

*Les cahiers du logement*

# L'accès à l'habitat des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité



# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>DESCRIPTIF DE L'ACTION</b>	<b>4</b>
Le choix de la recherche-action participative	4
<b>ORGANISATION DES RENCONTRES</b>	<b>6</b>
Les boutiques solidarité	6
Organisation générale de la démarche	8
Les rencontres du printemps	8
Les rencontres de l'automne	10
Le blog	11
<b>LES ENSEIGNEMENTS</b>	<b>12</b>
Présentation des boutiques	12
Le logement, de quoi parle-t-on ?	16
Qu'est-ce qui marche ?	27
Sur quoi bute l'accompagnement vers le logement ?	31
<b>LES PERSPECTIVES</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSION : FAIRE VIVRE LE LOGEMENT D'ABORD</b>	<b>38</b>
<b>CHARTRE DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ</b>	<b>41</b>

## Introduction

Sept ans après le vote de la loi sur le Droit Au Logement Opposable, la Fondation Abbé Pierre a souhaité accompagner les Boutiques Solidarité dans une meilleure prise en compte de cette loi et dans un repérage, parmi les personnes accueillies, de celles qui pourraient faire valoir leur droit au logement. Compte tenu de la grande variété des pratiques au sein du réseau, elle a cherché à poursuivre la réflexion qu'elle menait depuis plusieurs années et qui a donné lieu, en février 2013, à la rédaction d'un document interrogeant l'accès à l'habitat des personnes sans domicile et en situation de grande précarité<sup>1</sup>. Plusieurs enquêtes auprès des personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité ont permis de constater qu'il y avait peu de démarches concrètes d'accès à l'habitat. Appuyée sur les actions mises en œuvres par certaines Boutiques Solidarité, il a paru nécessaire à la Fondation Abbé Pierre d'emmener les équipes des Boutiques Solidarité et ses partenaires sur cette question par une méthode dédiée et particulière. Pour cela, elle a initié une recherche-action en s'appuyant sur le réseau des Boutiques Solidarité avec pour but de favoriser l'accès à l'habitat.

L'objectif global était de mieux connaître les actions réalisées par les Boutiques afin de permettre à la Fondation d'interpeller les acteurs des politiques du logement. En effet, si les Boutiques remplissent pleinement leur rôle d'accueil des plus déshérités, elles peinent parfois, à sortir les personnes accueillies de l'urgence et de l'invisibilité. Il s'agit donc, d'une part, de comprendre la nature des freins existant dans l'accès au logement et, d'autre part, de capitaliser les expériences qui ont abouti à une meilleure prise en compte des besoins des personnes sans domicile.

Ce document est le fruit d'un travail collectif. Il a tout d'abord été porté par la directrice des Missions Sociales et l'équipe du secteur Boutiques Solidarité et Pensions de famille de la Fondation Abbé Pierre. Puis il a été mis en forme par une intervenante extérieure, sociologue spécialisée dans les recherches-actions participatives.

1. Cahier du logement, Fondation Abbé Pierre, Février 2013.

Mais c'est surtout les rencontres au sein des Boutiques Solidarité qui font la richesse de ce document. En effet, tant au niveau des premières que des secondes rencontres qui se sont déroulées tout au long de l'année 2015, la qualité des échanges est liée à la variété des statuts des participants et, bien sûr, à leur implication sans laquelle rien n'aurait été possible. Lors de ces journées, administrateurs et présidents d'association ont côtoyé des personnes accueillies, des bénévoles et des salariés. Parmi les salariés, les accueillants et les travailleurs sociaux dominant, mais il y avait aussi une psychologue, un animateur sportif, une juriste... Les premières journées ont réuni soixante-quinze participants. Lors des secondes rencontres, les personnes accueillies étaient plus nombreuses, quelques partenaires avaient été invités et le nombre de participants s'est élevé à une centaine.

Ce document a été élaboré à partir du texte du projet initial, des comptes rendus des dix journées d'échanges et de la synthèse des deux comités de pilotage<sup>2</sup>. Il peut être lu de manière classique, du début à la fin. Mais il peut aussi se parcourir au gré de vos centres d'intérêt : si vous voulez connaître la méthode de travail et que les Boutiques Solidarité vous sont peu familières, commencez par la première partie. Si la question du logement vous interpelle, lisez le second chapitre de la deuxième partie. Si vous êtes plus préoccupé par les freins et les leviers d'une action de terrain, allez directement aux deuxième et troisième chapitres de la deuxième partie. Quel que soit le chemin que vous emprunterez, j'espère que vous aurez autant d'intérêt à le lire que la rédactrice a eu à le composer.

Isabelle NONY

2. Composé de la Direction des missions sociales (Frédérique Kaba), du secteur Boutiques Solidarités et Pensions de Famille (Patrick Chassignet et Florine Siganos), Accès aux droits (Marie Rothhahn), Un domicile Fixe et Décent pour tous (Véronique Stella), de la Direction des études (Manuel Domergue), d'un bénévole (François Fassy) de l'association Relais Ozanam (David Laumet et Julien Lévy) et d'Isabelle Nony (Sociologue).

## Descriptif de l'action

Cette première partie présente le cadre général de la recherche-action participative puis détaille la manière dont elle s'est déroulée : programmation, outils mis en œuvre et déroulement concret.

### LE CHOIX DE LA RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE

Choisir de mener une recherche-action participative, c'est s'engager dans un processus qui vise à construire ensemble le questionnement et les éléments de réponse. Ce choix a eu des incidences sur la méthode de travail et sur le déroulement des rencontres.

#### LES INTENTIONS

Le choix de la recherche-action participative renvoie à une conviction à la fois politique et méthodologique : l'évolution des pratiques ne peut être décrétée d'en haut et s'imposer ensuite, en descendant les niveaux hiérarchiques. Il y a des étapes nécessaires à une dynamique de changement qui ne peut se produire que si les acteurs sont associés à la réflexion le plus tôt possible dans le processus.

Il s'agissait de mettre en œuvre une recherche-action participative qui débouche sur une modification des pratiques qui préserve à la fois les valeurs de la Fondation et la nécessaire mutation des Boutiques aux regards des transformations générales liées à l'évolution de la pauvreté et spécifiques de leur environnement.

Pour être fidèle à l'esprit d'une recherche-action participative, l'action a associé l'ensemble des acteurs des Boutiques Solidarité (administrateurs, salariés, bénévoles), ainsi que les personnes accueillies. Le compte-rendu de chaque rencontre, rédigé par les animatrices (Isabelle Nony, consultante et sociologue et Florine Siganos, chargée de mission à la FAP et sociologue), a été à chaque étape validé par l'ensemble des présents. Le présent document est donc le reflet des pratiques de terrain et de l'évaluation, par les acteurs eux-mêmes, des possibilités de faire évoluer leurs pratiques.

Après avoir été construite en amont, cette dynamique a été validée à l'occasion d'une des journées de travail du réseau des Boutiques Solidarité.

### ELÉMENTS DE MÉTHODE

Le terme de recherche-action est très souvent évoqué, et il peut prendre des formes très variables, qui vont de l'observation ou de la consultation, par le chercheur, de différents types d'acteurs à la recherche menée par un acteur sur sa propre action. Dans ce cas, on parle de praticien-chercheur, situation peu valorisée, car elle se situe à l'interface de deux mondes qui s'ignorent, se méfient, plus qu'ils ne collaborent. Le praticien-chercheur est souvent suspecté d'un manque d'objectivité.

La recherche-action peut avoir deux finalités. La première, la plus fréquente, est à visée de recherche : le chercheur s'immerge dans un milieu pour mieux le comprendre et mieux en rendre compte dans ses travaux universitaires. La deuxième est à visée d'action : il s'agit alors que les acteurs de terrain profitent des résultats de la recherche. La présente recherche-action s'inscrit dans la deuxième catégorie.

La participation est un terme élastique. On peut faire valider des présupposés ou des préconisations établies à l'avance par des experts. La participation se limite alors à un choix dans une liste préétablie. Un autre type de participation consiste à faire construire, par les personnes concernées, les catégories de questions qui se posent à elles et la manière dont elles envisagent d'y répondre. C'est un processus plus long, plus complexe et dont le résultat n'est pas prévisible. Ce qui explique qu'il soit beaucoup moins souvent choisi que le précédent. C'est pourtant ce modèle qui a été retenu.

#### LES EFFETS SUR LE FONCTIONNEMENT DES RENCONTRES

Les principes de la recherche-action ont été réinterrogés au cours des rencontres. Si l'annonce du modèle a été accueillie par un silence poli en début de rencontre, ses incidences sur le déroulement ont été peu à peu intégrées, interrogées et validées.

Certains participants se sont étonnés qu'il n'y ait pas de commande précise, avec des questions auxquelles il faudrait répondre pour un résultat attendu. D'autres ont douté des intentions réelles de cette recherche lors de la première rencontre. Mais leurs doutes sont tombés lors de la deuxième rencontre. Ils ont pu mesurer qu'il n'y avait pas « d'agenda caché », pas de question piège, pas de dissimulation de la part des animatrices des rencontres.

Le principe de la recherche-action participative a aussi une incidence sur l'animation d'une rencontre. Ainsi, les animatrices ne dirigeaient pas les échanges, mais se plaçaient en soutien de la réflexion menée par les acteurs. Cette position de recentrage des échanges sans direction pré-établie a pu déstabiliser. Il est plus facile de répondre à une question ou de critiquer sa pertinence que de se demander en quels termes se pose, justement, cette question. D'autant que, pour certaines questions, il n'y a pas de bonne réponse, pas de recettes, il ne peut y avoir que de l'invention.

Mais, malgré l'étonnement de départ, le bilan que tirent les participants de ces rencontres entre boutiques montre une grande satisfaction qui génère des remerciements croisés. La qualité des échanges a été soulignée, « il n'y pas de langue de bois ».

Plusieurs participants, dans des rencontres différentes, reviennent sur l'intérêt que tous (salariés, bénévoles, personnes accueillies) aient pu participer alors que « normalement, il n'y a que les responsables aux réunions nationales ».

Des administrateurs rencontraient concrètement les salariés pour la première fois :

« Bravo aux travailleurs sociaux, après cette journée je comprends mieux ce qu'ils font ».

D'autres mettent en avant la nécessité et le bénéfice d'échanges des pratiques :

« Ça oblige et ça permet de fermer la Boutique, de se dégager du quotidien, de formaliser que d'autres ramment comme nous et qu'on arrive quand même à faire des projets dans la pénurie ».

« Une journée qui permet de se décaler, de se poser pour réfléchir ».

« C'est important de parler de ce qu'on fait avec d'autres pour voir le socle commun et les différences ».

« On a la même base, les mêmes difficultés, on est sur la même longueur d'onde, ça aide à regarder notre travail quotidien ».

Les rencontres, par la comparaison des pratiques, ont produit une redynamisation :

« Ça redonne envie ».

« Ça permet de faire valoir les compétences. Valoriser, capitaliser ce qu'on fait. Et ça englobe les compétences des personnes accueillies ».

« S'appuyer sur les dénominateurs communs pour faire ensemble ».

« Profiter de l'énergie du réseau et s'inspirer des expérimentations ».

« Réfléchir au sens du travail quotidien, se remobiliser, ça ouvre des perspectives sur des actions possibles. »

« Que les personnes de terrain inventent les solutions, pas les institutions ».

« On prend conscience qu'on est des passeurs, des facilitateurs pour aller vers le logement ou en tout cas l'hébergement ».

« On est dans le travail social : innover, tenter, renoncer ».

Les partenaires expriment aussi leur satisfaction :

« Un réseau, ça fonctionne avec des liens physiques »

« Je ne me rendais pas compte de toutes les questions que posent l'accès et le maintien dans le logement. Je comprends mieux les difficultés que rencontrent les gens ».

« Une journée comme celle-là permet que l'expertise de terrain remonte ».

Il reste pourtant des interrogations :

« Je ressors de la journée avec des idées mélangées. Il me manque une problématique commune sur laquelle travailler. »

« Ça va dans le sens de construire du réseau. Il faut sortir du "vivons heureux vivons cachés" ».

« Il y a plein de choses qui ont été dites, il faut digérer ».

« Est-ce que c'est le thème du logement qui est le mieux adapté à une rencontre entre équipes ? ».

# Organisation des rencontres

Avant de rentrer dans l'organisation concrète des rencontres, nous verrons rapidement le contexte d'émergence de ces lieux d'accueil, la mise en place du réseau des Boutiques Solidarité et le fonctionnement quotidien de ces dernières.

## LES BOUTIQUES SOLIDARITÉ

*“Il n'y a pas de solution clef en main, c'est du sur mesure en permanence.” Toulouse, 9 octobre 2015*

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Au début des années 1990, la Fondation Abbé Pierre a décidé de soutenir la création puis le développement des Boutiques Solidarité. Il s'agissait de lutter contre la multiplication des situations de grande exclusion, en l'absence de structures proposant un accueil de jour chaleureux pour les personnes vivant à la rue, et de rassembler dans un même espace des moyens et des services permettant aux personnes en grande difficulté de souffler puis progressivement de reprendre des forces et de retrouver la confiance et les perspectives qu'elles ont perdues.

Les 30 Boutiques Solidarité du réseau de la Fondation Abbé Pierre sont réparties sur l'ensemble du territoire<sup>3</sup>, elles sont gérées en direct par la Fondation ou par des associations, dont la diversité des projets et des pratiques est une richesse. Elles assurent à toute personne en difficulté, de manière inconditionnelle, non ségrégative et anonyme, l'accueil, l'écoute et l'orientation. Les accueillants recherchent avec les personnes accueillies des réponses à leurs situations.

Ces structures n'ont pas pour vocation de se substituer aux services et organismes existants, mais à orienter et accompagner si besoin, la personne dans une démarche de droit commun. Elles s'inscrivent pleinement dans le référentiel national des prestations couvrant le secteur Accueil Hébergement Insertion. Les Boutiques sont, pour la Fondation Abbé Pierre, des lieux d'observation de la grande exclusion et elles interpellent les pouvoirs publics et les citoyens sur les processus générateurs d'exclusion afin d'en réduire les effets et d'en combattre les causes.

3. Voir la carte dans la section suivante.

Les Boutiques sont ouvertes en moyenne 280 jours au cours de l'année, 213 salariées et 245 bénévoles contribuent régulièrement à l'accueil. En moyenne 65 personnes sont reçues quotidiennement ; les plus grosses structures accueillant plus de 100 personnes par jour. Plus de 26.000 personnes ont été accueillies en 2014 (soit 540.000 passages), ce chiffre est en constante augmentation. Cette augmentation de la fréquentation inquiète les équipes, elles ne voudraient pas que les services<sup>4</sup> les accaparent complètement, mettant à mal l'essentiel, c'est-à-dire que les services restent un support à la relation.



Trois enquêtes flash ont été réalisées durant l'hiver 2013-2014 (le 10 décembre, le 15 janvier et le 27 février) auprès des Boutiques Solidarité. Elles reçoivent 20 % de femmes et 80 % d'hommes. Si 60% des personnes accueillies ont entre 25 et 50 ans, on remarque une augmentation de la présence des jeunes. En effet, les 18 à 25 ans sont surreprésentés dans les Boutiques Solidarité : près de 15% des personnes accueillies alors qu'ils ne représentent que 8,8% de la population française. Il s'agit bien souvent de jeunes en rupture familiale (décohabitation parentale) ou de « sortants ASE » pour lesquels il n'y a plus de contrats jeunes majeurs. On y trouve également des personnes âgées, souvent isolées et vivant dans de petits logements sans confort. Bien qu'elles ne soient pas adaptées pour les recevoir, les Boutiques voient cependant un nombre significatif de familles vivant en squat ou en bidonvilles fréquenter l'accueil.

4. Dans le vocabulaire des Boutiques, les « services » sont l'ensemble des prestations dont peuvent bénéficier les personnes accueillies : douche, laverie, bagagerie, domiciliation...

Les personnes accueillies sont en errance ou mal-logées, elles disent avoir passé la nuit précédente dans un logement (25 %), ou un hébergement (40,5 %).

35 % n'avaient pas de solution de logement ou d'hébergement durable. Parmi les ménages qui n'ont pas trouvé de solution d'hébergement ou de logement, près de 19 % n'appellent plus le 115 en décembre 23 % en Janvier, et 26 % en Février. Ainsi, on note ici que plus l'hiver avance, plus les personnes se découragent. Ce phénomène de renoncement est également confirmé par les différents bilans du baromètre hivernal de la FNARS. Les Boutiques Solidarité sont un moyen d'éviter l'isolement et l'exclusion sociale. 65 % des personnes interrogées déclarent venir à la Boutique solidarité pour la sociabilité qu'elle procure (pour rencontrer des gens). 66 % des personnes interrogées déclarent venir pour la restauration (que l'on peut percevoir comme une ressource vitale mais aussi comme un moment de sociabilité).

Viennent ensuite les prestations d'hygiène (douche et laverie) (51,4 %), les permanences sociales (38,5 %) et médicales (26,3 %), les activités proposées (27 %). Elles utilisent également la bagagerie et bénéficient d'une domiciliation de leur courrier.

## LA CHARTE

Les Boutiques partagent des valeurs et des principes qui se traduisent par l'adhésion à une charte<sup>5</sup>, élaborée collectivement en référence au Manifeste universel du mouvement Emmaüs et à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Les équipes s'engagent à faire des Boutiques des lieux de vie ouverts et chaleureux, dans un cadre paisible et rassurant garantissant la confidentialité des informations échangées<sup>6</sup>. La relation avec les personnes accueillies respecte leur anonymat, elle « est fondée sur la reconnaissance de sa personnalité et de son appartenance à la société ». « La bienveillance et l'écoute facilitent l'expression de la singularité de chacun, à son rythme, sans limite de temps. »

Les intervenants (administrateurs, salariés et bénévoles) sont formés à l'accueil de personnes en grande précarité, ils incitent les personnes accueillies à participer à la vie de la Boutique : « accueillir, animer une activité, devenir bénévole, témoigner et interpeller...

5. Charte des Boutiques solidarité, voir en annexe P 41.

6. Tous les extraits entre guillemets proviennent directement de la Charte des Boutiques solidarité, signée en 2015 par chaque Boutique.

Par une attitude empathique, il s'agit de prendre soin de l'autre, en reconnaissant la pertinence de sa parole, en valorisant ses choix et ses compétences, et de cheminer ensemble vers l'autonomie ».

« Les Boutiques Solidarité sont des lieux ouverts sur leur environnement, dans une perspective de développement social local. Elles concourent au lien dans leur quartier et au maillage des partenaires ». Elles proposent aux personnes accueillies « des réponses et/ou une orientation vers des organismes externes. En fonction des ressources et des manques du territoire, sans se substituer aux dispositifs existants, ce lien peut évoluer vers une relation d'accompagnement et de médiation pour soutenir l'accès à leurs droits et devoirs de citoyen. Les Boutiques Solidarité donnent ainsi une impulsion au parcours dans lequel s'engage la personne ».

Les activités mises en place par les Boutiques Solidarité sont l'occasion « d'accepter des règles imposées par les exigences du collectif ou les contraintes matérielles ». « Sortir du quotidien, vivre ensemble, faire ensemble : les actions collectives complètent l'accompagnement individuel. Elles « invitent chacun à se mettre en mouvement, à se situer dans un groupe, à renouer des relations et à développer son estime de soi ».

## LE RÉSEAU

Les associations qui animent des Boutiques Solidarité sont diverses par leur taille, leur histoire, leur mode d'organisation. Elles sont pourtant reliées entre elles grâce à un réseau animé par la Fondation Abbé Pierre depuis le début des années 1990 Le réseau permet « le partage d'actions innovantes et de réflexions entre Boutiques Solidarité et au-delà, notamment avec les autres groupes Emmaüs ». Il est aussi l'occasion d'actions de formation afin de garantir, au quotidien, prévention, sécurité et bienveillance. »

« Le réseau défend la place des accueils de jour dans le dispositif "Accueil, Hébergement, Insertion" afin que les personnes en grande difficulté ne soient pas oubliées par les politiques publiques de la ville, de veille sociale et d'accès au logement. »

Il « s'engage à faire vivre la charte, à en respecter l'esprit, à en évaluer la mise en œuvre et à la faire évoluer si nécessaire. »

Le fonctionnement concret des Boutiques ayant participé à la recherche-action sera abordé dans la deuxième partie.

## ORGANISATION GÉNÉRALE DE LA DÉMARCHE

Au cours du mois de juin 2014, une rencontre a permis d'identifier les contours de la mission : accompagner les changements des pratiques en matière d'accès au logement dans les Boutiques Solidarité. Pour demeurer fidèle à son objet, la Fondation voulait interroger la manière dont les Boutiques contribuent à faire passer de la rue au logement les personnes accueillies en raccourcissant les parcours qui imposent le passage par plusieurs strates d'hébergement.

Dès le départ, il y a eu la volonté d'associer l'ensemble des personnes des Boutiques : conseils d'administration, dirigeants, travailleurs sociaux, autres salariés quelle que soit leur fonction, bénévoles et personnes accueillies. Sur chaque territoire, les Boutiques pouvaient aussi identifier des partenaires qu'elles souhaitaient associer à la réflexion.

Le choix a été fait de faire fonctionner les Boutiques en binômes et de les réunir à deux reprises. Au printemps dans l'une des Boutiques, à l'automne dans la deuxième. A charge pour la première rencontre de définir l'organisation de la seconde, en particulier autour de la présence de personnes accueillies et de partenaires. Les binômes ont été constitués dans une proximité géographique qui permettait l'aller-retour dans la journée. Au-delà de ces considérations logistiques, il fallait que les Boutiques soient dans un contexte favorable pour mener à bien cette démarche et, bien entendu, volontaires pour s'y inscrire. Ce qui explique que si, au départ, douze Boutiques avaient été pressenties (soit six binômes), dix seulement (soit cinq binômes) se sont inscrites dans la démarche. Les binômes recouvrent des réalités différentes, tant en termes de contexte d'accès au logement (zones tendues ou non) que de gouvernance des associations qui portent les Boutiques.

## LES RENCONTRES DU PRINTEMPS

*« L'autre boutique, c'est un regard de côté qui est précieux pour réfléchir ensemble ». Marseille, 5 avril 2015*

Les premières rencontres se sont déroulées d'Avril à Juin à Marseille, Perpignan, Angoulême, Metz et Valenciennes. Elles ont été préparées par un texte de cadrage adressé en février à toutes les Boutiques participantes. Ces rencontres ont rassemblé, en nombre variable selon les lieux, des administrateurs, les directeurs, la grande majorité des salariés, quelques bénévoles et personnes accueillies.

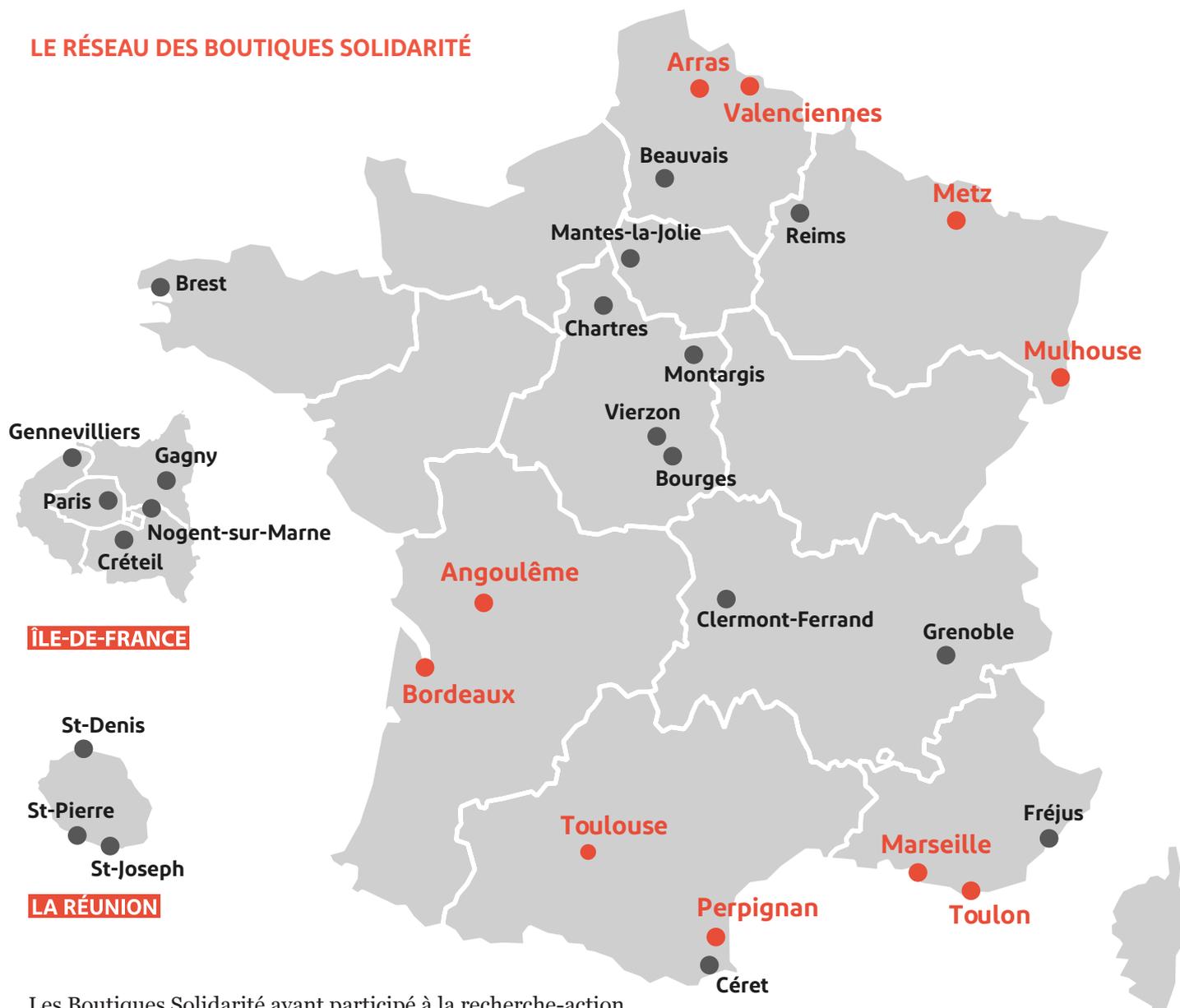
L'ensemble des rencontres s'est déroulé selon une matrice commune : après le rappel du cadre de la recherche-action, la matinée a été, en général, consacrée à la présentation de chaque Boutique, son histoire, son contexte, les services et les actions spécifiques. Le déjeuner a été l'occasion d'échanges informels et de nouer des contacts interpersonnels.

L'après-midi a permis une réflexion sur la manière d'articuler accueil dans les Boutiques et accompagnement vers le logement : quels moyens sont mis en œuvre pour connaître les situations des personnes accueillies au regard du logement ? Quelles sont celles qui formulent une demande explicite d'accéder à un logement ? Que sait-on de leurs possibilités d'y accéder ? Comment faire émerger cette demande de logement ? Quels sont les freins pour y accéder, pour y rester ? Quel type d'accompagnement est mis en place pour que cette demande se transforme en projet ? Quels sont les orientations et les partenariats sur le territoire ? Des dossiers Dalo sont-ils constitués ?

La seconde partie de l'après-midi a toujours été consacrée à la projection de la rencontre suivante, occasion de se réinterroger sur l'objectif de ces rencontres. Comment associer les personnes accueillies ? Quels partenaires inviter ? La présence des personnes accueillies a été jugée pertinente par 9 des 10 Boutiques, même si la différence entre personnes accueillies et travailleurs pairs<sup>7</sup> a été interrogée. En ce qui concerne les partenaires, ce qui a été retenu, c'est d'inviter des partenaires avec lesquels la proximité de vues rend la collaboration possible. Il ne s'agissait pas de transformer les deuxièmes rencontres en « règlement de compte » ni en « rencontre institutionnelle ».

7. Déf. Le travailleur-pair est une personne dans l'équipe ayant vécu à la rue et qui, à partir de son expérience accompagne ses pairs.

## LE RÉSEAU DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ



Les Boutiques Solidarité ayant participé à la recherche-action.

Le tour de table final a permis de faire un premier bilan à chaud et fourni l'occasion à des personnes qui s'étaient peu exprimées de dire ce qu'elles tiraient de la journée.

Comme les échanges étaient assez libres et que les animatrices avaient choisi d'intervenir le moins possible, la thématique centrale, la question du logement, a parfois été englobée dans des propos sur les personnes reçues et les difficultés liées au contexte socio-politique local. Chaque journée a eu sa couleur : à Angoulême, nous avons parlé des pensions de famille, à Metz des

demandeurs d'asile, à Marseille des sans-abri vieillissants, à Perpignan du travail dans la vigne... Le contenu de ces échanges sera évoqué en deuxième partie.

Les animatrices avaient prévu des temps de travail en sous-groupes, afin de faire se croiser les regards de différentes catégories d'acteurs. Mais le nombre de participants et la dynamique des groupes ne s'y prêtaient pas. Les rencontres se sont donc déroulées toute la journée en présence de tous les participants.

## LES RENCONTRES DE L'AUTOMNE

Les secondes rencontres ont eu lieu en Octobre et Novembre. Entre les deux rencontres, tous les participants ont reçu un compte-rendu qui a été, à quelques détails près, validé. D'autre part, quatre des cinq binômes ont décidé de faire des visites croisées de leur structure.

Comme au printemps, un document de présentation a été envoyé en amont. Il proposait une organisation de travail et des thématiques de questionnement. Les rencontres se sont tenues à Toulouse, Toulon, Mulhouse, Bordeaux et Arras. La grande majorité des salariés, les 2 directeurs, des administrateurs et des bénévoles, et aussi un plus grand nombre de personnes accueillies et de partenaires ont participé à ces secondes rencontres, conformément à ce qui avait été décidé au printemps.

Les échanges ont démarré par un rappel de la première rencontre, rappel nécessaire, car les participants à la deuxième journée n'étaient pas présents à la première. Et le compte-rendu n'avait pas été lu par tout le monde. Après cette présentation, nous sommes revenus systématiquement sur le cadre de la recherche-action et le fait qu'elle n'impliquait pas une commande précise.

Puis les participants se sont répartis en deux sous-groupes. Un des sous-groupes a travaillé sur une question commune à tous les binômes : Quelles sont les personnes-ressource nécessaires si on veut avoir un logement et le garder ? Le second sous-groupe a échangé sur une question qui émergeait des premières rencontres.

Le début de l'après-midi était consacré aux comptes rendus des deux sous-groupes, puis un échange en commun a porté sur ce qu'on peut mettre en œuvre pour favoriser l'accès au logement, les leviers à actionner et la manière de faire valoir le Dalo.

Lors du tour de table de fin de journée, le climat est positif et tout le monde remercie tout le monde. On apprécie que la FAP ait généré cet échange.

Pour les participants, c'est une journée qui permet de prendre conscience concrètement qu'on fait partie d'un réseau. On se sent moins seuls, remobilisés. Malgré les

différentes manières de procéder entre les deux Boutiques du binôme, on parle des mêmes personnes, « on est tous sur la personne au centre, ça fait du bien de l'entendre. » « Ça redonne de l'énergie. » « Et les différences, ça permet de se remettre en question. »

Les partenaires ont apprécié l'invitation et la qualité des échanges, aborder les questions de fond, c'est aussi important que le financement. Ils repartent avec une vision plus précise du travail des Boutiques.

La richesse des échanges et la qualité de l'écoute sont soulignées par de nombreux participants. Ils considèrent que c'est aussi une journée de formation. C'est toujours intéressant de s'arrêter pour réfléchir, ça fait progresser. « Sortir du quotidien c'est difficile, mais il faut le faire ». C'est aussi une opportunité de parler de ses pratiques et d'être dans l'intelligence collective avec « la volonté de mieux faire ». On apprend des collègues, des personnes accueillies.

Ceux qui ont participé aux deux rencontres notent la continuité entre les deux. La majorité a préféré la deuxième journée, le travail en sous-groupes, avec des thématiques précises, qui permettent d'approfondir. A l'issue des deux séries de rencontres, les animatrices de ces journées tirent le bilan suivant :



### En termes de processus

> Il n'y a pas de bond qualitatif entre les deux journées. On n'arrive pas forcément à approfondir, car une bonne partie des participants est différente. Surtout, il y a une telle nécessité d'échanger encore sur les pratiques, qu'on s'écarte régulièrement de l'ordre du jour, mais ça montre la nécessité pour les accueillants et les personnes accueillies de parler et d'être écoutés. De fait, quelle que soit la thématique proposée, des éléments communs se retrouvent d'une rencontre à l'autre.

> Lors des secondes rencontres, le climat est plus détendu. Les gens se connaissent et se reconnaissent, ils arrivent donc à mieux échanger. Ils se parlent au lieu de nous parler, ce qui donne des indications sur le fonctionnement des Boutiques en dehors du cadre de la Recherche-Action.

> Voir les gens une deuxième fois permet de mieux mesurer les positionnements de chacun, y compris les contradictions au sein d'une Boutique et les possibilités de poursuivre le travail en commun au-delà de ces deux journées.

## En matière de participation et d'animation

- > La journée avait été organisée pour une présence des personnes accueillies en matinée, ce qui n'a été respecté nulle part, les animatrices n'avaient pas été prévenues et les Boutiques ne s'étaient pas concertées sur ce point. Ce qui a généré certaines difficultés d'animation en après-midi.
- > Les équipes disent qu'il est difficile de mobiliser les personnes accueillies, parfois une seule a fait le voyage, ce qui complique les échanges.
- > Il y a eu un déséquilibre numérique entre ceux qui reçoivent et ceux qui font le voyage, avec des effets sur l'animation de la journée.
- > La présence ou non des administrateurs donne des indications sur l'état de la gouvernance et peut-être sur la manière dont ils prennent en compte la recherche-action.

Nous reviendrons sur les effets de la méthode sur les résultats produits en conclusion.

## LE BLOG

Afin d'associer, au-delà des binômes, l'ensemble du réseau à l'action en cours, un blog a été mis en œuvre. Il avait été conçu comme un espace où chacun pouvait intervenir, laisser commentaires, critiques ou questions. Il a été alimenté tout au long de l'année par une présentation succincte de chaque rencontre. Puis, au fur et à mesure que les comptes rendus étaient validés par les participants, ils étaient ajoutés aux contenus accessibles.

Mais, pour des raisons qui ont échappé aux animatrices, le blog a été peu visité et n'a généré aucune discussion. Il faut donc en conclure que ce n'est pas un média adapté au renforcement du réseau. En effet, les équipes de terrain sont plus en face à face avec les personnes accueillies que connectées en permanence à un écran.

## Les enseignements

Cette deuxième partie vise à restituer la richesse des échanges de l'ensemble des rencontres. Plutôt qu'une présentation chronologique, nous avons opté pour une organisation thématique du contenu des échanges, qu'il s'agisse des rencontres du printemps ou de l'automne.

En ce qui concerne le fonctionnement des Boutiques, la première partie a abordé le cadre général, il va s'agir ici d'aller plus en détail dans la manière dont les équipes envisagent le quotidien des Boutiques Solidarité,

Le deuxième chapitre sera consacré à la manière dont s'y réfléchit le rapport au logement et à l'habitat. Puis nous aborderons les points forts et les difficultés de l'accompagnement vers le logement.

Cette partie se fait l'écho des acteurs de terrain, qui ne répètent pas mécaniquement les mêmes constats. Il y a des contextes spécifiques, des sensibilités associatives différentes, des positionnements professionnels divers.

À aucun moment, il ne s'agissait de remettre en question les principes que soutient la Fondation. Mais dans cet effort pour rendre compte des doutes et des difficultés rencontrées par les unes et les autres, peuvent apparaître certaines contradictions. On aura aussi à l'esprit que les citations, extraites du contexte où elles ont été prononcées, peuvent exagérer le propos de celui qui l'a tenu. Même si nous avons eu le souci de ne trahir personne, il est possible que le risque n'ait pas été tout à fait écarté.

### PRESENTATION DES BOUTIQUES

Cette présentation des Boutiques peut sembler redondante par rapport à la partie précédente. Ce qui diffère, c'est qu'il s'agit ici de ce que les participants ont souhaité mettre en avant du fonctionnement quotidien. Une bonne partie de ces éléments sont descriptifs, c'est en quelque sorte la toile de fond qui permettra de mieux saisir ce qui sera dit dans les chapitres II et III.

#### OUVERTURE, SERVICES ET ACTIVITÉS

Huit boutiques sont ouvertes en accueil inconditionnel le matin, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h. L'après-midi est réservé à des rendez-vous individuels ou à des activités dans ou hors des Boutiques. 2 Boutiques sont ouvertes de 8 h 30 à 18 h, sept jours sur sept. Les locaux sont jugés adaptés (4), passables (4) ou inadaptés (2). À Angoulême, par exemple, il n'y a pas de confidentialité possible, même dans le bureau. Compte tenu de l'affluence, le lieu perd en convivialité et la concentration génère des tensions. De même à Valenciennes où l'équipe déclare être vigilante en permanence. À Arras, en revanche, les salariés notent que pour les personnes accueillies, « la Boutique, c'est leur maison, leur famille, donc ils veillent sur nous ».

L'inconditionnalité pour les personnes accueillies a comme corollaire un haut niveau d'exigence pour les accueillants. L'inconditionnalité est un principe d'action, elle est une des garanties d'un climat sans violence. « L'accueil inconditionnel c'est d'abord se poser, s'apprivoiser mutuellement et ensuite échanger, quand la confiance s'est instaurée. Si demande il y a, elle émerge dans le temps de la personne. Mais il y a des gens qui viennent et qui repartent sans qu'on ait entendu le son de leur voix.

Parfois, cependant, l'inconditionnalité a ses limites. À Mulhouse, on ne reçoit pas les personnes qui ont un logement, même si elles sont dans la précarité et font la manche.

L'accueil anonyme est la règle dans les Boutiques. L'anonymat ne s'interrompt que lorsque la personne accueillie constitue un dossier pour accéder à ses droits. « L'accompagnement peut commencer dans l'anonymat et s'étendre à une approche globale » ; « On accueille inconditionnellement, mais dès qu'on rentre dans une demande, ce n'est pas inconditionnel, il faut remplir des conditions ».

Au-delà de l'accueil, les Boutiques organisent des activités, dans les locaux ou à l'extérieur. C'est un moment où les ressources de la personne peuvent s'exprimer. Les activités (jardin, maraude, sport, culture...), permettent de quitter la situation d'entretien, chacun de part et d'autre d'un bureau : « On commence par le lien, pas par les solutions ». Les actions collectives, surtout quand elles se déroulent à l'extérieur, permettent une socialisation, un moyen d'accéder à l'intégration. « Le maillot de foot, c'est une manière de perdre ses habits de pauvres ».

Les activités permettent de « redorer l'image des Boutiques vis-à-vis du public ». Elles ont un lien avec la manière dont sont perçues les Boutiques par l'environnement. Comme « Il y a un déficit d'une publicité intelligente sur ce qu'on fait dans les Boutiques », « Les activités, c'est un genre de vitrine et ça fait du bien aux accueillis ». En opposition aux structures médico-sociales, où « tout est bien rangé, la Boutique est perçue comme chaotique ». Alors, il faut tenir compte du voisinage pour que la Boutique soit acceptée, aller à la rencontre physique avec les commerçants du quartier, par exemple.

Bon nombre de Boutiques s'interrogent sur la domiciliation, car le coût est conséquent et que les exigences se durcissent. Ainsi, elle implique parfois la production de rapports sociaux, ce qui n'était pas le cas autrefois. C'est d'autant plus difficile, comme Perpignan ou à Angoulême, où l'action de la Boutique n'est pas relayée par d'autres institutions, au contraire de Toulouse, par exemple. Mais, malgré les contraintes, c'est un service jugé suffisamment important pour être maintenu, c'est un des supports à la relation.

## LES PERSONNES ACCUEILLIES

*« Il n'y a pas de catégories, il n'y a que des situations ».*  
Arras, décembre 2015.

Quelle que soit la Boutique, les équipes notent toutes une diversité des publics accueillis et, en même temps, la prise en compte de chacun : « Pour chaque personne, c'est particulier, on fait du cas par cas ». « Les Boutiques accueillent des personnes en rupture de prise en charge, des personnes sans ressource... » ; « À Metz, il y a des gens qui viennent pour leur expulsion locative, leur Dalo... on fait de la réorientation, on accompagne les plus fragiles, ceux qui n'arrivent pas à "accrocher" avec le CCAS » ; « On accueille des personnes virées de partout, quand elles ont essayé toutes les structures d'urgence ».

Ce public est diversifié : personnes qui vivent à la rue, sont hébergées ou ont un logement, personnes en rupture, avec des problèmes de toxicomanie et d'alcool, sortants de prisons, personnes très seules, gens qui ont fait la route. « Jeunes » et « vieux », Français et étrangers, en situation régulière ou non. La grande majorité sont des hommes, même si les femmes sont aussi présentes, par exemple à Valenciennes où il n'y a pas de structure pour les femmes. Il y a aussi les propriétaires de chiens, qui se voient refoulés des services publics et ont besoin des Boutiques pour accéder à leurs droits.

Mulhouse et Metz reçoivent des Européens en rupture de protection sociale, rejetés des services sociaux ordinaires, ils doivent pouvoir subvenir à leurs besoins et ne peuvent pas accéder à l'hébergement d'urgence.

Angoulême reçoit des Mineurs Isolés non accompagnés. Ces jeunes vont très mal, ils sont dans une attente, mais de quoi ? Ils découvrent qu'ils sont malades et ne peuvent pas se soigner, ils auraient besoin d'un soutien psychologique, mais rien n'est possible. Ils se tiennent à l'écart du public habituel et, du coup, ils sont une nouvelle fois isolés.

Cette diversité suppose de grande capacité d'adaptation de la part des accueillants : « On ne peut pas être rigide, il faut faire avec les gens ». Surtout que certaines personnes accueillies ne savent pas ce que fait l'association, « certains viennent et considèrent que tout leur est

dû, ils revendiquent fortement, trouvent que les Boutiques ne font pas assez alors qu'elles ont de l'argent ». De son côté, Bordeaux précise : « on est centrés sur les personnes, pas sur les activités ». « On ne choisit pas le public, on sert les plus marginalisés ».

La présence de ces différentes catégories de personnes génère régulièrement des conflits au sein des Boutiques. « Les vieux disent aux jeunes qu'ils "parlent mal", les jeunes que les vieux puent ». À Valenciennes, « on fonctionne au regard entre nous pour réagir. Les (saliariées) femmes interviennent d'abord, ça désamorce ». À Angoulême, « on a fermé certains week-ends ». À Arras « on exclut parfois, mais pas longtemps et pas pour tout ».

Le public évolue dans le temps. Ainsi, à Perpignan, la Boutique accueillait 100 % de gens à la rue. Aujourd'hui 45 % sont hébergés ou en logement précaire. Ce qui indique l'aggravation de l'exclusion.

À Metz, les « Roms »<sup>8</sup> sont arrivés en groupe, ils ont remplacé les grands marginaux, qui ont changé de ville. Aujourd'hui, les migrants européens (Bulgarie, Hongrie, Roumanie) sont eux-mêmes remplacés par des migrants venus de Syrie, d'Érythrée... Ce n'est pas une question de nationalité, mais plutôt de la ségrégation parmi les ségrégués. « Les demandeurs d'asile sont plus visibles, ça ne veut pas dire qu'ils chassent les autres. »

Souvent, les moins de vingt-cinq ans sont en augmentation, une partie d'entre eux sort d'institution sans solution à leur majorité. À Arras, on réfléchit à une anticipation de la fin de la prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance, dans la mesure où il y a de moins en moins de Contrats Jeunes Majeurs. « C'est dur de voir des mômes arriver à la Boutique le jour de leurs 18 ans ».

Le public varie aussi en fonction de contextes locaux. Les Boutiques de Perpignan et de Mulhouse, par exemple, sont exposées à ce qui se passe dans le pays voisin ou aux événements transfrontaliers. Ainsi, Perpignan a vu affluer les Espagnols au plus fort de la crise. Aujourd'hui, le nombre de passages a diminué parce que ça va mieux. Et Mulhouse a fait face à un grand nombre de requérants d'asile.

8. Le terme de Roms, après avoir porté une revendication politique positive est aujourd'hui connoté négativement. Il est néanmoins employé par les acteurs de terrain.

L'évolution des profils des personnes accueillies interroge sur l'accueil : « Quel public on vise vraiment ? » ; « Le public d'avant, il n'existe plus ou on ne le voit plus ? » Ce qui exige une vigilance accrue des équipes pour ne pas « perdre » les plus précaires. « Les zonards ne viennent plus à la boutique, ils ne s'y retrouvent plus. » ; « Les gens qui sont loin du logement, on ne doit pas les perdre en route ». Dans le même temps, les nouveaux venus posent de nouvelles questions pour lesquelles les réponses sont à construire. À Marseille, comme à Mulhouse « on retravaille le lien avec la famille. Car les ruptures familiales sont nombreuses. Il faut éviter que les jeunes se chronicisent et s'installent à la rue ». Mais pour des mineurs isolés, malgré les alertes de la Boutique, « on nous répond qu'il faut qu'ils attendent 3 à 6 mois pour être pris en charge. Alors ils dorment à la gare toute la nuit ».

À Metz, l'équipe fait face à l'afflux de nouvelles catégories de personnes par une meilleure connaissance des ressources de la ville : « Si on constate une concurrence entre plusieurs types de publics, ça implique qu'on doit savoir ce qui se fait ailleurs pour y adresser les gens (autres bains-douches, par ex.) ».

Des bénévoles participent à l'accueil dans presque toutes les Boutiques.

À Toulon, et à Mulhouse « l'accueil était fait uniquement par des bénévoles, puis les deux associations ont professionnalisé des accueillants, les équipes comprennent des animateurs et des éducateurs ».

À Marseille, l'accueil du matin est assuré conjointement par des bénévoles et des salariés, avec un débriefing tous les midis. La majorité des bénévoles sont d'anciennes ou d'actuelles personnes accueillies à la Boutique. Leur rôle est important, par exemple pour être traducteur, et aussi pour garantir un climat apaisé.

À Metz, il y a un bénévole par jour au restaurant, ce sont « d'anciens accueillis ou des retraités ».

Deux questions sont en réflexion dans plusieurs Boutiques : Le bénévolat est-il une plus-value ? Faut-il privilégier les bénévoles compétents ou d'anciens accueillis ? Mais la question du bénévolat n'a pas été développée au cours des échanges.

## PARTENARIATS

Selon le territoire, le contexte du logement est plus ou moins tendu. Mais, au-delà, le climat favorise plus ou moins les partenariats. Il est noté comme difficile à Mulhouse, Angoulême, et Toulon, pour des raisons différentes. En revanche, Arras bénéficie d'un environnement favorable à ses actions. Les professionnels remarquent que plus on est impliqué dans les réseaux, plus on trouve des solutions quand il n'y en a pas.

Marseille a aussi développé des partenariats et remarque que parfois, c'est une question de personnes : « à un endroit ça marche, ailleurs c'est une catastrophe ».

À Perpignan, il existe un partenariat avec les associations de défense des droits des gens du voyage.

Toulouse souligne le cercle vertueux du réseau. Même si le contexte est tendu, les acteurs des associations et du service public mobilisent au mieux les moyens disponibles. Alors l'équipe met beaucoup d'énergie dans le réseau.

### Santé et Santé mentale

Les questions de santé mentale sont une préoccupation de toutes les Boutiques. Chacune y répond de manière spécifique.

À Bordeaux, Mulhouse et Toulon, le partenariat en santé mentale est favorisé par la présence d'une psychologue dans l'équipe. Elles participent à l'accueil inconditionnel, et reçoivent sur rendez-vous si les gens en expriment la demande.

À Angoulême, l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité est présente une fois tous les 15 jours et une psychologue de rue toutes les semaines. Parfois on arrive à un point qui oblige à demander une Hospitalisation d'Office. Parfois, les conditions d'accueil peuvent générer des comportements inadaptés, mal supportés par les autres. Quand on est débordés, on a moins les moyens d'anticiper la crise.

À Perpignan, il y a un atelier santé tous les après-midi, avec un espace dédié, un médecin bénévole, des intervenants santé et une infirmière de l'hôpital qui assurent les permanences.

À Marseille, le service santé mentale de l'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille fait des permanences, « on cherche des réponses alternatives à l'hospitalisation ».

À Metz, Médecins du Monde assure 3 permanences par semaine, et un dépistage une fois par mois. La CPAM est présente une fois par mois.

Mulhouse accueille une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (santé mentale le matin, généraliste l'après-midi) dans le cadre d'une convention. Des Infirmières bénévoles interviennent également.

### Le rapport aux institutions

La diminution des financements publics interroge certaines équipes sur la nécessité d'aller vers le privé pour maintenir la même qualité des activités. A Toulouse, le président considère qu'« il faut aller chercher de l'argent privé sans lâcher l'Etat sur ses obligations ». Mais l'argent de la FAP, c'est de l'argent privé. Jusqu'où on va dans les partenariats avec les entreprises ? Et à chaque fois, il y a des personnes avec qui des choses sont possibles.

La raréfaction des financements d'une part, la pratique des appels d'offre de l'autre, introduisent un mauvais climat entre associations qui entrent en concurrence au lieu d'être dans la complémentarité. Cela peut faire disparaître les petites associations, ou celles qui s'occupent des plus exclus, en particulier lorsque les collectivités territoriales sont dans une logique clientéliste et qu'elles délaissent les non-électeurs (non-inscrits, abstentionnistes ou étrangers). Ce qui génère un certain découragement : « On est des enregistreurs des demandes, on ne peut pas apporter de réponses. »

Ce point de vue alarmiste est contrebalancé par d'autres équipes pour qui le fait d'appartenir au réseau des Boutiques est un élément positif : « Quand on a un certain poids on peut tenir tête à l'État ». Ces équipes considèrent qu'il faut se positionner face aux financeurs : « Les pouvoirs publics ont besoin des associations » ; « Plus on est compétents moins ils peuvent trouver à redire » ; « Si on est des partenaires, on est plus forts, si on est des opérateurs on est en dessous ».

Le service public devrait recevoir tout le monde. Mais ce n'est pas le cas, les gens ne sont pas reçus. Ou on leur dit qu'on ne peut rien faire pour eux. Parfois on nous envoie des gens, on nous demande de nous en occuper. Mais si les gens étaient accueillis tout de suite, si les dispositifs étaient utilisés à plein et que le passage de l'un à l'autre était mieux huilé, leur situation se détériorerait beaucoup moins. « L'Etat fait de fausses économies, il soigne non pas préventivement, mais en cas d'accidents. Du coup, il y a plus de rechutes. Une personne accueillie remarque : « On est fatigués d'être envoyés d'un bureau à l'autre, comme une balle de ping-pong, de répéter la même chose. Après on ne demande plus rien. »



### Les relations avec le SIAO

À Bordeaux, il engendre un alourdissement de la procédure et des ruptures d'accompagnement. Quand les gens changent de structure, le travail entamé est laissé en plan, voire un nouvel intervenant prend un autre axe d'accompagnement. Du coup, le lien se délite avec les personnes qui sont en attente, on nous dit : à quoi vous servez ? Le rôle de coordination du SIAO n'est pas toujours compatible avec son rôle de décision. À Perpignan, le SIAO préconise le référent unique. Mais « l'équipe a encore la main sur les attributions », et arrive à négocier les orientations, de même à Toulouse.

À Arras, la négociation est aussi possible, mais la sectorisation contraint à renvoyer chacun à son « secteur d'origine » où il n'y a pas de solution, ou alors « on est grillé : dans une petite ville, les gens sont connus. Avec le 115, le contact est bon, mais c'est nous qui annonçons qu'il n'y a pas de place, c'est dur. »

À Mulhouse, les relations sont plus difficiles, si les gens n'ont pas fait le 115, ils sont rayés de la liste d'orientation. Il faut donc renouveler sa demande « on perd des gens entre l'orientation et leur arrivée, elles n'arrivent pas », de ce fait l'équipe fait peu de dossiers. Et l'investigation est intrusive. Avant la mise en place du SIAO, les personnes en errance venaient. Aujourd'hui les invisibles ne peuvent plus être pris en compte, 110 personnes sont en attente, la priorisation se fait sur l'ancienneté de la demande. À Metz, en revanche, les relations avec le SIAO se passent bien.

La question des relations avec les bailleurs et celles induites par le Dalo seront développées dans le chapitre suivant.

La Boutique est un lieu d'observation et un lieu fédérateur qui permet d'ouvrir d'autres lieux en fonction des besoins identifiés : chenil, places ALT, association hébergée par la Boutique qui vole ensuite de ses propres ailes... Souvent, c'est de la Boutique que sont nées de nouvelles actions : Pension de famille à Angoulême, dispositif Logis jeune à Mulhouse, chenil à Bordeaux...

Avec l'accueil inconditionnel, tout le monde passe par les Boutiques, « cela permet de constater les manques, de voir émerger les nouvelles demandes, les nouveaux publics ». Les Boutiques sont donc « un observatoire de la paupérisation ». Comparé aux assistantes sociales de secteur sur certains territoires (3 semaines d'attente pour un rendez-vous et un entretien d'une demi-heure), les accueils de jour sont irremplaçables : « les assistantes sociales le disent elles-mêmes ». L'accueil débouche parfois sur une demande d'accompagnement. Mais il faut être réactif, et attentif à la nature de la réponse.

### LE LOGEMENT, DE QUOI PARLE-T-ON ?

*« Le sujet du logement, c'est un dossier compliqué, avec des enjeux importants. Mais c'est nécessaire de le poser sur la table et que les gens de terrain le dépa-touillent ». Valenciennes, 5 juin 2015.*

En quittant la description du quotidien des Boutiques pour aller vers les questions de l'accès au logement, les propos des participants ont évolué entre le printemps et l'automne. Au printemps, il y avait une position un peu défensive, qui consistait à considérer que l'accès au logement n'entraînait pas dans les missions des Boutiques. Mais la description des actions quotidiennes dépassait cette position de principe et nous avons pu constater que partout, à petite échelle ou sur un nombre de personnes concernées un peu plus grand, dans le passé ou dans l'actualité, de nombreuses tentatives étaient faites pour que des personnes accèdent concrètement au logement.

Les rencontres de l'automne ont donc permis de reprendre les échanges dans un climat détendu et cette question du logement a pu être approfondie. Les équipes sont prudentes, elles se méfient de la pensée magique qui ferait que le logement réglerait tout. Elles savent qu'ils faut accompagner les personnes les plus fragiles dans cette (re)conquête d'un habitat autonome. Dans un contexte où on commence à parler d'intégration par

le logement<sup>9</sup>, certains accueillants posent le logement comme le début de l'inclusion plutôt que comme la fin, le résultat. Le logement est donc parfois considéré comme un levier et parfois comme un résultat.

## LOGEMENT, HABITAT OU HÉBERGEMENT

La première question que se sont posée les participants est une question de définition. **Qu'est-ce qu'on appelle logement : le logement autonome, l'habitat<sup>10</sup>, ou les formes intermédiaires d'hébergement ?** L'hébergement est diversifié : en institution ou familial, provisoire ou durable, avec ou sans accompagnement, souple ou contraignant, vécu comme un sas ou une solution définitive. « Les frontières sont poreuses entre l'hébergement éclaté et le logement », mais on peut quand même considérer que le logement est indépendant, « on est locataire en titre », alors que dans l'hébergement on est dépendant : « Le logement, on a une clef, l'hébergement on a un double (au mieux) ». Mais l'entrée dans un logement n'est pas signe d'autonomie totale, alors on revient vers la boutique : « Gagner les clefs, c'est un combat de tous les jours ».

Si on se réfère au statut, l'hébergement est toujours plus précaire que le logement. Mais si on parle de manière d'habiter, le logement peut être une coquille vide. Entre un logement, un hébergement et un toit, une personne choisira en fonction de son histoire de vie, de son autonomie.

« Il y a des gens qui n'iront pas vers le logement. Ils n'ont ni les moyens financiers, ni les moyens psychiques... d'habiter un logement. Ils sont dans une pathologie de la désocialisation. » L'hébergement est alors un moyen de se socialiser pour se maintenir ensuite dans le logement. On doit considérer l'hébergement comme un moyen pas comme un but. Mais il faut que la durée d'hébergement soit suffisante : « Les CHRS où on ne reste que 6 mois, ça ne prépare pas assez au logement, surtout pour des personnes qui ont été expulsées pour impayés ou logement dégradé ».

9. Voir à ce propos : Chaynesse Khirouni, Chantal Talland, L'habitat facteur d'intégration, rapport au premier ministre octobre 2013, [www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000757.pdf](http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000757.pdf)

10. Pour une précision de ce que recouvre l'habitat, voir le cahier du Logement « L'Accès à l'habitat des personnes sans domicile en grande précarité », p. 7.

Pour les personnes plus fragiles, la pension de famille, sans limitation de durée, est une bonne solution. Mais quand il y a des problèmes de santé trop lourds, c'est difficile pour les hôtes. Il faut tisser des partenariats. Qu'est-ce qu'on fait avec les gens qui relèvent de l'hospitalisation psychiatrique régulière ? Il n'y a rien entre deux séjours à l'hôpital. Si on ajoute problèmes « psy » et addictions, c'est encore pire. L'hébergement ou le logement font alors partie des conditions pour se soigner.

De l'avis des participants, un certain nombre d'éléments peuvent entraîner un refus d'hébergement :

- > On ne peut pas boire, pas fumer, on a un chien, c'est trop loin (Maubeuge pour Valenciennes ou Hyères pour Toulon), le lieu n'offre pas assez de sécurité.
- > On a une place individuelle alors qu'on est en couple ou entre amis. Quand on a que son intimité pour se protéger, on ne peut pas la lâcher.
- > « Il y a des hébergements collectifs trop violents (12 personnes par chambre et un bloc sanitaire pour 350 résidents), ça rend les gens violents ».
- > Certains horaires de travail sont incompatibles avec les horaires des lieux d'hébergement.
- > « Nous, on ne voulait pas profiter du système, on était bien en squat. » « Parfois on refuse d'être accompagné, on ne veut pas voir sa situation ». « On doit mettre sa fierté de côté ».
- > « Ce n'est pas parce que je suis à la rue que je dois accepter n'importe quoi, même si on pose un sale regard sur moi. »

Mais que ce soit un logement ou un hébergement, c'est ce qu'on fait du refus qui importe, il faut l'interroger plutôt que de s'en débarrasser. Le refus, pertinent ou pas, ça signifie qu'on doit trouver un diagnostic partagé. Si on est capable d'expliquer un refus, on peut le faire accepter aux partenaires. Mieux on comprend la personne, plus on propose des solutions adaptées. On prend les gens en considération comme personnes et pas comme situations.

L'hébergement peut être perçu comme trop contraignant pour certains. Ainsi, à Arras, où « les résidents ont été consultés au moment de la réhabilitation du CHRS, pour en faire un lieu adapté, aussi bien en termes d'architecture qu'en termes de travail éducatif, certains disent que c'est une prison, à cause des règles à respecter ». Des personnes qui sont parties dans de mauvaises conditions du CHRS transmettent cette réputation de lieu trop contraignant.

Même dans les cas extrêmes, quand on sent une personne en danger, on ne peut jamais la contraindre. Même en maraude, c'est très lourd. Il faut pouvoir prouver le péril imminent. L'Hospitalisation à la Demande d'un Tiers ne doit pas être utilisée n'importe comment, sinon on perd la confiance avec la personne, et c'est le travail de plusieurs années qui est remis en cause.

Choisir entre logement et hébergement, c'est questionner la notion de parcours résidentiel : où il commence et où il finit ? Il faut parfois penser la mobilité en termes de statut plutôt que de lieu (bail glissant). On peut accueillir quelqu'un et ensuite décider dans quel dispositif on va l'inscrire. « Il y a des gens pour qui le logement directement, avec ou sans mesure d'accompagnement, c'est plus adapté, d'autres ont besoin d'étapes ».

## MANIÈRES D'HABITER

*« Le problème, ce n'est pas d'accéder à un logement, c'est d'y rester. » Perpignan, avril 2015.*

Quelle que soit la situation, il ne s'agit pas de mettre quelqu'un dans un logement, mais d'être sûr qu'il va y habiter. Le constat qu'on ne peut pas passer subitement de la rue au logement sans accompagnement est partagé par un grand nombre. De ce fait, il faut faire un accompagnement individualisé (voire mettre en œuvre une mesure d'accompagnement social lié au logement). Aller voir la personne chez elle pour savoir comment ça se passe, l'aider à aménager. Accompagner y compris physiquement pour les démarches administratives. Plusieurs Boutiques assurent « l'intérim » en attendant que le suivi social de secteur se mette en place. Le « savoir-habiter » se travaille, en particulier avec des jeunes, qui ont beaucoup vécu en institution et ne savent rien de l'habitat autonome. Par exemple, pour les économies d'eau et d'électricité qui représentent beaucoup de charges, mais aussi pour les courses, les repas ou l'entretien. Le savoir-habiter n'est pas une question de niveau de revenu : « Même si la personne travaille, si elle a des ressources, sur ce dernier point elle est faible, cet accompagnement à habiter est essentiel et c'est un accompagnement dans la durée ».

La plupart des équipes continuent d'accueillir les personnes qui ont obtenu un logement. La Boutique alors est considérée comme un lieu-ressource pour garder son logement, pour limiter les risques : « On peut être

locataire et rester fragile ». Par exemple pour les démêlés avec les administrations où les personnes sont mal ou pas accueillies, « pour les ouvertures de droits (CAF) qui se passent mal, les gens viennent nous solliciter ». Parfois, « s'il y a une facture d'électricité trop lourde, on compense avec un colis alimentaire ». À Marseille, la Boutique, en lien avec l'agence, a payé la caution de personnes qui accédaient au logement, « compte tenu du fait qu'il faut attendre 4 mois pour les aides CAF, encore plus pour un FSL ». Ces aides ont permis l'accès ou le maintien dans un logement de 35 familles. Mais le lien est aussi maintenu avec des personnes qui n'ont plus besoin de l'étayage de la Boutique : « Une fois qu'on les a remis sur les rails, ils passent nous faire un petit coucou. »

Mais il faut avant tout pouvoir accéder au logement. Selon les territoires, c'est plus ou moins facile. Là encore, la Boutique peut être un lieu ressource, pour consulter les petites annonces, pour soutenir une candidature auprès d'un bailleur privé ou dans le logement social. Le logement social, c'est bien, mais parfois l'attente est trop longue, alors ceux qui veulent un logement tout de suite vont forcément dans le privé. Pour les jeunes, c'est plus difficile, surtout qu'ils sont souvent sans ressource et sans soutien. « Certains jeunes disent : je n'ai pas de place, sauf en prison ».

La pédagogie du logement est reconnue comme nécessaire : « L'accès au logement oui, mais pas n'importe comment ». D'où la mise en place, dans plusieurs Boutiques, d'un atelier logement. L'accompagnement vers le logement est modulé : « les gens à la rue, ceux qui sont en recherche de logement et les gens hébergés en institution, on ne les accompagne pas de la même manière ». En institution, il y a souvent un suivi de dossier, mais si l'hébergement s'interrompt, le suivi également. Il y a aussi des lieux où « les gens sont mis dehors la journée », où le référent social n'est pas facilement identifié. Alors, « Ils viennent à la Boutique trouver lien et confiance ».

Entrer dans un logement n'est pas anodin, chacun y entre à sa manière. Certains restent actifs, ils continuent de glaner pour se meubler. D'autres s'endettent pour s'équiper. Quelqu'un a mis six mois pour avoir un lit, d'autres remontent la tente ou dorment sur une natte. Une personne rend les clés tous les quatre ou cinq mois, il a besoin de retourner à la rue. D'autres s'en vont après quelques mois. Les « chroniques »

transportent des drames. « On ne peut pas mettre en logement "comme ça" des gens déstructurés depuis des années et des années. »

La question se pose aussi d'habiter seul ou de partager un logement. « La solitude dans le logement c'est dur. On peut en crever et se laisser sombrer. » Se retrouver seul peut être anxiogène : « La solitude détruit la capacité de projection, il faut vite casser son effet délétère ». « Il y a des gens qui en meurent »<sup>11</sup>. Pour lutter contre cette solitude, on peut envisager la colocation, mais elle ne doit pas être subie.

Certaines Boutiques accompagnent donc des colocations, entre un jeune et un plus âgé, une personne qui a des papiers et une sans-papiers. Quand elle est choisie, la colocation facilite la capacité à habiter un logement. « Mais quand elle n'est pas choisie, ou quand on n'a pas la même religion, la même nationalité, le même âge, des différences d'éducation, qu'on soit urbain ou rural, ça peut finir en clash. » Dans les freins, il y a les problèmes psychiques de la personne, son incapacité à se protéger. Une fois qu'elle a un logement, une personne peut basculer dans la dépression. Pour lutter contre l'angoisse des quatre murs, elle se remet à consommer, ou meure, tout ça pose question.

Ce qui conduit des accueillants à se demander comment peut-on identifier a priori la capacité à habiter ? Est-ce qu'on peut le déduire du parcours résidentiel d'une personne qui se présente à la Boutique ? Qui décide pour qui c'est pertinent ? « On court le danger de faire un diagnostic en fonction du parcours, et pas de la personne ». Pour chaque personne c'est différent. Il faut lutter contre un regard normé. Par exemple, une addiction n'empêche pas systématiquement de vivre en appartement.

Habiter un logement, c'est avoir des pratiques sociales adaptées. La manière d'habiter est parfois aussi importante que le paiement du loyer. Qui on accueille chez soi quand on accède au logement ? Comment s'est perçu par les voisins ? La socialisation de la personne est un garant de maintien dans le logement. Il faut savoir préserver son intimité, la conquérir ou la reconquérir. Être capable de contrôler les entrées et les sorties (ne pas donner ses clés à quelqu'un qui nous prive de notre logement).

11. La mort a été évoquée dans plusieurs rencontres, nous y reviendrons dans le chapitre III de cette partie.

Avoir un logement et le garder suppose un certain degré d'autonomie<sup>12</sup>. Mais c'est encore un mot qui n'a pas le même sens pour tout le monde.

Pour les bailleurs, c'est la conformité au mode de vie de l'immeuble, le respect du règlement de copropriété, une capacité budgétaire à payer son loyer.

Être autonome, c'est mesurer ses limites, ses difficultés, et accepter d'être accompagné. Si on est aidé, en allant chercher l'aide, on est autonome. C'est synonyme de responsable, pas de libre. C'est le contraire de la dépendance, agir par soi-même avec ses propres règles de conduite.

Pour une personne accueillie « l'autonomie c'est respecter les gens, se gérer soi-même, payer son loyer, prévoir tous les jours pour manger, ranger sa chambre... Ce sentir chez soi. » « Les gens qui vivent en cabane, ils sont autonomes. »

Parfois l'autonomie c'est la **stratégie nécessaire pour maîtriser les dispositifs. Les travailleurs sociaux doivent transmettre cette stratégie. Reconnaître les droits des personnes, c'est laisser assez de place pour que la compétence des personnes accueillies puisse s'exprimer et aller vers l'autonomie.**

L'autonomie concerne aussi les travailleurs sociaux, qui doivent parfois lutter contre des institutions qui ont des pratiques illégales, ou des exigences qui produisent plus d'adaptation que d'autonomie. « Quand le bailleur demande une MASP (Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé), alors que la personne est capable de gérer son budget, on le fait même si c'est inutile ».

## QUELLES RESSOURCES MOBILISER ?

Lors des rencontres de l'automne, un sous-groupe s'est à chaque fois interrogé sur les ressources à mobiliser pour accéder à un logement et le garder. Certains se sont centrés sur les ressources au sens large, d'autres sur les personnes-ressources.

12. Même si la notion d'autonomie est déjà présente dans la philosophie politique grecque, c'est avec les Lumières qu'elle prend le sens de « faculté de se déterminer par soi-même, de choisir, d'agir librement ». Elle apparaît dans le travail social avec la loi sur le RMI. Mais cette injonction à l'autonomie ne doit faire oublier ni les mécanismes de domination dans lesquels sont prises certaines personnes, ni le fait que nous sommes tous, à divers degrés, des individus dépendants, ou interdépendants. À ce propos, on lira avec profit le document de Delphine Chauffaut et Elodie David, « La notion d'autonomie dans le travail social l'exemple du RMI », CREDOC, 2003, disponible en ligne.

Au cours des échanges entre Toulouse et Perpignan, la ressource identifiée en premier, c'est l'argent, d'où l'importance des ouvertures de droit. Mais, au-delà des ressources économiques, il y a les ressources humaines. Même quand on a des revenus, il faut apprendre à aller vers le logement, travailler à l'appropriation du logement, l'environnement, participer à des activités, y compris à la Boutique. « Il faut percevoir les personnes comme ayant des ressources, des qualités, des projets. Du coup les Boutiques seront perçues comme des lieux ressources ». Mais être un lieu ressource cela signifie aussi « qu'il ne faut pas faire rentrer les gens dans un logement en dehors de la relation humaine. Il y a beaucoup de travail avant si on veut éviter la casse ».

Personne-ressource ou ressources de la personne ? La première personne-ressource pour la personne, c'est la personne elle-même. Les personnes-ressources, ce n'est pas une question de diplôme, mais plutôt un savoir-être, une posture, du bon sens. Une personne ressource, c'est une personne qui écoute et qui dit ce qu'elle peut faire et ce qu'elle ne peut pas.

À Bordeaux, les participants ont considéré que la famille était une ressource, qui peut tour à tour « soutenir et secouer ». Le logement permet aussi de renouer les liens, c'est une motivation pour accueillir ses enfants. À contrario, « ne pas arriver à tisser des liens, à les maintenir, c'est une faiblesse de ressources ».

Les compagnons de route peuvent être des ressources, mais pas dans la durée. Une fois que l'aventure est terminée, qu'on passe de la rue à la pension de famille, ou de la rue au logement, les codes bougent et il faut pouvoir s'adapter à ce changement de cadre et de rythme de vie, ce qui peut être considéré comme une ressource. À Angoulême, les accueillants avaient identifié un petit groupe qui vivait sur un campement. Les conditions de vie difficiles (glaner, aller chercher du bois, de l'eau) obligeaient au mouvement, mouvement qui crée de l'énergie. Cela donnait le sentiment que ces personnes savaient se mobiliser. Mais l'accès à la pension de famille a tout bouleversé, les gens ont eu le sentiment que sortir de la rue les excluait de l'accueil de jour<sup>13</sup> et leur faisait perdre un territoire de manche. Du coup, il leur a fallu un moment pour trouver un nouveau rythme dans leur journée et « habiter leur logement ».

13. De fait, la Pension de famille, pensée lors du projet, comme le prolongement de la Boutique, accueille désormais des personnes orientées par un autre circuit. Ce qui montre une fois de plus l'étanchéité d'un dispositif par rapport à un autre.

Cette question du rythme est confirmée par l'équipe de Marseille « Dans la rue, on vit au jour la journée, le temps est très scandé. On doit choisir entre la douche et le repas, entre faire la manche et aller à la CAF, passer une heure au téléphone avec le 115, donc avoir un portable ». Alors, si on accède à un logement, « il faut réussir à se projeter dans un autre temps à nouveau ou pour la première fois ». Pour certains hébergés, « il y a un laisser-aller, ils travaillent moins, pendant un certain temps, en tout cas ». Pour un résident, le déclencheur a été l'achat de fleurs, ensuite, il s'est senti chez lui et il s'est remobilisé.

À Toulon, les participants ont considéré que les ressources pouvaient être financières, personnelles, linguistiques, familiales, amicales, associatives (pour le loyer, les charges, les dettes s'il y en a), mais aussi venir de l'environnement (voisins, commerçants). Une femme accueillie témoigne que la personne-ressource pour elle a été sa fille, qui lui a donné envie de se battre, de survivre, d'avoir un logement pour vivre avec elle. Une autre considère qu'un souvenir peut également être une ressource qui permet de se projeter dans l'avenir pour le retrouver.

Même si tout le monde n'a pas les mêmes envies, les mêmes compétences, les mêmes trajectoires familiales, les participants au sous-groupe ont établi une liste de ressources nécessaires pour obtenir un logement et le conserver :

- > Savoir rebondir et faire des activités pour garder son énergie. Fréquenter des lieux ressources comme une bricothèque, un café social, des groupes d'entraide...
- > Avoir confiance en soi
- > Avoir un accompagnement. Ne pas trop changer de référent. Être aidé pour l'informatique, pour les démarches.
- > S'investir dans les travaux d'aménagement
- > Savoir lire et écrire, parler français,
- > Apprendre à « ouvrir un logement » : compteurs, assurances, état des lieux...

La transmission de l'expérience des uns pourrait être une ressource pour les autres. Dans cette optique émerge l'idée de faire un film avec toutes les étapes à respecter pour entrer dans un logement. Ou bien d'organiser des formations sur ce qui incombe au propriétaire ou au locataire, sur les relations avec la CAF, sur les factures EDF).

Un autre point souligné, par une personne accueillie comme condition nécessaire pour que les travailleurs sociaux soient des personnes-ressource : ils doivent être formés aux particularités des questions de logement... et avoir le permis pour aider les déménagements !

À Mulhouse, on s'est interrogé sur la manière de sécuriser les personnes pour qu'elles restent dans le logement, même s'il y a un manque de dispositifs pour cet étayage. Parfois on demande aux personnes d'avoir un projet, mais ça constitue plus un obstacle qu'une ressource. Le logement en lui-même est une ressource, c'est un moyen de resocialisation, notamment pour les jeunes.

Les ressources nécessaires sont-elles les mêmes en ville ou en milieu rural ? À la campagne, il n'y a pas de « rue », mais les gens ont un petit réseau familial. Avec une place en hébergement, le réseau, que la personne a parfois épuisé, peut se reconstituer, la famille est moins sollicitée au quotidien, donc plus accueillante. La personne lâche un peu ses addictions. Des jeunes vont chez leurs parents quand la prise en charge ASE s'arrête. Ils y restent quelque temps.

Le droit devrait être un appui, mais ce n'est pas parce qu'on a des droits qu'on sait ou qu'on peut les mobiliser. **« Notre travail, c'est aussi de sortir du formalisme du droit pour revenir sur le principe, sur l'esprit »**. C'est de cette manière que les accueillants favorisent l'accès aux droits sociaux et infléchissent les pratiques administratives, en obligeant, par exemple, un préfet à respecter la loi. À Bordeaux, la juriste estime que « Les gens ne sont pas en mesure de comprendre la langue du droit. **Ils ont besoin d'une traduction.** » À nous de nous adapter et de construire une solution pour eux. Par exemple, il y a des personnes qui ne veulent pas écrire au préfet. Tout le monde n'a pas cette force de s'engager dans une démarche qui va durer au moins six mois ».

## HABITAT ALTERNATIF OU ADAPTÉ

Une conviction traverse l'ensemble des échanges : la réponse de l'appartement n'est pas pour tous. Il faut des solutions alternatives : péniches, cabanes dans les arbres, mobil home, caravane dans un camping... Mais avec la cabanisation qui est un délit, ça limite les initia-

tives. Il y a une obligation de moyens pour créer des alternatives, pour expérimenter (type d'habitat, de statut, d'accompagnement). À Bordeaux, « On mène un combat sur les terrains familiaux pour les gens du voyage ». « On envisage un regroupement de chalets, car il y a des gens pour qui la présence d'un extérieur est essentielle ou pour qui se retrouver seul dans un logement est difficile. » De même à Perpignan où l'équipe envisage un partenariat privé/public pour faire aboutir un projet alternatif autour des terrains familiaux.

La participation des personnes accueillies à la construction de leur habitat est évoquée : « On aurait besoin de nouveaux Castors ». Il y a des compétences parmi les accueillis. Il faudrait « construire des cabanes ». L'habitat nomade est adapté à certaines personnes, mais interdit. De même, on ne peut pas « cabaniser » ou privatiser n'importe quel espace. Mais il y a des endroits investis dans la rue, et pour les gens c'est un habitat. Quand on y va, en tant que maraudeur, on va chez eux. Comment on respecte ce mode vie, cette appropriation des lieux ?

Toulouse travaille en lien avec l'association GAF (Groupe Amitié Fraternité), qui regroupe des Sans Domicile et réfléchit à un habitat alternatif et à une prise en charge adaptée. Ils occupent déjà trois maisons qui fonctionnent par cooptation et en autogestion. « Ça montre que la rue, ce n'est pas un choix, mais plutôt le refus de lieux d'hébergement avec des fonctionnements trop rigides ».

« Une cabane sous un pont, si c'est le lieu où se dépose l'intime, il faut être vigilant à ne pas déplacer la personne n'importe comment ». « Il y a aussi des gens qui « habitent » à la Boutique, qui y déposent leurs sacs ». « Est-ce qu'il faut aller vers les Algeco ou les anciens containers ? Mais est-ce du digne ? Est-ce que le logement indigne peut-être un chez-soi acceptable ? » Tout cela renvoie au désir des personnes. Imaginer des solutions d'habitat adapté (caravanes sur un terrain, mobil home, maison dans les arbres, etc.) ne peut se faire que dans le cadre d'un projet avec et non pour les personnes concernées.

Envisager le squat, pour les gens qui n'ont pas d'argent c'est une survie, mais organisée. Le squat pour des mal-logés ce n'est pas un squat pour marginaux. « Ce qui est choquant, ce n'est pas le squat, c'est qu'il n'y ait pas d'autres solutions ». À Toulouse et à Bordeaux, des squats ont été ouverts à l'instigation de squatteurs ou d'institutions. « Ça fait partie des solutions concrètes pour les gens, mais surtout avec les gens, on vient en soutien, on n'impose rien ».

Au-delà de ces réflexions sur le logement alternatif, on s'est interrogé sur la notion de **logement adapté**. Mais s'il est assez facile de s'entendre sur ce qu'est un logement décent, définir le logement adapté est difficile. Il est relatif à chacun, en fonction de ses finances, de ses envies, de sa condition physique, et ça évolue au cours de la vie. Une personne qui travaille et n'est là que le soir n'a pas les mêmes besoins que celui qui est là toute la journée.

Que font les gens pour s'adapter à leur logement ? C'est la question que se posent les pouvoirs publics. Ça devrait être le contraire. Quand le logement n'est pas adapté aux modes de vie des occupants, cela engendre la dégradation plus rapide des espaces. Certains ont un mal fou à être en appartement. Ils ont besoin d'un rez-de-chaussée, d'un dehors. C'est particulièrement le cas pour les personnes nomades qui se sédentarisent pour la scolarité des enfants.

Par ailleurs, les familles élargies ont du mal à trouver un logement convenable dans un contexte où les logements sont de plus en plus petits ? Ou bien que faire pour un homme divorcé qui a accès à un logement dans lequel il ne pourra pas accueillir ses enfants ? »

« On a un schéma : on pense que tel logement est adapté pour telle personne, mais ça ne marche pas. » « On peut penser que le logement, c'est accès pour tous, mais sous différentes formes. Entre les envies des personnes et ce qui peut être proposé, il y a un décalage et ensuite ça dysfonctionne ».

La question de l'adaptation pose aussi la question du choix. Comme la stigmatisation des pauvres est très forte, les gens sont dans un semblant de choix. Des personnes allocataires du RSA ou de l'AAH ont du mal à trouver un appartement sans garant. On demande plus aux gens les plus fragiles, ainsi certains propriétaires, privés ou sociaux, demandent à connaître le parcours locatif des personnes pour accorder un appartement.

Alors les personnes sans domicile se demandent si elles auront un jour leur place dans la liste des locataires souhaitables. « Parfois les gens sont trop raisonnables » ; « ils se censurent ». **Ils sont tellement dans la réalité que « le moteur du désir est cassé »**. Le logement paraît alors inatteignable, «notre rôle est de permettre aux personnes d'identifier les ressources auxquelles elles ne pensent pas, **les ressources non lisibles** ».

Pour un accueilli à la Boutique de Toulon depuis six ans, un habitat adapté est un logement convenable, peu importe la localisation, mais « il faut que le sol ne tremble pas quand on fait tourner la machine à laver. Que l'eau n'éclabousse pas le mur quand on se lave les mains parce qu'il n'y a pas assez de carrelage. Que la peinture soit lavable là où on cuisine. Que l'isolation soit suffisante ».

## IDENTIFIER LA DEMANDE

Des lignes qui précèdent, on peut déduire qu'il n'est pas facile de savoir vers quel type d'habitat orienter les personnes accueillies. C'est pourquoi la question de l'identification de la demande est si importante. Surtout dans un contexte où la fréquentation des Boutiques est en augmentation. Certains travailleurs sociaux considèrent qu'il est facile de débloquer des situations de types « accident de la vie », avec des personnes qui peuvent rebondir.

Marseille et Metz partagent le même constat, il y a d'un côté « des gens qui ont juste un problème de logement : ils n'ont pas les garants ou les ressources, mais ils ont les capacités pour trouver seuls un logement. » ; « des gens qui posent tout de suite les bonnes questions, ils ont la tête sur les épaules, ils comprennent le système institutionnel, ils peuvent travailler ». Ceux-là sont faciles à orienter vers des partenaires. De l'autre côté, il y a des personnes plus fragiles, plus marginalisées, qui « manquent de ressources, de connaissances, ont des problèmes d'addictions, de santé ».

Dans ces situations, les accueillants considèrent qu'il faudra plus de temps et que l'accès au logement passe par la restauration de l'estime de soi, par la limitation des conduites à risque. « Il faut creuser l'histoire de vie pour savoir de quoi il retourne, avant l'accès au logement. D'où l'Atelier recherche logement ou les ateliers cuisines ». Mais toutes les équipes n'accordent pas la même importance à cette distinction.

Les équipes sont vigilantes au risque de fragiliser les personnes par un mauvais diagnostic : « Faire accéder directement la personne au logement, si ce n'est pas le moment, c'est prendre le risque de la précariser ». « On peut se tromper et la mettre en échec ». « On croyait que c'était la demande, le logement, et non. Ou pas pour maintenant. De l'autre côté, « quand on ne peut pas répondre à une demande qui est structurée faute d'un logement, c'est un problème ».

Les accueillants sont conscients de deux écueils : ceux qui demandent un logement sans en mesurer toutes les exigences et ceux qui ne demandent plus rien par découragement : « Il y a des gens qui refusent d'appeler le 115 parce qu'ils n'obtiennent jamais de place, ou qu'ils ne veulent pas certains endroits. On fait le 115 pour eux. » Les personnes accueillies savent que le logement « ça coûte cher, il faudra se débrouiller ». Ce qui en décourage certains de faire une demande.

« Il y a un monde entre l'envie et la possibilité. Et entre l'envie du travailleur social et celle de l'accueilli ». « Si on pousse trop, on précipite les gens dans les difficultés ». Ils considèrent que l'accompagnement mené seul fait de mauvais diagnostics : « **les travailleurs sociaux ne doivent pas décider de ce qui est bon pour les gens** ». D'où la nécessité d'échanger en équipe ou avec les partenaires.

Certains ne demandent pas de logement, d'autres savent qu'ils ne sont pas éligibles : étrangers sans titre de séjour et personnes de moins de 25 ans. « Pour eux, la demande, ça peut être la santé, l'hébergement. On essaye de les faire venir à la Boutique. Mais sans forcer les choses ». À Mulhouse, un dispositif accueille spécifiquement les jeunes. Dans ce cadre, ceux qui travaillent payent un résiduel de loyer, en fonction de leurs ressources, ceux qui ne travaillent pas ne payent rien. Les travailleurs sociaux sont donc vigilants au passage de ce dispositif protecteur au logement autonome, dans la mesure où les jeunes trouvent facilement du travail, mais le perdent aussi facilement. « Il y a des jeunes qui pensent qu'ils sont prêts, mais nous on pense que ce n'est pas le moment. On diffère l'accès au logement autonome quand il faut encore les accompagner pour

constituer le dossier pour accéder au logement, ou quand on constate qu'ils ont du mal à entretenir le lieu qu'ils occupent ».

Pour les accueillants, identifier la demande ne signifie pas se précipiter sur la première sollicitation : « Il y a des gens qui ne sont pas posés. Dans ces cas-là, c'est mieux de ne pas tout de suite actionner ce qu'ils disent, ça leur laisse le droit de se planter ». Cela implique de travailler les propositions de logement ou d'hébergement en fonction de la personne. Une fois de plus, il faut prendre le temps du dialogue : « Quand quelqu'un vient en demandant tout de suite à être hébergé, parce qu'il ne peut pas travailler sans être posé, on dit qu'on ne fait pas ça directement ».

Même si, sur certains territoires, « il y a une injonction des financeurs pour aller vers le logement », il faut prendre le mot logement un sens large. Par exemple envisager des lieux où on peut entrer et sortir facilement. À contrario, « il y a des gens qui n'iront plus vers l'hébergement, alors il ne faut pas s'empêcher de penser au logement ».

Marseille considère qu'il faut parfois longtemps avant que la demande émerge : « Quelqu'un me dit je veux être logé. Mais cette parole-là ne vient pas tout de suite ». Il ne s'agit pas de mettre quelqu'un dans un logement, mais d'être sûr qu'il va y habiter. Aller le voir chez lui pour savoir si ça se passe bien. C'est un accompagnement dans la durée ». Le logement ne peut s'inscrire que dans un cadre de travail avec des partenaires et la personne. Mais il faut faire attention que la Boutique ne devienne pas une agence immobilière ».

Le fait que les personnes accueillies veulent parfois un logement, parfois un toit, parfois autre chose est souligné par d'autres équipes. « Pour nous, la priorité ce n'est pas le logement, c'est l'estime de soi. Quand on dit qu'il suffit de loger, on se trompe » ; « Demander un logement, c'est une manière d'être dans une Boutique, ça médiatise la présence ». « Parfois, satisfaire la demande produit de l'effondrement. » ; « Comment savoir ce qui va être bon pour l'un ou pour l'autre ? » Cela renvoie à la pédagogie du logement évoquée plus haut : il faut parfois du temps pour déconstruire facilement la représentation que se fait quelqu'un du logement.

Cela amène les accueillants à s'interroger sur leurs pratiques :

> « Est-ce que c'est notre projection ou la demande qu'on entend quand on écoute les gens ? »

> « Quand on arrive à apprivoiser des gens, à débloquent une situation, les personnes ne veulent plus avoir affaire à quelqu'un d'autre. Mais est-ce notre place ? »

> « Il faudrait orienter, mais parfois on répond directement. Peut-être que ce n'est pas notre rôle. L'accueil, c'est d'abord l'écoute, l'évaluation, l'orientation.

> « Comment on réagit à des fins de non-recevoir de la part des institutions ? Quand quelqu'un ne peut pas avoir tous ses droits ouverts, comment pourrait-il accéder au logement ? »

## LES RELATIONS AVEC LES BAILLEURS

L'accès au logement est tributaire **des relations avec les bailleurs**, qu'ils soient privés ou sociaux. Ces relations sont extrêmement variables, selon les territoires et selon les logiques institutionnelles. Certains ont des pratiques discriminatoires : « Ils demandent les ressources des réfugiés et seulement à eux ». À Bordeaux, « Un bailleur demande à visiter l'hébergement où est la personne avant de lui attribuer un logement ». À Marseille, « un bailleur envoie une proposition (par téléphone) et désinscrit très rapidement la personne si elle n'a pas répondu, ce n'est pas du tout adapté aux sans-domicile ».

Une partie des difficultés sont liées aux représentations qu'ont les bailleurs des **personnes au RSA** (ressources, addictions, propreté). Les bailleurs sociaux sont frileux parce qu'ils veillent à **l'équilibre du peuplement**. « Les bailleurs sont déstabilisés par les refus de logement. Ils gèrent des stocks, ils n'accompagnent pas des gens ». « Ils proposent un logement dans un quartier pourri et les gens devraient les accepter. » « Comme si, quand les gens sont acculés, ils ne devraient plus avoir de désir ».

D'où la nécessité de développer des stratégies. **Il faut réussir à avoir « une oreille » dans la commission d'attribution**. « Quand un bailleur propose un logement, on visite et on veille au grain, à ce que le refus ne soit pas noté comme tel, mais plutôt que le logement n'est pas adapté ». Les accueillants essaient d'être présents aux commissions, ils peuvent alors « dire que ce n'est pas la personne qui a refusé, mais le gardien qui a noté un refus ». Ils se proposent

comme intermédiaires pour rassurer le bailleur : « Nous, on garantit qu'on interviendra, mais c'est chronophage ». Ailleurs, la collaboration est régulière : « On a des réunions bailleurs tous les mois, générés par la DDCS qui contrôle les attributions des contingents préfectoraux ».

Du côté des bailleurs privés, la vigilance s'impose. Certains veulent mettre à disposition des logements, mais ils sont peu scrupuleux : ils veulent abuser de la faiblesse des personnes sans abri. Il faut être vigilant. A Marseille et à Bordeaux, la Boutique s'est vu proposer des logements que les bailleurs n'arrivaient pas à louer en raison de leur localisation. Elle a examiné l'offre avec une grande prudence : « on n'est pas là pour fournir de bons pauvres aux propriétaires ». Ce que les salariés identifient ici peut être mis en lien avec ce que des travailleurs sociaux du dispositif Louez Solidaire ont pu identifier. Certains propriétaires y proposent des logements qui ne trouvent pas preneurs sur le marché locatif ordinaire : ils sont insalubres ou obsolètes.

« Mais il ne faut pas diaboliser les bailleurs. il y en a avec lesquels on peut construire des partenariats. » « Pour éviter les expulsions pour troubles de jouissance, on met en place un lien avec les bailleurs : on travaille avec la personne pour qu'elle remette son logement en état au lieu d'être remise à la rue ». Les travailleurs sociaux doivent être vigilants s'ils veulent conserver le partenariat avec certains propriétaires. S'il y a détérioration du lieu, c'est vers eux que les propriétaires se retournent. Alors ils courent le risque de juger eux aussi, le choix de la personne. Cela interroge sur le niveau de communication. À Bordeaux, on se demande « Faut-il dire ou non au bailleur qu'on a un chien ? Le chien est un obstacle à l'autonomie et peut mettre à mal les partenariats avec les bailleurs. Quand il est stipulé dans un bail que les animaux de compagnie sont interdits c'est illégal ».

Il y a un fossé entre le type de travail de la Boutique et le métier de bailleur. Même en cas de bail glissant, la Boutique a le bail, mais la personne est suspectée de tous les maux de l'immeuble. La visite à domicile pose problème. La personne est mal dans le logement et appelle. Parce que le lien s'est créé avec les gens de la Boutique.

## LE DALO

**La question du Dalo a été évoquée dans toutes les rencontres du printemps.** Une fois encore, les pratiques sont contrastées. Lorsque la situation du logement n'est pas tendue, les travailleurs sociaux disent que ce n'est pas une priorité. Parfois, il n'y a pas besoin d'en faire.

À Perpignan, aucun dossier de gens du voyage n'a été accepté. Mais 3 autres dossiers pour les personnes accueillies ont abouti. À Toulouse, on a commencé, mais on n'est pas payé pour instruire ces dossiers. On n'a pas le temps de suivre ce qui se passe après les inscriptions ou d'accompagner au tribunal. « Nous, on s'occupe de l'urgence, des premiers besoins ».

Ça peut être un levier pour l'accompagnement de faire un Dalo, ou un dossier SIAO mais on le fait que si on connaît les gens. On veut des choses fines. Comment faire du Dalo dans l'urgence ?

À Toulon, le Dalo est considéré comme lourd, long, improbable. « On ne peut pas en faire quand les gens sont en sous-locations aidées. » « Après 6 mois, je n'avais rien. Et je n'ai pas fait le recours ». « Et dans le cadre de la procédure Dalo, on ne peut choisir ni le logement ni le quartier. »

À Marseille, « on fait le dépôt de dossier HLM, puis on enclenche le Dalo. Mais ensuite certains sont requalifiés en Daho, avec des critères incompréhensibles. **Tous les mois, on a un ou deux logements Dalo. Même si le logement n'est pas adapté, on ne peut pas le refuser.**

À Mulhouse on ne fait pas beaucoup de Dalo car le problème n'est pas le manque de logement : **il y a 4 mois d'attente pour accéder à un logement.** Le Dalo, c'est plutôt contre-productif. **La commission est très normative. Ça produit des effets pervers de stigmatisation.** « Les pauvres ont le droit de choisir leur logement, or **dans les commissions Dalo, on attribue des logements très dégradés** ».

À Angoulême on ne siège pas à la commission Dalo car il y a une **commission en amont qui filtre les demandes de Dalo**, les attributions se font à la Cellule de recours du GIP « Charente Solidarité ». Tous les mois, des dossiers sont examinés, les sous-locations et les renouvellements validés. Un travailleur social pré-

sente une situation, et les personnes autour de la table font des propositions. Mais les gens ne se saisissent pas toujours de cette proposition.

## DES BOUTIQUES AU LOGEMENT

La question qui a traversé l'ensemble des rencontres, c'est la manière dont il fallait réussir à concilier l'accueil inconditionnel, qui est en quelque sorte l'ADN des Boutiques, avec l'accès au logement. Mais c'est moins une question de principe qu'une question de **moyens à disposition**.

Tout d'abord, il n'y a pas de doute sur la pertinence et la légitimité de la question posée par la Fondation :

> « La question du logement c'est important politiquement. La FAP est positionnée sur le logement et pas les Boutiques. Il faudrait réussir à construire un vrai courant, comme Emmaüs par exemple, pour lutter contre le privé<sup>14</sup> ».

> « Le logement, quelque chose d'énorme auquel il faut s'attaquer ».

> « On ne doit pas avoir peur de la complexité ».

> « Les Boutiques doivent se préoccuper du logement, même si la mise en œuvre sera un peu longue ».

> « On mesure l'étendue du chantier, sa complexité ». « Il y a encore plein de portes à pousser, c'est vertigineux et plein de perspectives ».

> « Il faut tisser les liens entre ce qui se fait à la Boutique et le logement. Si on ne fait pas ces liens, on risque de passer à côté de quelque chose ».

Certaines équipes sont attachées à la mission initiale des Boutiques qui, au départ, ne s'occupaient pas du logement, et s'adressaient à des personnes très désocialisées. L'arrivée de travailleurs sociaux dans les Boutiques a incité à mener ce type d'action, mais « on en est plutôt à expérimenter que de le mettre dans nos missions. On ne doit pas se substituer à l'État ou à d'autres services ». « On accueille tout le monde, ceux qui ont eu un refus Dalo, les refus d'hébergement... C'est nécessaire parfois de suppléer au CCAS dont l'accueil est trop conditionnel. Nous, on travaille le lien, les gens passent tous les jours, on les suit pendant des années. »

14. Aujourd'hui, certaines entreprises se positionnent en concurrence avec les associations, le fait est avéré pour l'aide à domicile, mais cela peut se produire dans bien d'autres domaines, puisque les collectivités territoriales sont désormais contraintes aux appels d'offres.

**Il y a une prise de conscience très nette chez les acteurs de la veille sociale que l'orientation vers le logement doit être renforcée :** « On accueille, mais peut-être qu'on n'oriente pas assez. Il faut qu'on soit un centre de ressources, qu'on apprenne à mieux orienter. » « Accueillir, c'est important, mais les travailleurs sociaux ne doivent pas négliger l'accès aux droits fondamentaux (problème du non-recours). »

Ce qui génère des questions sur le cœur de métier des accueillants : « L'accueil à la Boutique et l'accompagnement au domicile, ce n'est pas le même métier ». « e n'est pas un boulot d'éducateur de monter des dossiers ». « On passe beaucoup de temps à remplir des dossiers. C'est lourd. Comment faire pour pallier l'incapacité des personnes à "faire". « Passer de l'accompagnement collectif (à la Boutique) à l'accompagnement individuel (au domicile), ce n'est pas immédiat ».

Cette difficulté à tout faire (« On demande de plus en plus de choses aux Boutiques») débouche sur la perspective de partenariats renforcés. Par exemple entre un bailleur, une association spécialisée dans l'accompagnement à domicile et chaque Boutique. « Il y a un chaînon manquant, qui suivrait les gens dans le logement pour qu'ils puissent s'y maintenir, qu'ils perçoivent la CAF... ». Mais l'identification des partenaires et la mise en œuvre d'actions communes demande une clarification sur le rôle de chacun dans l'équipe.

Le débat entre ceux qui pensent le logement comme préalable et ceux qui l'envisagent comme une finalité est encore d'actualité. Le plus grand nombre envisage de continuer à faire de l'accueil, mais sans s'empêcher de mettre le logement comme perspective : « Il faut une stratégie au cas par cas, pour surmonter les difficultés et les spécificités de chacun ». À Perpignan, le contexte de pauvreté de l'ensemble du département amène l'équipe à s'interroger sur les missions de la Boutique, sur la manière d'établir des priorités. D'autant qu'elle a le sentiment d'un double langage institutionnel : « on parle du « Logement d'abord » et on supprime l'AVDL<sup>15</sup>, c'est décalé, on balade les gens ». Ailleurs, on aimerait que le Logement d'abord puisse évoluer, s'adapter aux personnes accueillies.

Tout cela plaide en faveur d'un accès au logement réfléchi et non bureaucratique :  
« L'accès au logement oui, mais pas à tout prix. Après la rue et le CHRS, il faut donner au logement un sens humain. »

15. Accompagnement vers et dans le logement.

> « Il faudrait capter le logement en fonction de la demande de la personne, pas le contraire. »

> « Accéder à un lit médicalisé, pour des gens en mauvaise santé, c'est important, le lit c'est le garant du soin par exemple. Ça sert aussi à refuser le soin de ne pas avoir de logement. »

> « La démocratie est en danger avec la lourdeur des dossiers à remplir. »

**L'ensemble de ce chapitre appelle quelques commentaires. Le premier porte sur la notion de « savoir habiter », le deuxième sur la culture de l'urgence, le dernier sur le rapport entre logement et insertion.**

Nous avons intitulé la seconde section manières d'habiter. Ce qui renvoie, d'une certaine manière, à la notion ambiguë de savoir-habiter, présente dans la réflexion des acteurs de terrain. Certains participants considèrent que savoir habiter un logement est un préalable dont il faut s'assurer avant de faire accéder les personnes accueillies à un logement, d'autres que savoir habiter un logement s'acquiert en habitant, notamment pour les personnes ayant un long parcours de rue ou n'ayant jamais eu de logement en propre.

Lorsque les participants se félicitent, en fin de journée, d'avoir pu prendre ce temps pour réfléchir, on sent bien qu'un certain nombre de Boutiques restent traversées par cette culture de l'urgence. Nous savons que l'urgence appelle l'urgence et empêche de regarder ce qu'on fait en tant que travailleur social, de prendre du recul. Si les équipes ne prennent pas le temps d'un « arrêt sur image », elles continuent de penser l'accès au logement et l'accueil inconditionnel comme incompatibles. Ce n'est pas que les équipes ne veulent pas évoluer, mais c'est que, sur le territoire, elles sont identifiées par les acteurs institutionnels comme occupant cette place, d'autant qu'elles émargent aux budgets de la veille sociale et de l'hébergement d'urgence. Comme telles, on demande souvent aux associations qui gèrent des BS d'assumer des missions rangées dans cette catégorie (haltes de nuit, plan hivernal...)<sup>16</sup>.

16. On pourrait imaginer qu'il en soit autrement puisque les crédits du programme 177, auxquels émargent les Boutiques Solidarité « Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables » et l'action 12 « Hébergement et logement adapté » rassemblent l'essentiel des budgets de fonctionnement liés au secteur « accueil, hébergement et insertion » (AHI). Elle se décompose en quatre sous-budgets : veille sociale, hébergement d'urgence, CHRS et logement d'insertion.

Pourtant, assez souvent, la prise de position quelque peu idéologique, que nous avons soulignée au début de ce chapitre, est bousculée par des expérimentations concrètes qui montrent que les Boutiques savent être pragmatiques.

En effet, la difficulté à s'autoriser à sortir de l'urgence, à lutter contre les représentations véhiculées sur le rôle des accueils de jour, est variable d'une Boutique à l'autre, elle est en partie liée à la gouvernance des associations et à la capacité des Conseils d'Administration de porter la dimension politique des actions menées.

Professionnellement, **nombreux sont les accueillants qui pensent qu'ils ne peuvent pas sortir de l'urgence. Ils se censurent parfois comme les personnes qu'ils accueillent. Ils intègrent le plafond de verre entre urgence et insertion** et, au nom du réalisme, ils ne veulent pas faire miroiter des choses qu'ils pensent ne pas pouvoir tenir. Etant généralement dans un **rôle curatif**, dans une **réponse immédiate**, ils se limitent, comme pour se prémunir et protéger les accueillis d'un éventuel échec. Cette question est particulièrement sensible lorsque les accueillants s'expriment sur la manière de prendre en compte la demande des personnes accueillies. Ils font appel à leur expertise pour juger de la pertinence de cette demande. Est-ce que cela signifierait que la demande de la personne n'est pas une vraie demande ou en tout cas pas prise comme telle ? Cela renvoie à toute la question de la posture et de la distance dans l'exercice du travail social.

Ces questions dépassent largement le cadre de cette recherche et engagent plus largement le fonctionnement des Boutiques, l'histoire de l'institution qui porte la Boutique, l'identité professionnelle des accueillants<sup>17</sup> ... Mais les rencontres ont été l'occasion de les évoquer, d'où la place qu'elles prennent ici.

## QU'EST-CE QUI MARCHE ?

Même si les contextes sont différents d'une Boutique à l'autre, même si la situation des personnes privées de logement a tendance à s'aggraver, comme on a déjà pu le noter, les équipes ne prennent pas moins un certain nombre d'initiatives qui produisent des résultats satisfaisants soit ponctuellement, soit à plus long terme.

Dans ce chapitre, nous examinerons donc la manière dont les Boutiques adaptent leur fonctionnement aux évolutions des politiques sociales, imaginent des solutions pour que les dispositifs permettent de trouver des solutions plutôt que de les laisser avancer au détriment des personnes accueillies, construisent des partenariats associatifs ou avec des collectivités territoriales convaincues...

Mais les choses ne sont pas binaires, ainsi, une expérience qui n'a pas abouti n'est pas à ranger systématiquement dans les échecs, il y a toujours des enseignements à en tirer qui pourront être mobilisés ultérieurement. Par exemple, la Boutique Solidarité de Toulon, qui considère que les rencontres ont permis « d'identifier des failles » dans le partenariat avec un bailleur et « de le reconsidérer autrement ».

## ACCÈS AU LOGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT DANS LE LOGEMENT

Selon les contextes, l'accès au logement est plus ou moins facile et le rôle des Boutiques est donc variable. À Toulon, par exemple, « les personnes repèrent elles-mêmes l'appartement et l'équipe les aide à réunir les moyens d'y arriver ».

À Marseille, comme nous l'avons déjà constaté, le contexte est très difficile, cependant l'équipe met en place diverses stratégies. Par exemple, les accueillants appellent à la place des personnes accueillies les propriétaires pour qu'ils ne soient pas arrêtés par les accents étrangers et évitent ainsi des discriminations à l'accès au logement. La Boutique est interpellée pour payer les taxes d'habitation (augmentées de 20 % en 2 ans), le rectificatif EDF (qui remonte 2 ans en arrière), les timbres fiscaux pour les passeports...

Parallèlement, « On a trouvé des logements pour des personnes vieillissantes et malades. Pour qu'elles ne meurent pas à la rue ». Il s'agissait de six logements en diffus. « Quand il y avait quoi que ce soit, les voisins ou l'hôpital nous appelaient et on y allait. Mais la visite à domicile, c'est chronophage, on ne peut pas maîtriser le temps nécessaire à ce travail. C'est lourd. Il faudrait des bénévoles dédiés ».

17. Voir à ce propos les cahiers du logement « Le rôle et les fonctions des accueillants dans les BS novembre 2016 ».

En ce qui concerne Un chez-soi d'abord, il y a eu 100 logements à Marseille et 100 à Toulouse. Les équipes remarquent que le public ciblé (personnes atteintes de troubles psychiques ou toxicomanes) pourrait concerner un certain nombre de personnes accueillies dans les Boutiques Solidarité. Pour autant, à Toulouse la méthodologie de cette expérimentation (public cible, tirage au sort, population test) n'a pas plu et à Marseille les personnes accueillies n'ont pas eu de place dans ce programme. Cependant, à Toulouse, une personne qui bénéficie du dispositif vient à la Boutique. À Valenciennes, l'expérimentation d'un genre de logement d'abord (2008-2011) mené par la Boutique a dû s'interrompre faute de moyens pour accompagner les personnes. Mais ça a permis à quelques-uns d'essayer leur autonomie.

À Bordeaux, il y a une volonté de mobiliser les ressources des gens, de développer l'auto-réhabilitation. Il y a un projet de réhabilitation en cours : 7 logements, dont 2 en auto-réhabilitation accompagnée (par des bénévoles). Les personnes seront fières de ce qu'elles auront fait en contrat de bénévoles. Là, le logement est un tremplin. C'est un projet soutenu par la Fondation de France.

À Metz, les accueillants considèrent que le bail glissant est une bonne solution, car « cela laisse le temps à la personne. Ce qui est intéressant, c'est quand la personne reste dans le logement ».

À Mulhouse, il y a 5 places pour des jeunes à qui « on ne demande rien ». Ce qui permet de s'appuyer sur le logement pour construire un projet, au contraire de ce qu'on exige en général des personnes sans domicile : « Posez-vous, même sans projet, le seul contrat, c'est qu'on se voit régulièrement et que le logement soit à peu près tenu. » « On ne veut pas mettre la pression sur la question du projet. On se rencontre d'abord pour parler. » D'autre part, « l'accès à une résidence sociale, ou au FJT est assez rapide et ça évite de s'occuper des meubles. C'est rassurant, le préavis n'est que de 15 jours, tout est compris dans le loyer, il n'y pas de démarches à faire. Les jeunes ont la perception que les dangers de dérives financières sont moindres, qu'ils ont moins de responsabilités, et pas tout un "tas de factures à gérer". »

À Arras, Il n'y a pas de difficultés pour obtenir des logements (logement social ou associatif), les bailleurs privés savent que « la Boutique est derrière ». Et l'équipe

de rue passe dans les logements des personnes qui ne passent plus à la Boutique, « pour maintenir le lien ».

Une fois que la personne a accédé à un logement, les équipes s'accordent sur le fait qu'il faut travailler sur l'environnement, les relations avec le voisinage, repérer les ressources mobilisables (le CCAS, la Médiathèque, le point alimentaire...). Quand tout cela est garanti, l'insertion dans le logement est facilitée.

## UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

Les accueillants sont attentifs aux particularités des personnes qu'ils accueillent. Ils tentent de sortir des standards du travail social qui valorise la dimension individuelle : « Accueillir, c'est collectif, accompagner c'est individuel. Les espaces dictent un type de relation. Dans les espaces communs, on est plutôt en collectif. Mais les activités qui sont des supports à la création de liens permettent aussi de détecter une volonté d'être accompagné. Alors la relation devient individuelle ».

À Bordeaux, par exemple, l'équipe pratique les « entretiens debout », qui sont plus faciles pour les personnes accueillies que de s'asseoir à un bureau. De même, les travailleurs sociaux reçoivent porte ouverte.

À Marseille, les accueillants tentent de « s'adapter aux réalités des gens, à la singularité de chaque rencontre. Une personne accueillie a obtenu un hébergement, mais son chien n'était pas accepté, alors le chien est à la Boutique. On construit un respect mutuel »

À Mulhouse, au début, tous les membres de Surso faisaient tout. « Maintenant, on s'est spécialisé sur certaines actions. Mais on continue l'accueil de jour, qui est le cœur de l'association et qui permet de garder le lien entre les actions, de ne pas couper l'équipe ». « L'accueil de jour doit rester central ».

À Toulouse et à Bordeaux, « On essaye de fournir du travail à ceux qui le peuvent dans le réseau de tous les sites qu'on a ».

Lors de la rencontre de l'automne entre Toulouse et Perpignan, un sous-groupe a travaillé sur la hiérarchie des demandes lors de l'accompagnement : faut-il d'abord avoir un logement, d'abord un travail ou d'abord se soigner ? Les participants à ce sous-groupe ont considéré qu'il était difficile d'être sur différents objectifs en même temps (logement, santé, etc.). S'il y a une urgence médicale, la santé vient d'abord, mais générale-

ment ce n'est pas une priorité pour les personnes accueillies, elles banalisent les problèmes. « Quand on est dehors, comment on se soigne ? Il faut vraiment que la personne soit mal pour que la santé passe en premier ». Mais Comment se soigner, faire son traitement, quand on n'a pas de logement (hépatite, VIH, troubles psys, personnes sous oxygène, etc.) ? Comment travailler ces différentes dimensions quand on a des problèmes d'addictions ? Sans la santé et le travail, comment travailler sur le logement ?

Parfois, il ne manque que le logement pour accéder à un travail. Dans d'autres cas, les personnes ont un travail, mais comme elles sont intérimaires, elles n'accèdent jamais au logement. De même, « Le travail, en vivant dehors, c'est dur, ça lâche ».

On ne peut donc pas choisir entre santé, logement et travail, on ne peut pas dire qu'une problématique est plus importante qu'une autre. Ce qu'il faut, c'est sortir du cercle vicieux, ouvrir le spectre des services et des partenaires, car le déblocage d'une problématique peut entraîner le déblocage d'une autre. Une fois de plus, ce qui est essentiel, c'est la rencontre, la qualité du lien qui permet **d'identifier avec la personne les bonnes réponses dans une approche pluridisciplinaire, ce qui est prioritaire pour elle.** « Il n'y a pas de solution clef en main, c'est du sur mesure ».

De même, il faut accompagner le temps de l'attente entre la mobilisation et le résultat de cette mobilisation (pour un logement, un hébergement). Ce qui peut aussi être une frustration pour les travailleurs sociaux.

Cela amène les accueillants à se réinterroger sur la **nature de l'accompagnement** qui comporte un temps pour l'accueil, pour l'écoute, pour le questionnement. Certains évoquent aussi **le travail social hors les murs. Il faut aller vers la personne**, quel que soit le lieu où elle se trouve. **Il y a aussi des choses à inventer dans le passage de relais.** Par exemple comment on fait quand la personne ne veut pas aller vers d'autres partenaires ?

De fait, dans les secteurs non tendus, comme le Pas de Calais, « ce n'est pas sur l'offre de logements qu'il faut travailler, **c'est sur l'accompagnement.** Que les associations travaillent non sur le logement adapté, mais **sur le logement accompagné avec les EPCI**<sup>18</sup> ».

18. Propos tenu par une administratrice de l'association ASA La Margelle, qui porte la Boutique d'Arras. Cette administratrice est aussi cheffe du Service logement et habitat du conseil départemental du Pas de Calais.

## DES PARTENARIATS QUI ABOUTISSENT

*“Plus on est impliqué dans les réseaux, plus on trouve des solutions quand il n'y a pas de solution.”* Toulouse, octobre 2015

À Toulouse, le contexte du logement est tendu, mais la mairie n'était pas opposée à certaines expérimentations. Le projet Raisins a concerné des personnes qui campaient sur le bord du canal et qui revendiquaient la possibilité de faire un squat autogéré face aux espaces vacants de la ville. La mairie a accédé à leur demande en clôturant un espace dont les occupants avaient la clef. Le projet a été écrit par les habitants accompagnés par l'équipe mobile et la Boutique. Le campement a duré un an, sans demande de contrepartie, puis plusieurs sites ont été proposés. Ce qui a laissé le temps aux personnes qui n'allaient pas vers les institutions et qui étaient dans le non-recours d'ouvrir leurs droits petit à petit. Huit ans après, le groupe devient plus une somme de personnes qui passent dans l'accompagnement individuel. « Mais il a fallu être prudent pour ne pas être instrumentalisés par le politique » dit un des accueillants. Les leviers ici ont reposé sur le collectif (ce sont les personnes elles-mêmes qui ont négocié), l'écriture du projet avec la Boutique, le respect du libre arbitre des personnes. On est passé d'un accompagnement solidaire à un accompagnement individuel balisé par une charte de l'accompagnement individuel, elle-aussi écrite dans le cadre du projet.

La Boutique de Marseille accompagne des expérimentations de manière informelle, car elle n'a pas les moyens humains pour nouer un partenariat officiel. Un GEM<sup>19</sup> « Les diplômés de la vie » qui accompagne les personnes de la rue à l'appartement, 7 personnes ont eu un logement depuis juillet. Un autre GEM, « les Nomades célestes », qui réunit « des personnes sans domicile et avec des troubles psy » agit également dans ce sens. Mais le partenariat est toujours fragile, ainsi l'association HAS (Habitat Alternatif Social) qui était une locomotive sur le département est en difficulté et les actions sont au ralenti.

19. Groupe d'entraide Mutuel : Associations, ateliers, clubs et lieux de loisirs et de rencontres, par et pour les usagers et ex-usagers en psychiatrie. Les GEM sont avant tout des lieux de convivialité et de lutte contre la solitude.

À Mulhouse, dans un contexte institutionnel très dur, l'initiative « Urgence Welcome », un réseau de propriétaires privés, a permis à 70 personnes déboutées du droit d'Asile d'être logées. À Metz, ce sont les permanences de partenaires dans la structure qui facilite le départ de certaines personnes accueillies vers « le droit commun ».

Dans le Pas de Calais, il y a une AIVS qui gère 1 000 logements dans le parc privé. Le Département favorise la location intergénérationnelle. L'Office Hlm Pas de Calais Habitat est très investi dans le logement pour les jeunes de moins de 25 ans, non-allocataires du RSA. Le Président du Conseil départemental veut nommer un référent qui fera jouer les dispositifs plutôt que de sectionner les personnes qui passent d'un dispositif à l'autre. C'est une gestion intégrée qui comporte aussi bien l'analyse de la précarité énergétique que l'état du bâti ou les relations avec le voisinage.

## DES MISES EN ŒUVRE CONCRÈTES

À Metz et à Mulhouse, les équipes se posent la question de la **création ou du renouvellement d'espaces publics**. « Il faut inventer des lieux autour du logement pour travailler sur la sociabilité et les addictions, créer des repères concrets ». À Mulhouse, la Maison des Berges est un espace associatif qui fonctionne sur le principe du don et contre-don, elle accueille le projet qui s'appelle : « Vis ta rue ». Tous les dimanches matin d'été l'espace est ouvert à tous pour des jeux (enfants), des échanges de livres, un atelier cuisine... « C'est un espace calme, peu connu, où le mélange de publics commence à se faire. Alors, on essaie d'amener les personnes qui sont en logement vers ce lieu ».

À Metz, « pour accompagner les gens hors de la Boutique, on a fait fonctionner un SEL<sup>20</sup>, mais c'était compliqué : ils donnaient et ils ne recevaient rien en échange ».

À Metz, il y a également un jardin associatif, avec l'idée que pour les personnes qui ne travaillent pas, cette activité pourrait permettre de retrouver une reconnaissance sociale. « Un jardin, ça peut être un lieu où des accueillis transmettent des compétences à des travailleurs sociaux ».

20. Système d'Echange Local : une association locale de personnes qui mettent des biens, des services et des savoirs, au service les un-s des autres.

Nous avons évoqué, dans le précédent chapitre, la question du savoir habiter. C'est tout l'objet des ateliers-logement qui existent sous des formes diverses dans plusieurs Boutiques. L'équipe de Bordeaux considère que « l'accès au logement, c'est tellement complexe qu'il faut des compétences. Idem pour l'accès aux droits. Les accueillants passent donc du temps à « expliquer à quel point c'est important d'avoir une feuille d'impôt », « décrypter une facture EDF, etc. »

À Perpignan, l'atelier logement cherche à accompagner le cheminement vers l'appropriation du logement en utilisant le photo-langage pour approcher la manière dont les gens se projettent dans le logement, comment ils se l'approprient. « On donne aussi beaucoup d'explications : le Dalo, les Hlm, les marchands de sommeil, les cautions... Mais on n'est pas agent immobilier. Il y a une AIVS, il ne faut pas se substituer, plutôt apprendre à mieux orienter et à travailler avec les associations qui sont sur l'accès et le maintien dans le logement. Mais comment faire le lien entre elles et nous ? Comment construire des itinéraires ? En même temps, il ne faut pas perdre la qualité de l'accueil. » L'idée serait de devenir un centre de ressources sur le logement, après on oriente.

## ET DES PROJETS

Toulon parle d'organiser des rencontres avec certains bailleurs, en amont des demandes de logement. Toulouse envisage d'investir des logements et les réhabiliter avec les accueillis. Elle reste en veille sur de nouvelles manières de travailler : « On doit inventer, aller vers le Solibail, la garantie locative, les baux glissants. Et aussi réfléchir aux manières d'habiter sous la tente ou en yourte ».

Mulhouse considère qu'il faudrait imaginer un accueil de jour pour des personnes qui ont un logement, mais restent fragiles. Ceux qui existent sont dédiés à un type de personnes spécifiques (alcooliques, santé mentale). C'est difficile dans un contexte où les centres sociaux sont repris en main par la mairie. « L'éducation populaire est sinistrée, on n'a plus de lieu de sociabilité simple ». L'équipe réfléchit aussi à la mise en place de maraudes.

Les participants à la rencontre Mulhouse-Metz estiment qu'il faudrait **inventer quelque chose autour du logement choisi et du droit au**

**recommencement.** Ils estiment qu'il faudrait de nouvelles figures d'intellectuels qui défendraient la cause pour remplacer la parole de Bourdieu. Ils envisagent de « créer une plateforme médiatisée pour toucher le grand public ».

Marseille souhaiterait monter un Collectif SDF en s'inspirant de celui de Lille : d'anciens sans-domiciles qui relogent d'autres sans-domiciles.

## SUR QUOI BUTE L'ACCOMPAGNEMENT VERS LE LOGEMENT ?

### EN CE QUI CONCERNE L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

À Toulouse, « il y a des places CHRS ou CHU en diffus, dans du logement, les personnes ont un statut d'hébergés et après 6 mois, elles peuvent sortir vers un logement HLM. **Mais on ne sait pas ce qui se passe à ce moment-là. Ces personnes ont besoin de suivi, mais comme ce dispositif relève de l'urgence et pas de l'ASLL<sup>21</sup>, il n'y a pas d'accompagnement** ». Ce qui pose à nouveau la question de la barrière entre urgence et insertion. L'équipe estime qu'il y a un certain nombre **d'obstacles à l'accès au logement** : « Des gens sont en appartement, mais n'arrivent plus à assumer toutes **les charges. Des gens qui ne veulent pas de logement. Des gens pour qui on pourrait trouver un logement, mais on ne sait pas s'ils pourraient y rester, par rapport au voisinage** ».

Pour l'équipe de Bordeaux, « l'entrée crée une désillusion. On se voyait en couple, et on est seul. L'accès au logement est **parfois la fin d'un certain collectif** ». À Metz, on remarque que « **PASLL ou PAVDL ne rassure plus les propriétaires. Comment convaincre les petits propriétaires que louer leur logement, ce n'est pas prendre un risque inconsidéré.** Ce n'est pas seulement de la communication, c'est aussi de la pédagogie. C'est ça l'intermédiation locative ».

À Valenciennes, il y a eu une tentative avec 5 logements en ALT. Le logement était souhaité par les personnes au départ, mais ressenti comme une contrainte ensuite. L'équipe considère que « **l'accompagnement dans le logement dépasse nos compétences d'éducateurs** ».

21. Accompagnement Social Lié au Logement.

« Sur 5 personnes deux ont été relogées, une incarcérée, mais ça allait dans le logement, une autre a « pété les plombs » et s'est fait soigner (ce que le logement a permis), une est décédée. Et on a arrêté ».

Mulhouse souligne « Le point d'impasse sur lequel on bute, ce sont **les personnes sans papier au sens large**. Pour elles, je ne sais même pas de quoi on parle quand on parle d'accès au logement. Si on est le seul endroit de la ville, du département, on va voler en éclats. C'est un vrai enjeu de survie pour la Boutique ».

### L'ACCOMPAGNEMENT EN QUESTION

Lorsque nous avons abordé, plus haut, la question de l'identification de la demande, nous avons déjà évoqué un certain nombre de difficultés. Certaines concernent les personnes accueillies, les autres sont des interrogations sur l'accompagnement à proprement parler.

Les accueillants s'interrogent sur **l'usage du logement** : « La personne a les clefs d'un logement, mais n'y va pas. » ; « Il y a l'idée de la jouissance d'un appartement, mais pas d'usage réel. » ; « Des personnes ont une chambre ou un appartement, mais y dorment seulement, ou y vont de manière ponctuelle. » ; « Plus on vit à la rue, plus on a des habitudes de rue, de liens avec la mendicité, plus il faut de temps. Mais on ne peut pas dire que c'est inutile. On ne peut pas parler à la place de telle ou telle personne ».

**Dans les cas de fragilité psychique avérée, plusieurs équipes considèrent qu'il faut être très prudent pour orienter les gens vers le logement** : « Dès que les gens n'ont pas leur traitement, ça dévisse ».

Les équipes s'inquiètent sur ce que leur action peut induire :

> « Le logement, est-ce que c'est une attente des personnes ou des salariés ? »

> Il y a des gens qui sont très portés par la Boutique, du coup ils acceptent ce qu'on leur propose « pour faire plaisir ». Mais la plupart ne veulent pas forcément habiter là où on leur dit, comme on leur dit, avec qui on leur dit.

> « On peut se tromper : on croyait que quelqu'un pourrait accéder au logement, et puis non. » ; « laisser la personne faire une expérience malheureuse, c'est prendre le risque de la déstabiliser. C'est pour ça qu'il faut prendre le temps, pour limiter ces risques. »

> « **Poursuivre l'accompagnement sur un long terme, ça rend les personnes dépendantes.** Elles ont peur de ne pas savoir faire seules. Des personnes qu'on suit depuis des années nous mettent à une place singulière, l'essentiel est de ne pas se laisser piéger. Quand les gens arrivent à se socialiser en dehors de l'association, à se constituer un réseau, on peut "lâcher la main". »

> « Quand on n'a pas de solutions par rapport à certaines personnes (en termes d'accès aux droits) est-ce que ça les empêche de suivre des cours de français, des actions collectives ou d'avoir une écoute individuelle ? »

> « Est-ce qu'on n'a pas des fonctionnements qui produisent des obstacles pour les gens ? » ; « On est pris dans des obligations de résultat, dans la pression sur la temporalité, ça pèse sur le travail. »

> « Il y a une injonction des financeurs pour y aller vers le logement. **Mais ce n'est pas un boulot d'éducateur de monter des dossiers. On est un centre de ressources, on oriente. Enfin, il faut qu'on apprenne à mieux orienter.** »

## LES LOURDEURS DU PARTENARIAT

Même si certaines actions ont pu aboutir grâce à un partenariat privilégié, comme nous l'avons vu plus haut, toutes les équipes soulignent à quel point le contexte est rarement favorable aux personnes accueillies dans les Boutiques.

Marseille est préoccupée par le contexte institutionnel : « il n'y a rien qui marche. On dit qu'une personne a refusé le logement alors qu'elle n'a pas de téléphone et qu'elle a reçu le courrier après le coup de téléphone du bailleur. » « Pour avoir le 115, il faut prendre la demi-journée. Comme on n'est pas sûr du résultat, les gens se découragent et ne tentent plus rien. » ; « On ne peut pas dire aux gens : suis la procédure et ça aboutira. Non, c'est trop opaque. »

À Bordeaux, le prix des charges et des loyers rend le logement inaccessible à certains, même dans le parc social : « le niveau des loyers est à la moitié d'un RSA, donc c'est compliqué. On essaie de creuser la piste du privé. Mais il y a un inconvénient : être dans le parc privé, ça prive de l'accès au logement social, on n'est plus prioritaire ».

À Angoulême, on peut avoir un logement en 3 mois, même si le contexte se durcit, il y a beaucoup d'interconnaissance. Mais le problème est d'initier

une dynamique de logement avec un accompagnement fragmenté. Pour les jeunes c'est encore plus compliqué. Il y a des logements, mais ils ont du mal à constituer un dossier complet : d'où l'intérêt de mettre en place un atelier logement.

À Valenciennes, l'équipe se substitue parfois aux opérateurs FSL<sup>22</sup>, qui n'ont pas le temps de voir les personnes. « Il y a des travailleurs sociaux qui ne veulent pas se mettre les mains dans le cambouis. Ils ne font pas de Visite À Domicile. Sans visite à domicile on ne peut pas dire qu'on accompagne dans le logement ».

**L'équipe s'inquiète de la segmentation des dispositifs de l'action sociale. Les gens sont coupés en rondelle, ils racontent leur vie à tout le monde, on répète, puis la relation s'arrête.** On fait quoi, par exemple, après la postcure ? « Au bout d'un an de CHRS on demande à quelqu'un d'aller voir un psychiatre, s'il dit non, il est mis dehors. Ensuite il arrive à la Boutique et il dit « Je ne suis pas capable de m'en sortir. » ; « Nous, on est sur une temporalité longue. »

Au-delà de Valenciennes, **les salariés remettent en question la manière d'exercer le travail social dans certaines institutions et l'injonction du projet comme sésame de la prise en charge :** « dans le travail social, le projet c'est très sophistiqué. Alors, pour être inscrit dans un dispositif, pour être hébergé, on sort le discours sur un projet. »

À Toulon, la vision du contexte institutionnel est assez alarmiste « On est en avril, on a perdu toutes les places du plan hivernal. Qu'est-ce qu'on peut proposer aux gens qui ont été remis à la rue alors que deux structures d'accueil ont fermé ? **Quant à la pénurie de logements, elle peut s'expliquer par le fait « qu'on met trop d'argent dans l'urgence sociale (le court terme) et pas assez dans la construction (le long terme).** Le centre ancien a quelques logements abordables : indécents et inconfortables. Mais il y a un projet de réhabilitation et les bailleurs sociaux rachètent des immeubles abandonnés dans l'optique d'un changement de population. » Cette dimension de choix de population qui écarte les plus fragiles se retrouve quand Marseille et Toulon évoquent l'une et l'autre des partenariats qui se sont interrompus, car le public des Boutiques ne correspondait pas aux attentes des bailleurs.

22. Fonds de Solidarité Logement.

## L'IDENTIFICATION DES FREINS APPELLE QUELQUES COMMENTAIRES

À plusieurs reprises, les équipes ont évoqué la situation de personnes mortes peu de temps après l'entrée dans un logement comme un élément négatif. Mais on peut le lire de manière positive, en considérant que l'accompagnement à une mort digne (à la demande des personnes), est un point positif. **Cependant, cet élément dit quelque chose de la non-préparation des équipes face à la confrontation avec la mort.** De la même manière, quand les accueillants parlent de reprise des conduites addictives dans les appartements, on peut aussi faire l'hypothèse que **ces pratiques passent de l'invisible** (dans la rue, en dehors du temps de présence à la Boutique) au visible (je suis chez moi, je ne me cache plus).

Les **lourdeurs administratives** ont été évoquées tout au long du document. À cela s'ajoute la **dématérialisation des guichets** (à la CAF, la Sécurité sociale, etc.) qui rend l'identification d'un interlocuteur de plus en plus aléatoire. Pour les personnes accueillies, tout cela signifiera une aggravation du non-recours et du nonaccès aux droits fondamentaux.

## Les Perspectives

Cette recherche-action n'avait pas pour but de déboucher sur un programme ou sur des préconisations, ce qui explique que cette troisième partie soit plus courte que les deux précédentes. Avant d'aborder la synthèse des échanges du Comité de Pilotage, nous verrons comment les participants se sont projetés dans une suite possible.

*« Il y a encore plein de portes à pousser, c'est à la fois vertigineux et plein de perspectives ».*

*Toulon, novembre 2015*

### LE PROJET INITIAL

Lors du démarrage de la recherche-action, les perspectives pour la deuxième année avaient été laissées ouvertes. Il avait été envisagé :

- > la reproduction des rencontres aux Boutiques qui n'ont pas participé à la première phase
- > la transmission d'un document de synthèse des rencontres
- > l'organisation d'un forum pour l'ensemble des Boutiques
- > un essaimage d'une Boutique ayant participé à la première phase vers une Boutique qui n'y était pas.
- > le développement d'ateliers-logement.

### LES RÉACTIONS À CHAUD

Que ce soit à la fin des rencontres de l'automne ou à l'issue des deux journées d'échanges, les participants sont demandeurs d'une suite à la recherche-action, ces suites sont variables selon la proximité ou la distance entre les deux Boutiques du binôme, que ces différences touchent au contexte ou à la dynamique des équipes.

Une partie des participants envisagent de nouvelles rencontres pour poursuivre l'interconnaissance et la réflexion. Ainsi, à Toulouse, les participants ont considéré que « c'est à refaire. » « Malgré les disparités géographiques, on constate les mêmes choses, et ça fait du bien » ; « Se réunir, même si ça n'aboutit pas, c'est bien ». De même à Mulhouse où une bénévole « espère que la dynamique va se poursuivre ». Ou à Angoulême, quand une salariée dit « On pourrait tisser des liens, poursuivre les échanges de salariés. »

Certains voudraient aller plus loin, visent des objectifs concrets. Par exemple à Arras où les deux premières

« immersions sur le terrain de l'autre » ont permis aux salariés de « se rendre mieux compte des limites et des forces de chacun ». La volonté est « de poursuivre les visites croisées de salariés », « de maintenir un contact pour une analyse des pratiques », afin de pouvoir rapidement « construire un projet, des actions communes. » « On a tous des contraintes, mais si on mutualise nos moyens, ça peut être intéressant. C'est une force vis-à-vis des partenaires. » Ce propos se comprend d'autant mieux que ces deux Boutiques sont dans le même département et ont donc des partenaires communs.

De même entre Angoulême et Bordeaux, même si « chaque territoire a sa logique et fait vivre différemment les dispositifs », après ce temps pris à mieux se connaître, il y a une volonté d'aboutir à des projets : « Je suis impatiente d'une suite » ; « Le rapprochement avec Angoulême, c'est bien » ; « Les perspectives sont envisageables, car le binôme fonctionne bien. »

Certains binômes ont des doutes sur leur capacité à poursuivre quelque chose ensemble, c'est le cas de Mulhouse et Metz ou de Marseille et Toulon. Même si l'équipe de Marseille « apprécie la Boutique de Toulon, qui est un outil fantastique. »

La participation de la FAP, au-delà de l'animation du réseau des Boutiques, est aussi sollicitée, compte tenu de sa force d'interpellation. Le responsable de Perpignan se demande : « Après aujourd'hui, il y a un chantier de toutes les choses qui se sont discutées. Comment on fait remonter ça, comment on implique le politique ? » « **Il faudrait que la FAP modélise une expérimentation quelque part et qu'on voie comment ça marche. Ça améliorerait la visibilité des accueils de jour, qui doivent rester le centre de l'action.** » De même à Arras, où on parle d'une rencontre avec des associations britanniques qui sont en charge des sans-domicile. Mais cela ne se fera qu'en lien avec la FAP. « Une triangulation est nécessaire pour un financement FSE qui nécessite une trésorerie supérieure à celle d'une petite association ».

Les animatrices ont pris acte de ces différentes propositions en indiquant que leur rôle était de transmettre ces éléments au comité de pilotage qui prendrait position.

## LES OPTIONS DU COMITÉ DE PILOTAGE

À la lumière du déroulement de la première année, le comité de pilotage de décembre 2015 a proposé de poursuivre parallèlement la diffusion et l'approfondissement.

Le comité avait émis l'hypothèse d'une diffusion de l'expérience, par la constitution de nouveaux binômes. Finalement cette hypothèse a été écartée pour 2016, au profit de la réalisation d'un document sur les bonnes pratiques en matière d'accès au logement. Même si ça ne fonctionne pas de la même manière selon les territoires. Valoriser ce qui s'est fait, ce qui existe, pour que certaines Boutiques servent de locomotive aux autres.

En matière d'approfondissement, les binômes Bordeaux-Angoulême et Arras-Valenciennes devraient bénéficier de la poursuite de l'action.

En lien avec le développement d'ateliers logement, on pourrait développer l'utilisation du jeu KIJOULOU, un outil pédagogique conçu par la mission logement d'Emmaüs Solidarité dans le cadre de l'atelier « Préparation au relogement ». Il permet aux personnes en attente de logement ou locataires d'aborder de manière ludique la question de l'habitat et de simuler les choix budgétaires nécessaires pour équiper un logement. Il a été finalisé par Emmaüs Solidarité et le Groupe Logement Français. La FAP a adressé le jeu à toutes les Boutiques, et les animatrices ont évoqué son existence lors des rencontres de l'automne. Ce jeu génère une dynamique même s'il a l'air simple, il permet une mobilisation collective. C'est un support qui permet d'aborder collectivement des questions qui sont habituellement traitées dans les entretiens individuels. Le conseil des animatrices : jouer entre salariés avant de jouer avec les personnes accueillies. L'équipe de Marseille a accueilli favorablement la proposition : « les gens jouent, aux échecs, au scrabble, aux trio-dominos. Alors pourquoi pas au Kijoulou ? »

À la lumière de cette recherche-action, le choix a été fait de faire le lien avec les autres actions et réseaux de la Fondation, qu'il s'agisse de l'Accompagnement aux Droits Liés à l'Habitat (ADLH) ou d'un domicile fixe et décent pour tous. Cela traduit la volonté de la FAP de

sortir de la prescription politique et opérationnelle du travail social qui répond à des injonctions administratives et financières, afin de faire une place aux acteurs de la veille sociale, pour être des « diagnostiqueurs » de la grande exclusion et de fins connaisseurs des personnes accueillies.

Du côté d'un domicile fixe et décent pour tous, la chargée de mission a rencontré l'équipe de Marseille pour envisager le développement du partenariat entre la Boutique et les GEM, afin de renforcer l'accès au logement. À terme, on pourrait envisager un lien avec le réseau « Un domicile fixe et décent pour tous » adapté aux personnes accueillies par les Boutiques. Ce réseau s'est constitué au long de l'année 2016<sup>23</sup>. En matière d'Accompagnement aux Droits Liés à l'Habitat, la chargée de mission a fait un certain nombre de remarques et propositions qu'on trouvera dans la section suivante.



### D'autres pistes ont été évoquées, mais restent encore inexploitées

► On accompagne une des Boutiques du binôme sur un projet précis, en lien avec d'autres acteurs, les agences régionales de la Fondation le cas échéant, dans une logique territoriale. Il s'agirait de renforcer la connaissance que les acteurs des Boutiques ont des acteurs associatifs ou institutionnels de leur territoire avec lesquels ils peuvent travailler, dans le but de renforcer l'accès aux droits.

► On accompagne une des Boutiques sur l'expertise d'une expérience d'accès au logement qui a échoué ou a été abandonnée, pour en tirer des enseignements.

► On accompagne les équipes et les administrateurs pour porter une vision plus politique de la question du mal-logement et pour oser des expérimentations.

► Si on souhaite que les personnes accueillies soient associées à la réflexion, on réfléchit à la manière la plus pertinente de le faire, et on accompagne des équipes sur ce point. Cette piste découle de l'observation de la manière dont les personnes accueillies ont été associées à la recherche-action. Le plus souvent, celles qui étaient là s'apparentaient aux travailleurs-pairs. Lorsqu'elles étaient trop peu nombreuses (une par Boutique), leur prise de parole était parfois délicate : le témoignage était écouté, mais il ne s'agissait pas réellement d'une parole construite collectivement.

23. Constitué des associations : Alsa à Mulhouse, Relais Ozanam à Grenoble, Les Amis de Jean Bosco à Caen, Entraide et Abri à Tournon-sur-Rhône, RESO à Bourg-en-Bresse, Habitat et Insertion à Béthune, Collectif Relogement à Evry, Archaos et le Collectif Hébergement Varois à Toulon, Allons Déor sur l'Île-de-la-Réunion.

## ARTICULER ACTION DES BS ET ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS À L'HABITAT

En termes d'accès au logement, les préoccupations principales semblent dépasser le cadre juridique pour se poser majoritairement en termes d'accompagnement des ménages au « savoir habiter » et aux problématiques propres à chaque personne, la conduisant ou non à se sentir mieux dans son logement ou au contraire à une remise en cause de ses projets, car elle se sent perturbée par ce changement. En termes plus administratifs ou juridiques, les difficultés semblent porter sur **l'opacité des commissions d'attribution de logement, de réticences des bailleurs engendrant des pratiques parfois illégales** (comme la visite du lieu d'habitation actuel de la personne comme évoqué ci-dessus, constituant une atteinte caractérisée à sa vie privée). Les mauvaises pratiques de ceux-ci, nécessitent de connaître les moyens de les contester, par le biais de démarches gracieuses, de médiation (notamment en faisant appel au Défenseur des Droits), voir contentieuses. Mais aussi en termes de **manque de temps pour engager des recours Dalo**, parfois les personnes sont découragées par la réponse attendue de la Commission de médiation, et les procédures qui devraient être mises en œuvre par la suite. **Sans compter les échanges parfois complexes avec les travailleurs sociaux de secteur, ayant peu de temps voire aucune possibilité d'effectuer des visites à domicile, et avec lesquels le lien peut être tendu, voir rompu ou inexistant.**

Les échanges entre Boutiques retranscrits supra, dans le cadre d'un travail sur l'effectivité de l'accès et du maintien de droits sociaux liés à l'habitat, rend compte de blocages et dysfonctionnements récurrents et très variables selon les territoires, compliquant les démarches que peuvent réaliser les équipes des Boutiques Solidarité en lien avec les personnes accueillies : **situation administrative** bloquant les démarches (absence de pièce d'identité, de titre de séjour), absence de ressources, refus des administrations avant d'instruire un dossier, refus illégitimes, etc. C'est donc l'ensemble de la chaîne de l'accès aux droits sociaux sur laquelle il semble intéressant de travailler, permettant de faciliter l'accès à un hébergement ou à un logement (domiciliation, accès aux prestations sociales, à une protection maladie, droit au compte, accès à l'emploi, etc.).

À titre d'exemple, les difficultés rencontrées par la Boutique Solidarité d'Angoulême portent moins sur le logement, qui semble relativement rapidement accessible aux personnes dont la situation administrative et les ressources le permettent. En termes de difficultés d'accès ou de maintien dans un logement, il existe comme indiqué dans le document un très bon partenariat avec le GIP Charentes Solidarité qui intervient à tous les maillons de la chaîne, en étroite collaboration avec tous les acteurs concernés, ce qui facilite la résolution des situations (impayés de loyers, difficultés d'accès, etc.). Mais ils n'interviennent pas en matière d'hébergement d'urgence.

Les difficultés se posent avec acuité en matière d'hébergement et de résolution des blocages d'accès à d'autres droits sociaux qui bloquent celui-ci, ou de non-respect des droits des personnes. Cela concerne de plus en plus des familles ou personnes isolées en situation irrégulière, souhaitant ou non engager une demande d'asile, et qui se voient opposer des refus, notamment par le 115, avec des propos dépassant largement le cadre des missions du 115, aboutissant souvent à une fin de non-recevoir. Mais aussi, et de plus en plus, des mineurs isolés non accompagnés maltraités par l'institution ou ne pouvant accéder à la protection qui leur est due en raison d'une contestation de leur minorité, engendrant une absence de prise en charge. Pour faire valoir les droits de ces personnes, de nombreux blocages seraient à lever.

À cet égard, la BS d'Angoulême envisage de rencontrer l'Atelier Dalo mis en place à Limoges par le Collectif Dessine-moi un Logement, qui connaît globalement les mêmes difficultés, les ayant amenés à développer des compétences pointues en termes de démarches administratives et juridiques visant notamment à accéder ou à se maintenir dans un hébergement (notamment par le biais de procédures rapides devant le tribunal administratif), et à travailler régulièrement avec le Défenseur des Droits. Il s'agirait sans doute d'identifier des leviers qui pourraient être ensuite mobilisés par l'éducatrice spécialisée accompagnant les personnes dans la mise en œuvre de leurs droits au sein de la Boutique.

À partir de ces échanges et de ce qui semble apparaître dans les retranscriptions ci-dessus, plusieurs leviers pourraient être actionnés :

> La diffusion d'outils, de pratiques, échanges : faire émerger des besoins en formation, en outillage. Faire remonter les blocages et dysfonctionnements afin d'être en soutien pour tenter de les lever et d'interpeller (à cet égard, des fiches thématiques ont été réalisées, ainsi qu'une fiche alerte visant à faire remonter ces dysfonctionnements) ; identifier les besoins de soutien en termes d'appui administratif et juridique, afin de connaître et faciliter la mise en œuvre des démarches, pouvoir identifier le cas échéant des avocats, etc. Favoriser la connaissance et l'appropriation des outils ressources (fiches, guides, plateforme téléphonique spécialisée, sites internet ressources, etc.)

> L'identification des problématiques les plus criantes en fonction des Boutiques Solidarité pour identifier les besoins et trouver les réponses les plus adaptées (contacts, partenariats, lien avec des associations spécialisées sur le territoire). C'est le cas du GIP Solidarité en Charentes, par exemple, mais de nombreux partenaires œuvrant dans le domaine de l'insertion par le logement, la défense des droits des locataires, l'accès aux droits, ainsi que les structures publiques d'accès au droit et l'ADIL, pourraient être mieux connues et mobilisées. Il s'agirait d'organiser des rencontres, des présentations du rôle et des missions de chacun, afin que tous les acteurs se connaissent mieux et comprennent dans quelle mesure ils peuvent s'appuyer l'un sur l'autre.

> Envisager, en fonction des besoins non couverts, la constitution de permanences in situ par les salariés de la Boutique Solidarité, ou des associations partenaires, sur les thématiques les plus présentes.

> À cet égard, Emmaüs 33 à Bordeaux a développé depuis plusieurs années, en raison des besoins identifiés dans le cadre des différentes activités de la structure (atelier recherche logement, BS, etc.), une permanence Dalo, ouverte progressivement aux autres problématiques qui pouvaient se présenter sur le territoire (prévention des expulsions, habitat indigne), puis de procédures contentieuses visant à permettre aux ménages d'accéder à un hébergement.

## Conclusion : Faire vivre le Logement d'abord

Pour clore ce rapport, il reste à revenir sur son contenu, tant en termes de processus que de résultats.

Comme nous l'avons relevé dans la première partie, les effets de la recherche-action sont satisfaisants. Si, lors des premières rencontres, les participants étaient sur une position de principe en ce qui concerne les missions des Boutiques, lors des deuxièmes rencontres, ils ont davantage évoqué les actions qu'ils avaient mises en place, même si le contexte n'était pas favorable. On peut valablement supposer que le choix d'un travail collectif, sans injonction préalable a permis une maturation de la pensée des personnes participantes et une libération de la parole, notable dans le degré de satisfaction et dans le souhait que ce type d'échanges soit poursuivi.

Au-delà des différences de pratiques d'une Boutique à l'autre, en raison de contextes variables et d'histoires associatives diverses, à l'issue de ce travail, on peut constater une volonté commune de poursuivre la réflexion sur l'accès au logement à partir des Boutiques, accès qui ne doit pas empêcher de poursuivre l'accueil des plus démunis.

Si les Boutiques n'ont pas attendu ces journées pour mener des expérimentations dans le domaine de l'accès au logement, les échanges ont été l'occasion de prendre le temps de revenir sur ces expériences, de les partager entre territoires différents, voire de mesurer, en en parlant à d'autres, que ces expériences n'avaient pas toujours été partagées en équipe, ou avec les administrateurs. Il s'agit de revenir sur les principaux résultats produits.

Cette recherche-action, mise en œuvre avec les Boutiques Solidarité du réseau, nous permet d'appréhender les conditions auxquelles sont confrontées les personnes en situation d'exclusion pour accéder au logement. Accueillir, écouter, proposer des premières réponses, accompagner et remobiliser les personnes, interpeller sont les missions des Boutiques Solidarité. Acteurs premier de l'action sociale, les équipes d'intervenants salariés et bénévoles des Boutiques Solidarité

sont en prise directe avec la réalité des personnes sans domicile, elles sont donc a priori les plus à mêmes de contribuer à l'accès au logement des personnes accueillies, pourtant ce n'est pas une évidence comme le relèvent les acteurs de cette recherche-action.

Comment instaurer un rapport à l'habitat avec les personnes accueillies lorsque les différents dispositifs sur les territoires tendus ne sont pas suffisants ni adaptés et ajustés aux personnes (115, SIAO, Dalo, relation avec les bailleurs, etc.) ? Comment penser l'accueil inconditionnel et l'accès au logement comme compatibles ?

En outre, comme on l'a remarqué au cours de cette recherche-action, les accueillants peuvent parfois décrire leur propres projections sur la/les personne(s) accueillie(s). Face à la pénurie de logement accessible et adapté ou pris dans une injonction des dispositifs à orienter au mieux vers l'hébergement, les intervenants ne s'autorisent souvent plus à penser à l'accès au logement. Penser l'accès à l'habitat en termes de « parcours résidentiel » est un des effets de cette prescription ciblée qui s'explique par l'histoire de l'action sociale.

 L'État après la guerre 39/45 met en œuvre des espaces désignés comme CHRS, Centre d'Hébergement et de Réadaptation (qui deviendra de Réinsertion dans les années 80) Sociale afin de permettre aux personnes inadaptées à la norme sociale du fait d'un parcours désigné comme déviant (femmes prostituées, personnes sortant de prison...) de « réintégrer » la société au moyen d'un espace de vie commun et d'un accompagnement social. Cette réalité historique ne définit pas l'ensemble des courants et des engagements des associations, cependant il influence longtemps la délivrance d'un financement issu de la solidarité nationale à la condition implicite d'une réadaptation.

La prescription sociale, au-delà de cet effet culturel, est également influencée par la vision des acteurs du logement des personnes ayant eu un parcours de rue et plus généralement des plus pauvres. **Le travailleur social ou l'intervenant chargé d'accompagner la personne est également contraint par l'obligation de garantir « la capacité de la personne à habiter un logement ». Il doit garantir « l'autonomie » de cette dernière.**

**Mais qu'entendent les bailleurs et, par ricochet, les intervenants sociaux par autonomie ? Cette notion recouvre plus que la simple capacité financière à payer son loyer, mais ce « plus » est implicite, non défini. Il désigne souvent, dans leurs représentations, sans forcément les appréhender et tout en étant de bonne foi, le fait d'habiter « correctement » son logement :** ainsi il s'agirait non seulement de gérer ses factures, mais aussi d'entretenir son logement (ménage, petits travaux), d'avoir une bonne relation avec le voisinage et le bailleur.

Cette définition de l'autonomie va souvent de pair avec **une vision de la vie dans le logement pour les personnes qui ont vécu des parcours de rue qui suppose une « tutelle » de l'accompagnement social. Cette « tutelle » serait justifiée par les « mécanismes d'accès au logement »** (garanties demandées par les bailleurs aux associations). Néanmoins si l'on se réfère à la définition de l'autonomie stricto sensu, personne n'est vraiment autonome comme nous le rappelons dans le chapitre 2. L'être humain, être social par excellence, a toujours besoin d'autrui pour s'exprimer, se réaliser, se comparer, se comprendre, s'identifier...

**Ainsi, l'intervenant social et la personne accueillie peuvent tour à tour ne plus penser à s'autoriser le droit à l'habitat comme possible, normal et légitime.** Pourtant le désir de l'habitat ne doit pas se confronter à des critères qui seraient différents pour les plus pauvres. Ce désir c'est l'expression du champ des possibles pour chacun. La possibilité d'être logé dans de bonnes conditions où la relation à l'intime peut se construire ou se reconstruire. Ce désir est souvent remisé, il disparaît derrière des exigences qui ne disent pas leur nom et n'autorisent plus toute une catégorie de la population d'y accéder en toute légitimité.

D'autre part, les Boutiques Solidarité **manquent aujourd'hui de moyens (humains et financiers) pour accompagner les personnes dans le logement, d'où l'idée de renforcer leur connaissance des acteurs du logement, le rapprochement avec des instances comme les PDALHPD, sans pour autant qu'elles se substituent au « droit commun » ou fassent à la place d'autres acteurs dont c'est le cœur de métier.**

Il ne s'agit pas dans cette démarche pour la Fondation Abbé Pierre de faire du logement une injonction et de ne pas ajuster l'accompagnement que les personnes en situation d'exclusion estiment nécessaire. Bien au contraire, un accompagnement, souvent nécessaire, peut être proposé, déconnecté du domicile et adapté à chaque situation. Différentes modalités existent qui pourraient être assouplies et ajustées (accompagnement global proposé par les CHRS en diffus, ASLL, AVDL, ...).

Afin d'éviter autant que faire se peut les prises en charge inadaptées qui ne sont pas sans conséquences néfastes sur les personnes, il serait souhaitable que la puissance publique soutienne les initiatives inter-partenariales. Elles permettraient d'orienter au mieux les personnes, de mieux évaluer les situations, d'adapter la forme, l'intensité, la durée de l'accompagnement et, en même temps, de mieux apprécier les besoins et les redéploiements nécessaires entre dispositifs. Cet accompagnement exige également de travailler avec les institutions publiques (hôpital, SPIP, ASE, etc.) afin de garantir des approches complémentaires.

**Ainsi, il s'agit de remettre l'accès à l'habitat en première place dans l'accompagnement des personnes comme pour chaque citoyen.** Cela peut sembler une évidence, mais l'évolution de l'action sociale, la prescription des dispositifs publics et des financements tendent à démontrer le contraire. L'annonce du logement d'abord a permis de se mettre d'accord sur ce qu'il faudrait faire, mais n'a pas déterminé les moyens nécessaires au changement de paradigme pour atteindre son objectif.

Les freins systémiques à ce changement sont divers et nombreux. Cette recherche-action en détermine un certain nombre, identifiés par les intervenants des différentes Boutiques Solidarité réparties sur des territoires tendus ou non, dans des villes de taille très différentes.

Il n'en reste pas moins que certaines équipes de l'action sociale se sont confrontées à ce changement, peu en ont eu les moyens. Pour autant, ce changement nécessaire ne peut être limité aux associations de lutte contre les exclusions. Pour faire vivre le logement d'abord, au service des personnes en situation d'exclusion, il est nécessaire que l'engagement à le mettre en œuvre soit mutuel entre associations, bailleurs, élus, financeurs publics et privés. C'est au prix de cet effort d'un changement profond du regard porté sur les personnes accueillies qu'il pourra se déployer avec des effets vertueux et réels. L'action sociale peut venir alors comme un outil d'aide au changement d'une position qui s'inscrit dans le « faire avec », en cela elle nécessite d'intégrer l'adaptabilité pour s'ajuster aux personnes.

À partir des bonnes pratiques, des leviers repérés dans cet ouvrage collectif et en phase de se co-construire (rendre actrices les personnes accueillies dans le repérage des logements auxquels elles souhaiteraient accéder, prévenir les discriminations à l'accès au logement, s'appuyer sur les compétences des personnes accueillies, favoriser l'implication de bénévoles-pairs et des équipes de rue dans l'accompagnement, maintenir un lien avec les Boutiques Solidarité pour éviter l'isolement, sensibiliser et impliquer le voisinage, repérer les lieux ressources -les CCAS, médiathèques, points alimentaires etc.-), la Fondation souhaite continuer à investir ces perspectives de changement avec les acteurs de la veille sociale, issus des équipes des Boutiques Solidarités et :

- > Aider à la pérennisation du travail social communautaire, des actions collectives où les personnes accueillies retrouvent une place équitable et dynamique, un rôle de citoyen,
- > Articuler l'action des Boutiques Solidarité et l'accompagnement aux droits liés à l'habitat ;
- > Soutenir et accompagner des expérimentations d'accès au logement pour les personnes accueillies en lien avec le réseau « Un domicile fixe et décent pour tous ».

Le choix de poursuivre cette initiative en lien avec d'autres actions de la Fondation et ses Agences Régionales est une garantie que la dynamique entamée sera poursuivie sur d'autres plans.

Florine SIGANOS  
Frédérique KABA

---

## Charte des Boutiques Solidarité

Au début des années 1990, la Fondation Abbé Pierre a décidé de soutenir la création puis le développement des Boutiques Solidarité. Ces lieux accueillent en journée des personnes en errance ou mal-logées, souffrant souvent d'isolement ou de problèmes psychiques et vivant dans la précarité.

Le réseau animé par la Fondation comprend une trentaine de Boutiques Solidarité, réparties sur l'ensemble du territoire, gérées en direct ou par des associations, dont la diversité des projets et des pratiques est une richesse. Ensemble, les Boutiques Solidarité recherchent avec les personnes accueillies des réponses à leurs situations intolérables. Elles interpellent les pouvoirs publics et les citoyens sur les processus générateurs d'exclusion afin d'en réduire les effets et d'en combattre les causes. Elles partagent les valeurs et principes suivants, élaborés collectivement en référence au Manifeste universel du mouvement Emmaüs et à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

### UNE ATTENTION PORTÉE À L'AUTRE

**A**u sein des Boutiques Solidarité, la relation à l'autre est fondée sur la reconnaissance de sa personnalité et de son appartenance à la société. Cela favorise la rencontre entre personnes accueillies et accueillants, dont la bienveillance et l'écoute facilitent l'expression de la singularité de chacun. Le regard porté sur les personnes accueillies, souvent fragiles, vise à leur redonner confiance, valeur et dignité. Par une attitude empathique, il s'agit de prendre soin de l'autre, en reconnaissant la pertinence de sa parole, en valorisant ses choix et ses compétences, et de cheminer ensemble vers l'autonomie.

### UN LIEU D'ANCRAGE

Les Boutiques Solidarité sont des lieux de vie chaleureux, de qualité, où la relation s'établit dans la durée, sans limite de temps, au rythme de chacun. Une personne peut n'avoir aucune demande, pas d'autre projet que d'être accueillie. Les Boutiques Solidarité accueillent toute personne et respectent l'anonymat des gens qui le souhaitent. Ce principe d'inconditionnalité n'est pas incompatible avec l'acceptation de règles imposées par les exigences du collectif ou les contraintes matérielles, dans un cadre paisible et rassurant garantissant la confidentialité des informations échangées. Le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs croyances est garanti par les principes de neutralité et de laïcité en vigueur dans le lieu d'accueil.

### UN LIEU OUVERT AUX POSSIBLES

Administrateurs, salariés et bénévoles coopèrent entre eux et avec les personnes accueillies. La participation des personnes accueillies à la vie de la Boutique Solidarité, leur « pouvoir d'agir », sont encouragés. Les accueillants les incitent à prendre des places et à tenir des rôles inhabituels (participer à l'accueil, animer une activité, devenir bénévole, témoigner et interpeller...). Les Boutiques Solidarité sont des lieux ouverts sur leur environnement, dans une perspective de développement social local. Elles concourent au lien dans leur quartier et au maillage des partenaires.

### LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT : DU LIEN QUOTIDIEN À LA MÉDIATION

Les Boutiques Solidarité peuvent proposer à toutes les personnes accueillies des premières réponses et/ou une orientation vers des organismes externes. Les services sont aussi les supports d'un lien au quotidien, inscrit dans la continuité.

En fonction des ressources et des manques du territoire, pour les personnes qui en expriment le besoin et la demande, ce lien peut évoluer vers une relation d'accompagnement et de médiation pour soutenir l'accès à leurs droits et devoirs de citoyen. Sans se substituer aux dispositifs existants ni à la volonté des personnes, les Boutiques Solidarité créent des réponses adaptées. Elles donnent ainsi une impulsion au parcours dans lequel s'engage la personne, puis préparent avec elle les relais nécessaires à son projet.

## L'ANIMATION DE LA DIMENSION COLLECTIVE

Sortir du quotidien, vivre ensemble, faire ensemble : les actions collectives (ateliers d'expression, activités culturelles et sportives, visites et séjours...) sont autant d'occasions pour les personnes accueillies de mettre en oeuvre leurs potentiels et de rencontrer des artistes, des intervenants, des groupes de pairs, d'autres collectifs... Les actions collectives invitent chacun à se mettre en mouvement, à se situer dans un groupe, à renouer des relations et à développer son estime de soi.

## QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET COHÉRENCE DES INTERVENTIONS

Chaque Boutique Solidarité veille à la cohérence de ses relations internes et de ses pratiques avec les valeurs de la charte. La qualité de l'accueil et la cohésion des équipes reposent notamment sur la formation, le travail en commun et la supervision. Les accueillants, bénévoles et salariés, sont formés à l'accueil de personnes en grande précarité, matérielle et morale. Leur effectif et leur encadrement assurent la sécurité de toutes les personnes présentes au sein de la Boutique Solidarité. Chaque Boutique met en place les temps nécessaires à la conception et à l'évaluation de son projet, ainsi qu'à la régulation des événements, dans une logique de prévention et de bienveillance.

## UN RÉSEAU POUR OBSERVER, AGIR ET INTERPELLER

À travers les actions qu'elle soutient, la Fondation Abbé Pierre constitue un réseau d'alliances, basé sur le partage d'actions innovantes et de réflexions entre Boutiques Solidarité et au-delà, notamment avec les autres groupes Emmaüs.

Les relations entre la Fondation Abbé Pierre et les Boutiques Solidarité membres de ce réseau sont régies par des engagements réciproques. La mobilisation des membres du réseau s'appuie sur une observation constante, quantitative et qualitative, des phénomènes d'exclusion et des situations vécues par les personnes. Le réseau défend la place des accueils de jour dans le dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion » afin que les personnes en grande difficulté ne soient pas oubliées par les politiques publiques de la ville, de veille sociale et d'accès au logement.

Le réseau s'engage à faire vivre cette charte, à en respecter l'esprit, à en évaluer la mise en oeuvre et à la faire évoluer si nécessaire.

## UN RÉSEAU AU SERVICE DES PERSONNES ACCUEILLIES : ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

### LA BOUTIQUE SOLIDARITÉ S'ENGAGE, VIS-À-VIS DES PERSONNES ACCUEILLIES :

- > à les accueillir de manière inconditionnelle et à respecter leur anonymat, aussi longtemps qu'elles en manifestent le besoin et le souhait,
- > à les aider à retisser des liens sociaux à travers leur participation à la vie collective,
- > à leur présenter et expliquer la charte des Boutiques Solidarité,
- > à favoriser l'émergence des projets des personnes,
- > à chercher avec elles des réponses appropriées à leurs situations,
- > à faciliter l'ouverture de la structure sur son environnement,
- > à promouvoir localement une image positive de la Boutique et des personnes accueillies.

### LA FONDATION ABBÉ PIERRE S'ENGAGE, VIS-À-VIS DES BOUTIQUES SOLIDARITÉ MEMBRES DE SON RÉSEAU :

- > à proposer une animation qui facilite l'appropriation du réseau par les Boutiques Solidarité,
- > à examiner les projets qui lui seront présentés par une ou plusieurs Boutiques afin de leur apporter un soutien et un accompagnement adaptés,
- > à organiser des journées de formation et des temps de réflexion pour les salariés et les bénévoles,
- > à développer la co-construction d'actions avec des personnes accueillies,
- > à diffuser et à valoriser les expériences, pratiques et réflexions,
- > à défendre à l'extérieur et notamment auprès des pouvoirs publics l'approche spécifique aux Boutiques Solidarité et leur action au service des personnes démunies,
- > à jouer si nécessaire un rôle de médiation lors de difficultés internes ou avec les partenaires,
- > à garantir que les Boutiques Solidarité membres du réseau respectent la charte et les droits des personnes accueillies.

### **LA BOUTIQUE SOLIDARITÉ S'ENGAGE VIS-À-VIS DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE :**

- > à partager les valeurs portées par la Fondation,
- > à travailler en réseau, dans une volonté de coopération, pour confronter les pratiques et mobiliser les acteurs au plan local et national,
- > à relayer l'image et les messages de la Fondation,
- > à adopter une attitude d'ouverture et de transparence,
- > à s'inscrire dans les actions communes du réseau, destinées aux équipes et personnes accueillies,
- > à participer aux sessions de formation proposées par la FAP,
- > à transmettre des éléments d'observation et d'analyse de l'activité,
- > à fournir annuellement un rapport d'activité et un rapport financier,
- > à évaluer le fonctionnement de la Boutique Solidarité en y associant les personnes accueillies.

### **LES BOUTIQUES SOLIDARITÉ S'ENGAGENT ENTRE ELLES :**

- > à proposer des échanges d'informations et de savoir-faire, des visites inter sites ainsi que des rencontres entre les salariés, les bénévoles, les personnes accueillies,
- > à rechercher des mutualisations,
- > à être force de proposition vis-à-vis de la Fondation Abbé Pierre.



*Être humain !*

DÉLÉGATION GÉNÉRALE

3, rue de Romainville 75019 PARIS

**Téléphone :** 01 55 56 37 00

**Télécopie :** 01 55 56 37 01

FLORINE SIGANOS

Chargée de mission Boutiques solidarité  
fsiganos@fondation-abbe-pierre.fr

FRÉDÉRIQUE KABA

Directrice des missions sociales  
fkaba@fondation-abbe-pierre.fr

**fondation-abbe-pierre.fr**