les différents axes, par rapport au logement. Cet exercice a abouti à la définition d'aires colorées correspondant aux différents dispositifs, tels que représentés sur les deux graphiques ci-dessous.

On constate en comparant les deux tests réalisés qu'un consensus demeure à rechercher sur la représentation graphique des différents dispositifs si l'on souhaite aboutir à une version harmonisée de l'outil.

Test 1 : Représentation graphique de l'hébergement par rapport au logement

(5 critères / échelle de 0 à 5)

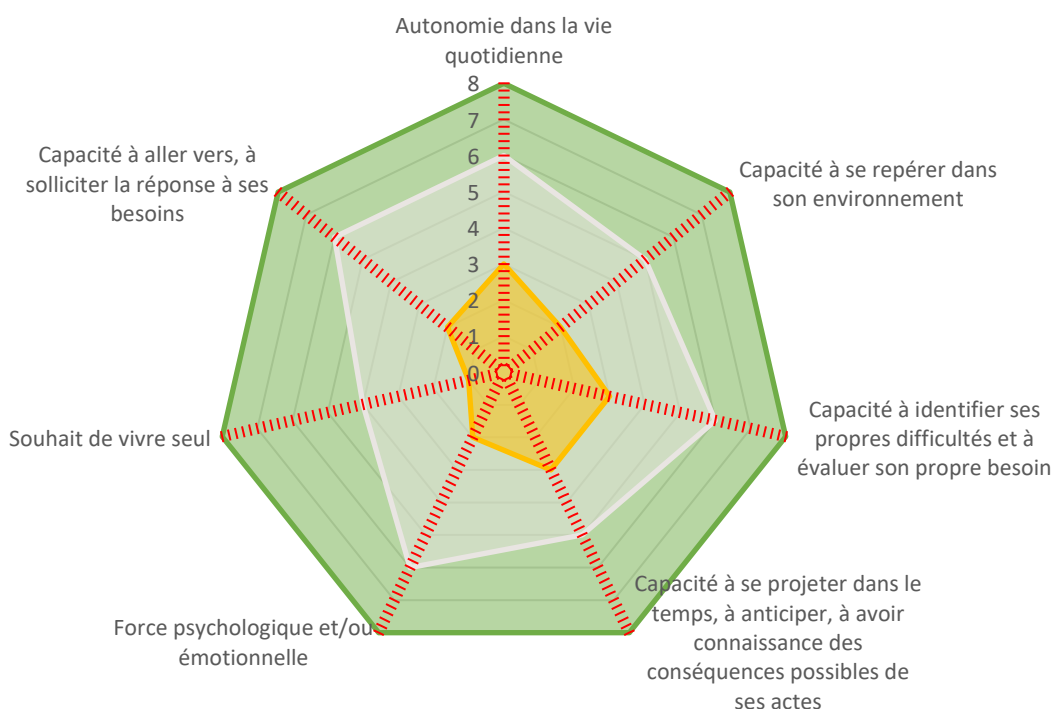


A noter que l'hébergement modélisé ci-dessus est un hébergement diffus. La différence entre structure collective et en diffus mérite possiblement une modélisation séparée.

Test 2 : Représentation graphique de la pension de famille, par rapport à l'hébergement et au logement

(7 critères / échelle de 0 à 8)

■ Logement autonome ■ Pension de famille ■ Hébergement collectif



Concernant les dispositifs à modéliser, le groupe propose de retenir les dispositifs suivants (idéalement à faire apparaître sur un unique graphique comme pour le test 2) :

- Hébergement collectif ;
- Hébergement diffus ;
- Pension de famille.

Pour améliorer la prise en main de l'outil par les professionnels de la veille sociale, les membres du groupe recommandent qu'y soit joint, en sus de la définition des critères, une synthèse de l'accompagnement proposé par ces trois dispositifs permettant de valider le choix d'orientation.

Par ailleurs, pour répondre à l'enjeu d'adaptation aux spécificités locales, un tel outil pourrait faire l'objet d'une construction concertée entre le SIAO et les gestionnaires de structures afin que le consensus recherché intègre les caractéristiques des différentes structures et reflète la réalité des dispositifs présents sur le territoire.

Quelques points de vigilance

> Faire preuve de souplesse

Un des écueils d'ores et déjà identifiés de l'outil est qu'il soit utilisé de manière trop rigide par les intervenants sociaux. En effet, il convient d'être vigilant à ce qu'il « n'enferme pas » pas les personnes évaluées dans un dispositif. Par exemple, il ne faudrait pas considérer qu'une personne qui se situe dans la zone « logement » sur tous les axes, à l'exception d'un d'entre eux, soit considéré comme « non prête » au relogement, revenant alors aux travers que ce nouvel outil a justement vocation à contourner.

Par ailleurs, comme cela a été bien mis en avant par les membres du groupe, il doit être utilisé comme un outil d'aide à la décision qui n'a pas vocation à se substituer à l'évaluation sociale ou à la restreindre à ces quelques critères mais vise à apporter un regard complémentaire et un support de discussion avec la personne du fait de sa présentation visuelle simple et de la possibilité de croiser avec l'auto-évaluation.

> Pondérer les critères en fonction des ressources disponibles et mobilisables sur le territoire

La représentation graphique des dispositifs sur le graphique ainsi que sa lecture doivent s'apprécier au regard des ressources disponibles et mobilisables sur le territoire. Pour certains critères tels que la « force psychologique et/ou émotionnelle », la présence de partenaires ou l'existence de dispositifs spécifiques d'accompagnement sur le territoire peut permettre d'abaisser le seuil d'exigence pour l'orientation en logement.

> Décorrélér les capacités de la personne de son parcours

La bonne connaissance des personnes accueillies par les professionnels de la veille sociale peut avoir pour revers la difficulté à dissocier les capacités des personnes de leur parcours de vie parfois chaotique, marqué de nombreuses ruptures. S'il s'agit d'un élément important pour définir l'étayage pouvant sécuriser l'entrée dans le logement, en s'appuyant sur les expériences rencontrées par le passé, comme le mentionnent plusieurs membres du groupe, le parcours de la personne peut en revanche biaiser le regard porté sur ses capacités à l'instant T. Cet outil doit donc être utilisé pour réaliser une photographie « instantanée » et non une cartographie plus globale de la situation : Le parcours de la personne doit permettre de comprendre sa situation actuelle et peut soulever des points de vigilance mais ne doit pas être un frein à l'accès au dispositif le plus adapté.

> Lutter contre la prédictivité

Conçu comme un outil d'aide à la décision, les membres du groupe ont fortement insisté sur la vigilance à avoir quant au caractère prédictif vers lequel il peut tendre. En effet, la situation de rue peut entraver

l'expression de certaines de capacités et ainsi laisser entendre un besoin d'accompagnement supérieur à celui dont la même personne aurait besoin si elle était dans un logement.

> **Travailler à l'ajustement et à l'appropriation de l'outil par les acteurs de terrain**

Cette ébauche d'outil décisionnel demeure incomplète et doit, avant d'être diffusée plus largement, être testée en « conditions réelles », auprès des professionnels de la veille sociale et des personnes accueillies, et ajustée en fonction de leurs retours. Seule cette épreuve du terrain permettra d'aboutir à un outil qui d'une part, soit fonctionnel et d'autre part, réponde avec précision à leurs besoins. C'est pourquoi la construction et l'expérimentation de l'outil se poursuivra au cours des prochains mois dans les établissements de la filière Lutte contre les exclusions de la Croix-Rouge française.



Conclusion

Les échanges menés avec les professionnels mettent en évidence les avancées qui restent à soutenir pour que la veille sociale prenne toute sa place dans le logement d'abord.

Souvent évoqué comme un changement de paradigme, le résultat de nos réflexions sur le logement d'abord amène à conclure qu'il ne se décrète pas mais nécessite d'être mis en action. Pour devenir effectif, le logement d'abord nécessite d'impulser une transformation profonde de pratiques d'accompagnement en luttant contre l'inertie que le poids des représentations parfois bien ancrées, notamment dans l'esprit des travailleurs sociaux, peut entraîner. Si les ambitions sont comprises, et les objectifs intégrés, le changement de modèle étant systémique, il convient d'accompagner les transformations de chacun des acteurs de la chaîne du parcours de la rue au logement.

L'implication de l'ensemble des parties-prenantes dans la dynamique doit être soutenue par la mise en place d'une gouvernance locale unifiée qui agit comme pilote des politiques publiques d'accès au logement sur le territoire. Le renforcement des équipes éducatives dans les structures de la veille sociale est probablement un fondamental primordial pour rendre possible sur le terrain l'accompagnement vers le logement des personnes sans abri. Enfin, la formation des travailleurs sociaux, comme des bailleurs, et le développement continu de leurs compétences ne doit pas être éludée si on souhaite les amener à penser autrement leur rôle dans la réponse à l'absence de logement.

CONTACT

Thierry COUVERT LEROY

Délégué national Lutte contre les exclusions

☎ **06 62 36 98 80**

✉ thierry.couvert-leroy@croix-rouge.fr

Retrouvez toutes les informations

sur le site internet
www.croix-rouge.fr

Croix-Rouge française

21 rue de la Vanne CS 90070 - 92126 Montrouge

Tél. 01 44 43 11 00 - Fax 01 44 43 11 01

www.croix-rouge.fr

croix-rouge française
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

