

alpil

**action
pour l'insertion
par le logement**

12 place
Croix-Paquet
69001 Lyon
Tél. 04 78 39 26 38
alpil@habiter.org
www.habiter.org

LE PROJET LOGEMENT D'ABORD : REUSSITES, BLOCAGES ET PERSPECTIVES UN AN APRES SA MISE EN ŒUVRE

Ecouter le point de vue des ménages entrés dans le dispositif

Octobre 2020

Etude réalisée par Coralie Roze

Avec le soutien des salarié.es de l'ALPIL

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
A. LES MISSIONS DE L'ALPIL AUPRES DES FAMILLES EUROPEENNES EN HABITATS PRECAIRES : CONDITIONS D'EMERGENCES DU PROJET LOGEMENT D'ABORD.....	3
B. LE PROJET LOGEMENT D'ABORD : FAVORISER L'ACCES AU LOGEMENT ORDINAIRE POUR DES MENAGES EUROPEENS SANS-ABRI ET SANS RESSOURCES.....	3
APPROCHE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE	4
PARCOURS DE VIE DES FAMILLES	5
I. LE PROJET LOGEMENT D'ABORD : LE DEVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE ACTIVITE POUR LA MISSION SANS-ABRISME	8
A. DES PREMIERES ENTREES PARADOXALEMENT ... DANS L'URGENCE	8
B. LA DIFFICILE CAPTATION DE LOGEMENT : UN BRICOLAGE CONTRAINT PAR LE MANQUE DE PERSPECTIVE	8
C. RETOURNER A DES ACTIVITES DE GESTION LOCATIVE : LA FONCTION « GESTION LOCATIVE ADAPTEE » (GLA)	10
II. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : QUELLES PRATIQUES ? QUELS RETOURS DES FAMILLES ?	12
A. UN REFERENT UNIQUE, GARANT DE LA COORDINATION DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL.....	12
B. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET SES DIVERS MODES DE FAIRE	13
C. SE COMPRENDRE DANS L'ACCOMPAGNEMENT : ENJEU DE COMMUNICATION ET ENJEU D'INTERPRETARIAT	14
D. SE FAIRE MEDIATEUR : DE LA DIFFICULTE POUR LES FAMILLES DE SOLLICITER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DE SECTEUR	15
III. L'EVOLUTION DE LA SITUATION DES FAMILLES UNE FOIS L'ENTREE DANS LE LOGEMENT	18
A. L'ENTREE DANS LE LOGEMENT SANS RESSOURCE : SORTIR DE L'INFORMEL ET DES RESEAUX D'ENTRAIDE	18
B. L'IMBRICATION DU LOGEMENT ET DE L'EMPLOI : CE QUI SE JOUE POUR LES MENAGES.....	18
C. CE QUE SIGNIFIE « ACCES AUX DROITS » POUR LES MENAGES : L'IMPORTANCE DU DROIT AU LOGEMENT PERÇU EN TERMES DE BIEN-ETRE ET DE SECURITE MATERIELLE	20
D. DES DIFFICULTES QUI PERSISTENT : L'ACCES A LA SANTE POUR LES RESSORTISSANTS EUROPEENS QUI NE TRAVAILLENT PAS	21
IV. PENSER LA SORTIE DU DISPOSITIF, PENSER LES RUPTURES AVEC LE DISPOSITIF. 23	
A. LA SORTIE DU DISPOSITIF : DU LOGEMENT TEMPORAIRE AU LOGEMENT SOCIAL	23
B. PENSER COLLECTIVEMENT LES RUPTURES AVEC LE DISPOSITIF : FAIRE EVOLUER LES PRATIQUES PARTENARIALES POUR EVITER LES RETOURS A LA RUE	24
C. COMMENT METTRE FIN A L'ACCOMPAGNEMENT ? CE QU'EN DISENT LES FAMILLES	25
CONCLUSION	27
ANNEXE – GRILLE D'ENTRETIEN UTILISEE POUR CETTE ETUDE	28

INTRODUCTION

Penser le Logement d'abord comme un outil pour la stratégie de résorption des squats et bidonvilles

A. Les missions de l'ALPIL auprès des familles européennes en habitat précaire : conditions d'émergence du projet Logement d'abord

Le développement du modèle Logement d'abord à l'ALPIL ne peut se penser indifféremment des activités que mène la mission sans-abrisme, à commencer par le travail de terrain auprès des publics en habitat précaire. La connaissance de terrain se décline d'abord par un travail d'aller vers le public présent en habitat précaire à travers des visites de sites hebdomadaires. C'est ensuite un travail d'information, d'orientation, d'accompagnement dans les démarches d'accès au droit, au logement et à l'hébergement, à la permanence d'accès aux droits dédiée au public sans-abri. Ce travail de terrain permet d'alimenter la connaissance des publics et de leurs besoins, de manière déconnectée des logiques d'urgence liées aux expulsions de sites. Si les familles européennes en habitat précaire vivent dans un mouvement continu, au gré des expulsions de leur lieu de vie, la permanence dédiée au public sans-abri reste un lieu fixe identifié qui permet de poursuivre le travail d'accès aux droits malgré les fluctuations dans la vie de ces familles. Ce sont alors, les connaissances de terrain, et surtout la capitalisation qui s'en suit, qui permettent de penser des réponses aux besoins identifiés.

Par ailleurs, ce travail de terrain n'est jamais déconnecté de ce qui se joue au niveau territorial à l'échelle de la Métropole de Lyon. L'ALPIL a participé aux dispositifs locaux d'insertion pour les publics présents en squats et bidonvilles qu'ont été les programmes expérimentaux ANDATU¹ et IE2², projets « prémices » au Logement d'abord. Un travail d'orientation des familles repérées sur les sites d'habitat précaire a été conduit par l'ALPIL, qui a aussi fait partie du comité de suivi du projet I2E. Le projet IE2 a d'ailleurs donné suite au projet ETDD « Une Ecole, un Toit, des droits » porté par le CCAS de Villeurbanne dans le cadre de la politique nationale du Logement d'abord, pour lequel l'ALPIL effectue toujours cette mission de repérage et diagnostic des familles en habitat précaire à l'entrée dans le projet. A ce titre, le plan quinquennal pour la mise en œuvre du Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme, mis en place par l'Etat en 2017, vient affirmer ces premières expérimentations territoriales et donner des moyens à la poursuite de ces stratégies.

B. Le projet Logement d'abord : favoriser l'accès au logement ordinaire pour des ménages européens sans-abri et sans ressources

Un constat étayé par la permanence d'accès aux droits pour les personnes sans-abri, est que les ménages présents en habitat précaire expérimentent aussi des difficultés à s'inscrire durablement dans le parcours « escalier » qu'offre le circuit de l'hébergement. Ces familles présentent des trajectoires non-linéaires, impliquant de nombreux allers-retours entre dispositifs d'hébergements voire d'insertion, et des retours à la rue, dans les voitures, en squats, en bidonvilles. Lorsque l'Etat engage en 2017 un plan quinquennal pour la mise en œuvre du Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme pour lequel la Métropole de Lyon se positionne comme territoire de mise en œuvre accélérée et développe un appel à manifestation d'intérêt, c'est pour l'ALPIL l'opportunité d'inscrire le public européen présent en habitat précaire dans la mouvance du Logement d'abord.

Dans cette dynamique expérimentale et s'appuyant sur ses connaissances de terrain, l'ALPIL présente un projet à destination de familles européennes sans-abri traditionnellement dépendantes de l'accès à l'emploi pour obtenir les ressources nécessaires permettant l'accès au logement. Le projet incite à faire

¹ Le programme expérimental ANDATU porté de 2011 à 2015 par la Préfecture du Rhône en lien la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) a été mis en œuvre par l'association Forum-Réfugiés-Cosi. Ce dispositif consistait, par le biais d'un contrat, à assurer à plusieurs familles roumaines un hébergement provisoire et un accompagnement social avec pour contrepartie la nécessité pour les familles d'effectuer les démarches nécessaires pour accéder à l'emploi, à la scolarisation, à l'apprentissage de la langue française, afin d'être orientées vers le logement social.

² Le programme I2E « Insertion par l'école et l'emploi », également initié par la Préfecture du Rhône et la DDCS entre 2015 et 2018 et a été mis en œuvre par la société « Entreprendre pour Humaniser la dépendance » (EHD), structure du mouvement Habitat et Humanisme. Ce projet contractualisait aussi un hébergement et un accompagnement en contrepartie de démarches d'accès à l'emploi, à l'école et à l'apprentissage du français. Toutefois, deux lignes se sont dessinées : l'hébergement de la majorité des familles à travers deux villages d'insertion et parallèlement un projet expérimental logement d'abord qui a permis à quelques familles de bénéficier d'un accès direct à un logement individuel temporaire dans le diffus porté par la mairie et le CCAS de Villeurbanne. L'objectif était aussi la sortie des familles vers le logement social.

le pari inverse : ce sont les conditions de stabilité qu'offre le logement qui permettent aux familles d'engager un parcours d'insertion notamment vers l'emploi. L'ALPIL propose alors pour des ménages en habitat précaire sur la Métropole de Lyon, sans ressources mais ayant un droit au travail, d'accéder directement au logement ordinaire, bien que temporaire, sans passer par les dispositifs d'hébergement existants. Une fois dans le logement, un accompagnement adapté aux besoins des familles est proposé par l'ALPIL, avec comme objectif l'accès à l'emploi d'au moins un des membres du ménage afin de créer les conditions de solvabilité nécessaires au paiement progressif du loyer.

C'est aussi à travers ce projet, une opportunité de réaffirmer le droit au logement en favorisant l'accès direct au logement ordinaire à un public qui n'a pas été pensé, à première vue, à l'aune du Logement d'abord mais à travers d'autres dispositifs, plus communautaires, plus ethnicisants comme le sont les villages d'insertion, dispositif dérogatoire au droit commun. Ce projet permet alors de penser le Logement d'abord comme un outil à la résorption des squats et bidonvilles en portant une autre vision de la prise en charge du public européen orientée vers le droit commun.

APPROCHE ET METHODOLOGIE DE L'ETUDE

Cette étude permet de mettre en lumière le suivi des cinq familles qui ont pu rentrer dans le dispositif Logement d'abord au cours de l'année 2019 ainsi que le travail consacré par l'ALPIL sur ce projet. La méthodologie qui a été retenue pour permettre de conduire cette étude est donc double : l'observation des activités conduites par les chargés de projet/intervenants sociaux de la mission sans-abrisme de l'ALPIL et la conduite d'entretiens avec les familles rentrées dans le dispositif.

L'intérêt de l'observation des activités conduites par les salariés de la mission sans-abrisme permet d'illustrer la relation d'accompagnement à savoir les pratiques d'accompagnement que mettent en place les intervenants sociaux et leur réception par les familles. Ce travail d'observation ne s'est pas uniquement focalisé sur l'accompagnement, mais aussi sur ce qui a trait plus généralement au projet : le travail de captation de logement, de gestion locative et les réunions partenariales en lien avec le dispositif. Le travail d'observation a été conduit sur plusieurs mois, durant la période de stage.

L'objectif à travers les entretiens menés auprès de quatre familles³ a été de recueillir leur perception du projet Logement d'abord avec un double axe de questionnements. Un premier axe a permis de recueillir le point de vue des familles quant à l'évolution de leur situation une fois l'entrée dans le logement. Un travail a été mené pour retracer le parcours d'habitat des familles, les changements qu'ils ont pu constater une fois dans le logement et les perspectives qu'ils envisagent pour la suite, une fois leur sortie du dispositif. Un second axe a permis de recueillir les ressentis des familles sur le travail d'accompagnement réalisé avec les salariés de l'ALPIL ainsi qu'avec d'autres institutions qui accompagnent les familles. Trois entretiens ont eu lieu chez les familles, un dans les locaux de l'ALPIL. Tous les entretiens se sont déroulés en présence d'un travailleur-pair qui a assuré une mission d'interprétariat et ont été enregistrés avec l'accord des familles. Il est à noter que le travail d'accompagnement au sein de l'ALPIL se poursuit toujours et cet élément n'est pas neutre dans la conduite des entretiens et quant aux éléments recueillis : les familles sont très peu critiques. Bien qu'il ait été précisé avant chaque entretien, que la démarche d'évaluation n'impacterait pas le travail d'accompagnement, c'est sans doute délicat pour les familles d'exprimer des retours critiques vis-à-vis des intervenants sociaux qui poursuivent le travail d'accompagnement avec eux. Il serait alors pertinent de reconduire un temps d'entretien une fois la sortie du dispositif et la fin de l'accompagnement.

Pour terminer, il est sans doute important de préciser que cette étude qualitative n'a pas pour objet de tendre à la représentativité car elle s'est concentrée sur un petit panel de familles. Elle s'inscrit davantage dans une démarche de capitalisation d'expérience que d'évaluation. Elle permet de donner un éclairage sur une façon possible de conduire un projet Logement d'abord en pointant les intérêts comme les difficultés que cela soulève, le travail accompli, le travail encore à penser et à conduire, en prenant en compte transversalement ce que les familles ont à dire du dispositif.

³ Une famille n'a pu être entretenue pour des raisons personnelles, néanmoins le travail d'accompagnement auprès de cette famille a pu être observé et discuté avec les salariés de la mission sans-abrisme.

Du travail-pair à l'interprétariat : quels retours sur la pratique lors des entretiens auprès des familles ?

Les entretiens conduits avec les quatre familles ont été menés conjointement avec un travailleur-pair (que l'on nommera I.), exerçant à l'AVDL sur le projet « Une école, un toit, des droits » porté par le CCAS de Villeurbanne. Dans le cadre des entretiens menés, l'objet de sa mission était de se faire médiateur et interprète dans les temps d'échanges avec les familles en facilitant la communication entre français et roumain. La maîtrise du français au sein des membres d'une famille étant variable, ses interventions ont pu rythmer en totalité certains entretiens, comme être seulement ponctuelles sur d'autres entretiens lorsqu'un besoin de précision se faisait ressentir. Un temps d'échange en amont a été pris pour permettre de présenter le projet Logement d'abord de l'ALPIL, expliquer la démarche d'évaluation et lire conjointement la grille d'entretien (voir en annexe).

Si cette pratique s'est révélée intéressante et pertinente, cela ne va pas sans soulever des questionnements d'un point de vue méthodologique. Tout d'abord sur l'aspect relationnel. Son statut de « pair » s'appuie sur un cadre d'expérience partagé avec les familles interrogées du fait de son parcours de vie : il a lui aussi connu un long parcours en habitat précaire et a intégré un dispositif expérimental d'accès à un logement temporaire avant d'accéder au logement pérenne. Il a surtout vécu sur les mêmes sites que certains membres des familles interrogées, avec qui, il était toujours en lien ou bien avec qui, il avait perdu contact au fil des années. Ces expériences ont permis de mettre en confiance les familles et retracer plus facilement le parcours d'habitats des membres car ils ont pu mobiliser conjointement des souvenirs et des anecdotes de vie partagées. Toutefois, son parcours de vie peut aussi être interprété par les familles comme le « parcours d'insertion réussi » et, à ce titre, créer des situations de « gêne ». Une famille, avec qui il a des contacts amicaux permanents, a ainsi refusé qu'un entretien se déroule dans leur logement qui subit une infection de cafards par crainte du jugement du « pair ». L'entretien s'est donc déroulé dans les locaux de l'ALPIL.

Autre que l'enjeu relationnel, il y a aussi le différentiel de posture qui questionne. Ses interventions ont majoritairement relevé de la traduction, en apportant des précisions en aparté aux discours des familles comme aux questions maladroitement ou mal-formulées, et ainsi favoriser la compréhension mutuelle de chacun. Cependant, et sans doute parce que l'interprétariat n'est pas son travail, ses interventions au cours des entretiens ont parfois dépassé le propos des personnes en y ajoutant ses ressentis personnels ou des jugements sur la capacité des familles. A propos de F. et Cr. sur l'entrée dans le logement transitoire « moi je connais la famille, c'est une famille bien chrétien donc il y a pas de problème » ou concernant l'accès au logement social pour C. et S. « c'est vrai que le logement ça va aller, parce que moi je connais la famille je sais qu'elle se débrouille bien, je connais même la sœur de madame, c'est vraiment une famille qui se débrouille bien dans les démarches ». Ce sont aussi des interventions ponctuelles sur la capacité des familles à adopter « de bonnes pratiques en termes d'insertion » comme à propos de C. « toi tu as montré que tu as fait un effort tu parles français », concernant Fl. et sa recherche de travail « c'est bien comme ça tu as montré que t'es motivé quoi si t'avais un logement, tout de suite t'avais un travail » ou encore sur le paiement du loyer par C. et S. « qu'est-ce qu'il se dit un bailleur, s'ils vont bien régler déjà à l'ALPIL et l'ALPIL va dire que oui la famille elle est bien chaude, qu'il n'y avait pas de souci, bah si c'est comme ça vous avez tous les droits d'avoir un logement autonome ».

PARCOURS DE VIE DES FAMILLES

Monographie Fl. (32 ans) et M. (31 ans)

Fl. et M., originaires de Roumanie, sont arrivés en couple en France en 2007, avec d'autres membres de leurs familles. Jusqu'à l'été 2019, ils ont connu un parcours d'habitats précaires multiples : « *ils ont habité un peu partout, un peu dehors, ils ont habité dans la voiture aussi, dans les squats avec des baraques qu'ils ont construites et après dans les voitures, et dans des maisons abandonnées* »⁴. Ils sont toujours restés sur la ville de Lyon ou ses alentours, avec de nombreux allers-retours entre la France et la Roumanie au gré des expulsions qu'ils subissaient et auxquelles ils ont fini par s'attendre. Leurs journées avant d'entrer dans le logement, étaient ponctuées par des recherches de travail peu fructueuses pour monsieur « *à gauche à droite pour voir comment faire pour travailler* » et des journées à faire la manche pour madame. Au printemps 2019, le ménage habitait un squat sur la commune de Lyon, connu de l'ALPIL, mis en arrêté de péril par les services de la Métropole de Lyon et évacué. Après avoir été pris en charge en urgence dans un hôtel pendant 2 mois, Fl. et M. sont rentrés dans un

⁴ Pour la majorité des familles, ainsi que pour le travailleur pair, le terme de « squat » correspond davantage à un bidonville, c'est-à-dire un terrain vague que les familles occupent et sur lequel sont construites de cabanes. Le terme de « maison abandonnée » signifie un squat, c'est-à-dire un bâtiment laissé vacant dans lequel les familles s'installent.

logement dans le cadre du projet Logement d'abord de l'ALPIL. Ils indiquent en rigolant, ne pas avoir visité ce logement et ne pas trop s'en soucier car « *déjà quand t'entends que ta maison et que t'es dehors bah c'était bien* », « *c'était comme une surprise* ». Ce logement vu comme « *un miracle* » pour le couple, a permis à Fl. de poursuivre ses démarches d'accès à l'emploi : il a trouvé un travail au bout de quelques semaines dans le nettoyage via une entreprise d'insertion. Fl. a commencé à suivre des cours des français, il s'exprime avec certaines difficultés et admet que « *c'est compliqué* » pour lui d'écrire en français. M. n'est jamais allée à l'école, elle ne parle pas français. Le couple s'est appuyé lors de cette entrée dans le logement sur leur réseau familial dont certains vivent en appartements sur Lyon, bien qu'encore beaucoup de membres de leurs familles vivent sans logement en Roumanie, mais aussi en France sur certains squats et bidonvilles de la banlieue lyonnaise.

Monographie S. (28 ans) et C. (25 ans)

S. et C. sont originaires de Roumanie tous les deux, ils ont connu des parcours de vie et d'habitat différents. S. a toujours vécu en habitat précaire avec sa famille, « *il a beaucoup habité en France, il a fait les allers-retours France Roumanie* », « *il a vécu presque tout le temps dans des platz, dans des squats* » depuis son enfance autour de la ville de Lyon. Aujourd'hui, la majorité de sa famille a quitté la Roumanie et habite en France dans divers squats ou bidonvilles de grandes villes françaises. C. a quitté la Roumanie autour de ses 10 ans pour aller s'installer en Irlande avec sa famille. Elle a vécu dans plusieurs habitats précaires, puis sa famille a entamé des démarches d'insertion et a accédé au logement. Elle s'est mariée et a eu un premier enfant durant son adolescence. Elle a ensuite quitté l'Irlande, enceinte de son deuxième enfant, pour s'installer en France à Paris avec sa mère sous tente dans un bidonville. Sa mère a ensuite pu accéder à un logement en France. C. a rencontré S. à Paris, tandis que ses deux enfants sont retournés vivre en Irlande auprès de son ex-mari. C. et S. se sont ensuite installés à Lyon, où ils ont de la famille. C. a d'abord vécu chez sa sœur qui réside en appartement dans une commune limitrophe de Lyon, mais « *c'était compliqué* ». Puis, le couple s'est installé dans une maison abandonnée à Lyon, où C. est tombée enceinte de son troisième enfant. C. occupait ses journées à faire la manche et S. exerçait une activité professionnelle non déclarée, ce qui permettait à la famille de se maintenir malgré une situation très précaire. Ils ont eu une proposition de prise en charge dans un hôtel à St-Etienne à travers le 115, qu'ils ont décliné selon C : « *ils me disent tu vas rester là-bas mais en fait ça me plaît pas là-bas, ça me plaît ici à Lyon maintenant je connais Lyon comme une main* ». Le squat où ils étaient installés, connu de l'ALPIL, a été déclaré en arrêté de péril par les services de la Métropole de Lyon et évacué au printemps 2019. Le couple a alors été relogé pendant plusieurs mois dans différents hôtels à Lyon en attendant de rentrer dans le dispositif Logement d'abord de l'ALPIL : « *nous ne croyons pas qu'ils allaient nous donner le logement juste comme ça* ». La famille a visité le logement proposé deux jours avant d'accepter la proposition et de rentrer dans son nouveau logement. Quelques mois après leur entrée dans le logement, le couple a eu son premier enfant. C. parle couramment roumain et anglais, et a appris le français « sur le tas », S. a suivi des cours de français ponctuellement, il indique comprendre le français mais avoir des difficultés à le parler.

Monographie F. (46 ans) et Cr. (46 ans)

F. et Cr. sont originaires de Roumanie, qu'ils ont quitté avec leurs enfants, depuis plus d'une dizaine d'années pour venir s'installer en France. La famille a vécu dans différents squats et bidonvilles sur l'agglomération lyonnaise, au gré des expulsions de ces différents habitats, en commençant certaines démarches d'insertion sans toujours aller au bout. Leur parcours d'habitat semble difficile à reconstituer de façon linéaire. La famille a pu se maintenir pendant cinq ans sur un squat près d'une commune limitrophe de Lyon où elle a de fortes attaches, ce qui semble être leur séjour le plus long sur un site. De nombreuses associations sont passées pour les accompagner dans des démarches d'insertion sur ce squat. Le couple a pu commencer à scolariser ses enfants et à s'impliquer dans cette vie scolaire. Ils ont ensuite eu une place dans un dispositif d'insertion, dans un village d'insertion sur une commune plus éloignée, mais sans parvenir à s'y maintenir sur le long terme. Ils sont alors retournés vivre en squat, où ils ont recommencé des activités de survie : madame faisait régulièrement la manche, monsieur s'est lié avec des associations caritatives, les enfants ont connu certaines ruptures dans leur parcours scolaire. L'ALPIL s'est rendue sur le lieu de vie de la famille et cette prise de contact a permis à la famille de rentrer dans le projet Logement d'abord en juin 2019 : « *avant de rentrer ils ont mis l'hôtel 2 semaines et après ils ont mis la famille dans le logement* ». Le couple a visité le logement en amont

et l'a accepté. Le couple a huit enfants dont trois sont aujourd'hui dans la vie active, ont fondé leur famille et possède leur propre logement à Lyon ou ses alentours. Cinq enfants sont encore à la charge du couple. Leur quatrième enfant, a eu récemment lui aussi un enfant avec sa conjointe mineure qui vit en alternance dans le logement avec eux. F. et Cr. s'appuient beaucoup sur leurs plus grands enfants et belles-familles, qui semblent être garants de leurs démarches d'insertion. Un de leur enfants a créé une activité d'autoentrepreneur à travers laquelle il a salarié son père au début de l'année 2020. Le couple est constamment accompagné d'une de leurs belles-filles qui s'occupe des démarches et fait office de traductrice. F. et Cr. ne parlent pas français.

Monographie P. (22 ans) et D. (22 ans)

P. et D. sont originaires de Roumanie et ont connu des parcours de vie un peu différents. P. a quitté la Roumanie pour la France à l'âge de cinq ans, elle a passé toute son enfance avec ses parents et ses frères et sœurs, dans différents squats et bidonvilles autour de l'agglomération lyonnaise au gré des expulsions : « *il y avait la police qui expulsait c'est pour ça donc on était toujours obligé de recommencer de trouver un autre platz donc c'est pour ça c'était dur* ». Elle a suivi un parcours scolaire en France de manière irrégulière, elle s'exprime en français mais a des difficultés à lire et écrire. D. a quitté la Roumanie pour la première fois il y a 8 ans, pour venir s'installer avec sa famille sur un bidonville à Saint-Fons. C'est sur ce bidonville que P. et D. se sont rencontrés pour la première fois à l'âge de 13 ans. Un incendie a ravagé les lieux, la famille de D. a décidé de retourner en Roumanie, tandis que la famille de P. s'est réinstallée sur un autre bidonville. D. a suivi une scolarité en Roumanie puis a commencé à faire des petits boulots à sa majorité. Il a travaillé longuement dans l'assemblage de pièces d'objets électroniques ou électroménagers. P. retournait régulièrement en Roumanie et revoyait D. de temps en temps. Les frères et sœurs de D. sont progressivement retournés s'installer en France. D. a suivi ce chemin, il a rejoint P. dans une maison abandonnée située à Lyon. Le couple a mené une vie précaire, ils partageaient la manche la journée. Ils sont restés plus d'un an dans cette maison abandonnée avant de rencontrer l'ALPIL qui s'est rendue sur le site. Le squat où ils étaient installés a été déclaré en arrêté de péril par les services de la Métropole de Lyon au printemps 2019 : « *ils ont vu qu'on était resté pas trop bien là-bas, il y avait des... pleins de choses cassées c'est aussi pour ça je pense qu'on a mis ici* ». Le couple est rentré dans le projet Logement d'abord de l'ALPIL, ils ont été hébergés à l'hôtel plusieurs semaines avant de visiter leur logement actuel et de rentrer dans les lieux en juin 2019. Le couple s'est appuyé lors de cette entrée dans le logement sur le réseau familial de P. dont la majorité des membres vivent en appartement à Lyon.

I. LE PROJET LOGEMENT D'ABORD : LE DEVELOPPEMENT D'UNE NOUVELLE ACTIVITE POUR LA MISSION SANS-ABRISME

A. Des premières entrées paradoxalement ... dans l'urgence

Retour sur les entrées dans le dispositif au lancement du projet

L'entrée des ménages dans le projet de l'ALPIL s'est orchestrée dans un contexte d'urgence. Quatre ménages vivaient dans un squat sur le 4^{ème} arrondissement de Lyon, un site connu de l'ALPIL du fait de son activité de visite de site et d'orientation sur la permanence dédiée au public sans-abri. A la suite d'un arrêté de mise en péril de ce site appartenant à la Métropole de Lyon au printemps 2019, les quatre familles ont été hébergées d'urgence à travers des prises en charge hôtelières sur quelques mois. S'en est suivie une discussion partenariale entre l'ALPIL et la Métropole de Lyon sur le caractère pertinent de l'entrée de ces familles européennes sans-abri et sans ressources sur le projet Logement d'abord de l'ALPIL. Le service de la Direction du Patrimoine et des Moyens Généraux (DPMG) de la Métropole de Lyon, a accepté de mettre à disposition de l'ALPIL à travers des conventions de location, quatre logements de son parc privé pour reloger les familles dans le cadre du projet. Ces entrées ont permis un accompagnement concret de la rue au logement de ces familles : de leur repérage sur leur site d'habitat précaire à leur entrée dans le dispositif ; de la visite du logement conjointe à leur entrée dans le logement temporaire.

Dans une temporalité similaire, la mairie et le CCAS de la ville de Couzon-au-Mont-d'Or, ont sollicité l'ALPIL. La mairie a mis à disposition un logement d'urgence en 2016 pour une famille qui habitait un squat sur sa commune, à travers une convention d'occupation temporaire entre la mairie et la famille. L'ALPIL a été mobilisée pour assurer l'accompagnement de cette famille dans le cadre de son projet Logement d'abord en avril 2019.

Une feuille de route à construire sur les entrées dans le dispositif

Depuis ces cinq entrées dans le projet au premier semestre 2019, aucune famille n'est rentrée dans le dispositif. Si la Maison de la Veille Sociale (MVS) a orienté plusieurs familles à la suite des fermetures de centres d'hébergement ouverts pendant la période du confinement dans le cadre du « Plan 0 retour à la rue » de la Métropole de Lyon, aucune autre entrée n'a pas été possible concrètement par faute de logement capté. Néanmoins, une politique fondée sur le Logement d'abord ne peut fonctionner dans un contexte où des logements sont mis à disposition uniquement dans des périodes d'urgence : expulsion de squat, contexte de crise sanitaire... Une feuille de route serait à construire sur un modèle d'entrée des familles au long cours, avec des orientations MVS préférables au repérage des familles en interne à l'ALPIL par souci d'équité, dans une optique où le travail de captation de logement porterait ses fruits.

B. La difficile captation de logement : un bricolage contraint par le manque de perspective

Si le public ne manque pas, plusieurs dizaines de familles sans-abri sur la Métropole de Lyon pourraient être orientées par la MVS sur le dispositif, la captation de logement, condition indispensable pour la mise en œuvre du projet, s'avère plus ardue. A bien des égards, ce souci avait été pointé dès les prémices de l'action publique concernant le Logement d'abord, notamment par la Fondation Abbé Pierre : « la politique de logement d'abord, pour réussir, a besoin de ... logements. Elle sera en effet condamnée à l'échec si l'on ne dispose pas d'une offre de logements accessibles à bas coût et suffisante pour les ménages défavorisés »⁵.

Au début du projet, l'ALPIL pour qui la captation de logement relève d'une nouvelle activité, visait le patrimoine privé des collectivités locales : la Métropole de Lyon et les communes de la Métropole. L'objectif est de capter des logements peu chers ou gratuits au démarrage car les familles accèdent au logement gratuitement et commencent à payer progressivement le loyer au prorata de leurs ressources. C'est par ce biais que les cinq logements ont été captés. Cependant, cette stratégie peine à se décliner par manque de logements effectifs chez les collectivités, mais aussi par difficulté pour les services de

⁵ Robert Christophe, Vaucher Anne-Claire, Domergue Manuel, *Crise du logement bien la comprendre pour mieux la combattre*, Le Cavalier Bleu, 2014, p.136.

décloisonner leurs modes de faire sur l'accès au logement. En ce sens, l'intervention d'une salariée de l'ALPIL mettait en avant ce difficile décloisonnement lors d'une réunion partenariale : « *dans notre projet on recherche des logements gratuits ou à très bas coût, mais on voit bien que c'est pas encore dans les mentalités, on nous dit mais ils rentrent dans le logement et ils payent pas ? Bah non... pas tout de suite. Parce que les familles intègrent le logement, et ensuite accèdent à l'emploi et commencent à payer progressivement le loyer, en attendant c'est l'ALPIL qui prend en charge avec l'IML* ».

L'ALPIL a informé à plusieurs reprises la Métropole de Lyon de son besoin de soutien sur la captation de logement, sans quoi le projet ne peut prendre l'ampleur souhaité et ce pourquoi l'ALPIL est financée : faire accéder au logement 10 familles sans ressources par an.

Bricoler avec des opportunités conjoncturelles en mobilisant les réseaux

Face à ces difficultés, les salariées ont pensé d'autres schémas de captation en mobilisant dans un premier temps les réseaux de la mission sans-abrisme. C'est d'abord en poursuivant certaines activités comme le travail engagé avec la paroisse Sainte-Famille de Villeurbanne représentée par l'association Solidarité Espérance en 2018. La paroisse a hébergé deux familles sortantes de bidonvilles dans ses locaux. L'ALPIL a été conventionnée par la paroisse pour réaliser l'accompagnement dans les démarches d'insertion, d'accès au logement, à l'emploi, aux droits sociaux en lien avec les bénévoles de la paroisse et les services sociaux de proximité. Ce travail, prémice au projet Logement d'abord en interne, se poursuit. La paroisse a été mise au fait du projet Logement d'abord et dans le cadre de cette activité deux logements gratuits seront mis à disposition de l'ALPIL pour décembre 2020 pour y accueillir deux familles sans ressources.

C'est ensuite les réseaux plus généraux de l'ALPIL qui ont été mobilisés, notamment en s'appuyant sur des précédents contacts de travail. A l'image du bailleur social Est Métropole Habitat, dans le cadre du GIE « La Ville Autrement » et du projet de gestion intercalaire de biens temporairement disponibles en lien avec la politique métropolitaine du Logement d'abord. L'enjeu est de capter des logements à travers le développement de l'urbanisme transitoire en mobilisant la vacance sur le parc des bailleurs sociaux de la Métropole de Lyon. Un logement devrait être capté par ce biais à la fin de l'année 2020, mais un schéma de captation pour la suite reste à dessiner, car ce ne sont pas des logements gratuits ou peu chers : cela nécessite de repenser l'ingénierie financière du projet.

Le sens d'un travail partenarial avec les communes de la Métropole : favoriser l'ancrage territorial

Bien que la difficulté de capter des logements sur le parc privé des communes soit réelle, l'intérêt n'en est pas moindre. De nombreuses familles en habitat précaire expriment l'importance qu'elles attachent à vivre sur une commune parce qu'elles y ont tissé du lien avec les habitants, qu'elles en maîtrisent les rouages et les services, que les enfants y sont scolarisés... Cet ancrage sur le territoire d'une commune doit être pris en compte. L'ALPIL cherche à porter des expérimentations de relogement des publics en habitats précaires dans des logements mis à disposition par les communes dans le cadre du Logement d'abord. Engager un travail partenarial à l'image de ce qui s'est fait sur la commune de Couzon-au-Mont-d'Or semblerait pertinent et donnerait du sens à la jonction des politiques du Logement d'abord, du Plan pauvreté et de la stratégie de résorption des squats et bidonvilles, avec l'idée que chaque acteur se saisit de ses compétences et possibilités respectives.

Favoriser l'ancrage territorial dans le cadre du Logement d'abord : l'expérimentation avec la commune de Couzon-au-Mont-d'Or

En 2016, la Mairie de Couzon-au-Mont-d'Or a été informée de la présence d'une famille en squat dans un entrepôt SNCF sur leur commune. Le CCAS de Couzon a proposé une mise à l'abri de la famille dans un logement d'urgence du CCAS, puis la mairie a fait signer une convention d'occupation temporaire à la famille. Le CCAS, en lien avec des bénévoles, ont accompagné la famille ce qui a permis la mise en lien avec une assistante sociale de secteur et la scolarisation des deux enfants sur la commune. En 2019, en lien avec la mise en place du projet de Logement d'Abord de l'ALPIL, la Mairie sollicite l'ALPIL pour accompagner la famille sur l'accès à l'emploi et l'accès au logement, ce qui avait été peu mené. Une convention de partenariat a été signée entre le CCAS et l'ALPIL en avril 2019 et renouvelée en janvier 2020.

C. Retourner à des activités de gestion locative : la fonction « Gestion locative adaptée » (GLA)

L'intérêt du co-portage de la fonction GLA entre deux associations aux compétences complémentaires

Si au cours de son histoire, l'ALPIL a déjà mené des activités de gestion locative, cette pratique n'a plus été au cœur de l'action de l'association. Le projet Logement d'abord permet de retourner à cette nouvelle activité en repensant l'outil notamment à travers un partenariat avec les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes (CBRA) qui a commencé en 2019. Cette gestion locative s'organise en fonction des compétences respectives de chaque association : l'ALPIL prend en charge ce qui relève de l'administratif et du comptable, les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes ce qui tient au technique. L'enjeu est de combiner travail d'accompagnement et gestion locative adaptée, c'est-à-dire mener conjointement un travail d'appropriation du logement, d'accompagnement au paiement progressif du loyer, d'acculturation au cadre locatif.

L'ambition de l'ALPIL est pour chaque logement capté de favoriser des conventions protectrices pour l'occupant, renouvelables tous les trois mois via un avenant pour permettre de prendre en compte l'évolution de la situation économique des ménages. Chaque avenant permet de reconsidérer la capacité contributive de chaque ménage et d'accompagner la prise en charge progressive du coût du loyer et des charges en fonction de l'accès à l'emploi et de l'ouverture effective des droits sociaux. De manière générale, une souplesse est accordée aux locataires pour s'adapter à leur difficulté et à la contrainte que peut constituer un nouveau poste de dépense « logement ». Si besoin, le report des loyers peut s'effectuer sur les mois suivants tout en faisant comprendre aux familles que cette gestion souple est possible dans le cadre bien restreint du projet et de manière exceptionnelle pour accompagner la stabilisation financière de leur situation en amont de l'entrée dans le logement social. Ce mode de faire a relativement bien fonctionné jusqu'à présent, dans la mesure où au moins un membre de chaque famille a accédé à l'emploi dans l'année qui a suivi l'entrée dans le dispositif, ce qui a permis l'ouverture des droits sociaux afférents. Toutes les familles paient le loyer.

En complément de ce travail mené par l'ALPIL, les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes ont développé une gestion qui implique les ménages à travers l'auto-réhabilitation accompagnée, c'est-à-dire l'aide à la réalisation de travaux dans le logement effectué par le ménage lui-même assisté d'un animateur technique des CBRA. Les ménages qui l'ont souhaité ont pu refaire les peintures de leur appartement, être accompagnés dans la pose d'un placard, le changement des luminaires, au montage du mobilier. Ce travail permet d'accompagner la famille dans l'appropriation de leur logement et de favoriser le « chez soi ».

C. et S. ont refait les peintures de leur salon à leur convenance : « I : *la dame elle a montré comment il fallait faire et la famille elle l'a fait et puis c'est bien fait mais aussi le monsieur il connaissait parce qu'avant il a fait la peinture, ils ont fait le plafond aussi / C : oui avant c'était tout rouge ici, et puis il y avait aussi du rose comme ça / I : monsieur dit que rouge ils n'aimaient pas c'était un peu fermé, ça faisait pas la lumière* ». Mais, certaines familles comme FI. et M. font le choix de ne pas effectuer de travaux dans ce logement temporaire, qu'ils considèrent comme un « chez eux » de manière partielle dans l'attente d'un logement définitif : « I : *ils voulaient faire euh peindre mais*

L'exemple d'un travail partenarial : venir à bout des punaises de lit

Au mois d'août 2020, P. et D. contactent l'ALPIL pour indiquer la présence de punaises de lit dans leur appartement. L'ALPIL contacte dès lors les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes afin de solliciter l'intervention technique d'un professionnel. Un devis est envoyé par l'entreprise à l'ALPIL, au CBRA et au ménage. Une réflexion s'engage à l'ALPIL sur le paiement de l'intervention : P. et D. travaillent, ont des ressources mensuelles et des droits ouverts. Il est avéré qu'ils ont la responsabilité de l'infection des punaises de lit dans l'appartement. Un travail est mené par l'ALPIL pour rappeler au ménage que dans le cadre locatif, la responsabilité du coût de l'intervention leur incombe, mais que ce paiement s'effectuera dans une relative souplesse. L'ALPIL paie l'intervention dans un premier temps. Conjointement avec la famille, est réfléchi un montant échelonné du remboursement de l'intervention qui sera ajouté mensuellement à la quittance. Parallèlement, les CBRA conseillent fortement à la famille de changer le matelas et le sommier pour éviter un retour des punaises. Le ménage sera accompagné physiquement pour acheter ce nouveau mobilier au coût réduit dans une association partenaire des CBRA.

comme ils ont dit c'est pas la peine de dépenser l'argent ici parce que le logement c'est provisoire bah après ils ont pas dit pour pas qu'ils peignent pas mais bah c'est mieux qu'ils gardent l'argent dans l'autre logement parce qu'après ils vont pouvoir être locataire parce que là bah c'est provisoire ».

Un point à noter, et que les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes ne sont pas toujours assimilés à un acteur égal de l'ALPIL par les familles, mais plutôt comme un « prestataire » lié à l'ALPIL sur la question des travaux. L'association n'est parfois pas identifiée du tout par le ménage : P. et D. qui ont sollicité les CBRA pour une intervention à la suite d'une infection de punaises de lit, ainsi que pour être accompagnés prochainement sur des travaux de peinture dans leur appartement, indiquent ne pas connaître les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes. Il pourrait être intéressant de repenser la place des CBRA dans une optique plus poussée d'accompagnement, notamment à l'usage des fluides.

La consommation des fluides : un travail (encore) à construire

Dans le cadre du projet Logement d'abord, les contrats de fluides, eau et électricité, sont pris en charge par l'ALPIL directement avec les fournisseurs. De la même façon que pour le loyer, le coût de la contribution aux charges de fluides du sous-locataire au démarrage du projet est nul. A mesure, que le ménage perçoit des ressources, un forfait fixe mensuel relatif aux charges s'ajoute au loyer dont le coût est remodelé à chaque avenant au contrat de sous-location. Mais à la différence du loyer, les charges de fluides évoluent en fonction de l'usage qu'en font les ménages. Si la consommation dépasse le montant du forfait mensuel, ce qui est le cas pour toutes les familles, l'ALPIL paie le différentiel car ce forfait ne fait l'objet d'aucune révision, remboursement ou régularisation.

Certaines familles ont des difficultés à distinguer ce qui relève des charges et ce qui relève du loyer puisqu'elles paient mensuellement cette somme en même temps. C'est le cas de FI. et M.. Lors de l'entretien à la question « *est ce que vous avez commencé à payer les charges ? Vous savez ce que cela représente ?* ». La réponse a été « *I : bah c'est dans le loyer en fait* ». Bien que sur les avis d'échéance, il y ait deux lignes séparant « indemnité d'occupation » de « contribution aux charges », la majorité des familles ayant des difficultés à lire, ce qui est repéré c'est la somme finale dont il faut s'affranchir, d'où la confusion. Cette confusion est aussi présente chez F. et Cr., à la question « *au niveau de la gestion du logement, de la consommation de l'eau ou de l'électricité, est ce que vous vous en sortez, vous arrivez à savoir ce que vous consommez ?* », le couple répond :

I : donc des fois ils disent que c'est compliqué avec le chauffage parce qu'ils savent pas trop aussi comment ça marche, donc ils savent pas parce que aussi loyer et charges c'est même chose donc c'est compliqué en fait ils ...
CR : c'est-à-dire qu'ils comprennent pas la différence entre les charges et le loyer ?

I : c'est qu'en fait c'est la même chose

Par ailleurs, la somme demandée pour contribution aux charges, ne correspond pas à la consommation au réelle. Si un travail classique de sensibilisation à la surconsommation de fluide a été mis en place comme l'atteste C. lors de l'entretien :

CR : ce que je voudrais savoir c'est si les charges ici vous êtes au courant de ce qu'il y a dedans, vous avez connaissance de combien vous consommez, on vous a montré ?

C : oui je sais en fait SF et MP. me dit que en fait l'année dernière j'utilisais tellement beaucoup l'électricité, le chauffage, maintenant on fait toujours attention, on va plus doucement (rires)

I : oui parce que quand tu viens comme ça que tu vivais dans les squats tu rentres dans le logement...

C : (le coupe) parce que avant dans le squat je pouvais utiliser le chauffage comme je veux parce que je payais rien

CR : oui c'est vrai, mais maintenant on vous a dit attention et vous essayez de faire attention

C : oui SF elle me dit qu'elle va m'acheter un thermomètre (rires)

Il serait judicieux de doter les familles d'un outil représentatif de leur consommation. Puisque les familles ne sont pas liées avec les fournisseurs, elles n'ont pas accès à leur facture, ce qui ne leur permet pas de comprendre leur consommation au réel. Il semblerait intéressant de conduire un travail de construction d'outils intuitifs pour que les familles prennent conscience du coût de leur consommation et du coût dont ils s'affranchissent réellement.

II. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL : QUELLES PRATIQUES ? QUELS RETOURS DES FAMILLES ?

Si la gestion locative adaptée est un nouvel axe de travail au sein de la mission sans-abrisme, un cadre préexistant existe en ce qui concerne l'accompagnement social et le maintien dans le logement. La majorité des salariés de l'ALPIL accompagne des ménages en logement temporaire, en lien avec l'association Entre2toits qui assure la gestion locative adaptée. Dès lors, certaines pratiques d'accompagnement se recoupent. La charge de travail n'est néanmoins pas la même car l'accompagnement est plus global dans le cadre du projet Logement d'abord et les salariés ont tendance à prendre davantage le temps avec les ménages qu'ils accompagnent. L'accompagnement est renforcé sur certains domaines comme l'accompagnement vers l'emploi, moins dans les habitudes. Mais aussi l'accompagnement à l'ouverture des droits santé, auquel les salariés sont moins familiers et pour lequel ils ressentent parfois certaines difficultés dans la réalisation des démarches. Ainsi, si une base solide est présente, de nouveaux modes de faire s'expérimentent aussi.

A. Un référent unique, garant de la coordination de l'accompagnement social

L'accompagnement des familles a été pensé au prisme d'un référent unique : un salarié de la mission sans-abrisme. Ce référent, intervenant social, porte une vision globale du parcours et de la situation du ménage accompagné. L'idée n'est pas de se substituer aux autres intervenants qui peuvent graviter autour du ménage comme une assistante sociale de secteur, un conseiller en insertion professionnelle, des acteurs associatifs, des bénévoles... mais d'assurer une forme de coordination avec l'ensemble des partenaires des démarches initiées.

Cette notion de référent unique semble importante pour les ménages, qui peuvent s'identifier à un interlocuteur spécifique et avancer dans leurs démarches sans avoir à se raconter à de multiples reprises, comme le montre cette interaction avec C. et S. :

CR : et vous qu'est-ce qu'il vous plaît dans la façon de travailler de MP ou de SF ou vous voudriez qu'il y ait des choses qui changent ?

C : en fait avec SF. je travaille pas beaucoup c'est avec MP. qu'on travaille

S : SF. c'est avec F. et Cr.

C : F. et Cr. là-haut ou Fl. et M. c'est pas avec nous

CR : SF. vous l'a voyez pour quoi en fait ?

C : bah c'est MP. qui s'occupe de nous qui suit c'est comme tu connais FG. ?

CR : FG. ?

C : oui bah elle elle travaille avec la famille là-bas (P. et D.) c'est pas SF. en fait parce que SF. elle peut pas travailler avec tous nous en fait parce que ça fait beaucoup

CR : et vous ça vous paraît bien ce fonctionnement, l'idée d'avoir une seule personne qui vous accompagne ou vous préféreriez avoir d'autres interlocuteurs ?

C : non c'est mieux comme ça avec une personne parce que quand tu habitues avec une personne, quand tu connais elle et bien t'es bien c'est mieux avec elle parce que tu peux bien parler, tu te sens bah... très à l'aise avec elle parce qu'elle connaît tes choses, tes problèmes, ce que t'as besoin c'est mieux...

D'un autre côté, les familles ont une certaine tendance à ne voir qu'à travers leur référent et à dépendre d'eux, c'est le cas de F. et Cr avec SF. : « I : la famille même si ils vont changer s'ils vont avoir un logement ils veulent que ça continue avec SF. mais eux ils veulent ça parce qu'eux c'est normal tu vois ils ont un problème tu appelles direct SF. et SF. elle répond et elle les aide ... si c'est maintenant qu'ils déménagent bah non ils décident qu'ils veulent que ce soit toujours SF. qui les accompagne ».

Cette notion de référent unique s'ajuste toutefois aux réalités de terrain et aux situations des ménages. Dans le cas de la situation de Ma. et Si., à la suite de violences conjugales, amenant à penser disjointement le suivi de la famille, les salariés de l'ALPIL se sont séparés l'accompagnement. SF. accompagne l'ensemble des démarches qui concerne la famille, ainsi que Si. de manière individuelle. Tandis que VH. accompagne Ma. individuellement.

B. L'accompagnement social et ses divers modes de faire

Un accompagnement en souplesse : s'adapter à la temporalité des ménages pour faire avancer la situation

L'accompagnement social des ménages ne connaît pas de règles formelles, il se pense en souplesse et s'adapte d'une manière générale aux besoins des familles en essayant de développer différents modes de faire pour avancer dans les démarches en fonction de ce qui marche le mieux avec les personnes. La majorité des rencontres entre les familles et leur référent se passe en rendez-vous dans les locaux de l'ALPIL. Pour faire avancer certaines démarches, les familles sont souvent accompagnées physiquement lorsque qu'il s'agit de faire face à une autre institution : Caisse d'Allocation Familiale (CAF), Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), Pôle emploi, Maison de la Métropole pour les solidarités (MDMS) ... Des rencontres peuvent aussi se faire au domicile des personnes, principalement lorsque les personnes le sollicitent : cela favorise généralement l'accès aux documents nécessaires aux démarches, que les familles oublient régulièrement en rendez-vous dans les locaux de l'ALPIL. Les familles connaissent le chemin qui mène à leur référent et se rendent facilement dans les locaux de l'ALPIL sans rendez-vous. Sans encourager cette pratique les salariés essaient de répondre aux sollicitations s'ils sont présents et disponibles. De manière unanime, les familles indiquent dans les entretiens, apprécier la disponibilité de leur référent⁶, ils expriment que quand ils ont besoin d'être accompagné, ils appellent leur référent et sont reçus rapidement.

« Faire avec » / « Faire pour » : l'accessibilité des démarches pour les ménages

L'accompagnement social des familles se pense généralement dans une optique de « faire avec » les personnes. L'idée générale reste de se substituer le moins possible aux ménages, en donnant à voir les démarches pour qu'ils puissent les refaire seuls. C'est un travail d'accès au droits qui vise à rendre intelligible les démarches pour les personnes accompagnées, à traduire les attendus et donner les moyens et les outils de leur réalisation.

Un exemple de l'accompagnement à la réalisation des démarches liées aux droits sociaux : donner les clés de compréhension à P.

En février 2019, FG. accompagne P. au guichet de la Caisse d'Allocation Familiale (CAF), P. n'a toujours pas reçu ses codes d'accès au site internet de la CAF et ne peut donc suivre où en sont ses démarches. FG. prévient P. dans la file d'attente que ce sera à elle de parler devant la guichetière et d'exprimer la demande. FG. lit les panneaux à P. présents dans la file d'attente : elle lui indique qu'il faut préparer sa carte d'identité et son numéro d'allocataire, P. sort les documents et demande confirmation à FG. que ce sont les bons. P. fait part de sa demande. La guichetière répond qu'effectivement les codes d'accès ne sont plus envoyés par courrier mais par SMS : elle renvoie le code par SMS. FG. invite P. à se rendre sur les ordinateurs en libre-service pour créer son espace CAF. FG. explique à P. l'interface du site internet : où cliquer, quel code et numéro renseigner. Elle la laisse se connecter seule, en l'accompagnement à chaque étape. Elle lui indique qu'elle peut revenir ici seule pour imprimer ses attestations mensuelles de droits sociaux.

En octobre 2020, P. a rendez-vous avec FG. à l'ALPIL pour avancer sur les démarches de la CAF et faire la déclaration de ressources trimestrielles dans le cadre de la prime d'activité. P. sort d'elle-même les documents dont elle aura besoin (ses bulletins de salaire et ce de son conjoint) et sort son téléphone pour se connecter à son compte CAF. Elle essaie de rentrer sur l'interface mais échoue. FG. reprend avec elle : elle lui fait chercher son adresse sur le bulletin de salaire pour qu'elle repère son code postal. P. saisit les informations, elle parvient à se connecter mais n'arrive pas à lire les demandes présentes sur son compte CAF. FG. lui explique que la prime d'activité est coupée, elle lui lit les démarches que la CAF demande d'effectuer et explique que la demande date de plusieurs semaines d'où la coupure des droits. Les démarches ne sont pas réalisables sur le téléphone de P., il faut pour continuer se connecter sur un ordinateur. FG. recommence sur son ordinateur, et effectue avec P. la déclaration de ressources trimestrielles. Elle lui lit ce qu'il faut renseigner dans chaque case et laisse P. trouver l'information par elle-même. FG. lui indique qu'il faut se connecter régulièrement sur le compte pour regarder si la CAF demande à réaliser les démarches, pour qu'il n'y ait pas de coupure dans les droits : « quand il y a une case rouge tout en haut, ça veut dire que la CAF demande quelque chose ». Vers la fin du rendez-vous, P. redemande à FG. de lui remontrer comment se connecter à partir de son téléphone : FG. refait la démonstration et laisse P. renseigner les informations nécessaires dans chaque case.

⁶ Encore une fois, il est important de préciser que l'accompagnement de ces ménages est toujours en cours et que les entretiens réalisés ne peuvent pas être considérés comme des espaces suffisant d'expression, il y a aussi sans doute des non-dits.

Néanmoins, ce « faire avec » glisse souvent dans la pratique en « faire pour », souvent à la demande des ménages qui ne se sentent encore pas capables d'exécuter les démarches par eux-mêmes. Car, la compréhension des démarches n'est pas le seul frein à l'autonomie pour les familles : les difficultés dans la maîtrise du français, de l'écriture compléée aux difficultés dans la maîtrise de l'informatique empêchent davantage les ménages de réaliser leurs démarches, de faire par eux-mêmes.

C. mettait en avant durant l'entretien, que ses difficultés à réaliser les démarches ne résultaient pas tant d'un manque de compréhension de la démarche en tant que telle, mais de la difficulté de sa réalisation lorsqu'on ne maîtrise pas le français : « C : *en fait j'ai déjà connaît un peu moi mais avant je parlais pas le français je parlais anglais donc c'était très compliqué aller dans les CAF, aller dans partout avec l'anglais c'était très compliqué parce que beaucoup de français qui parlent pas ... et bon bah toutes les fois où je suis allée là-bas bah des fois ils fermaient la... porte en fait, ils m'aidaient pas mais bon c'est la vie...* ». C'est aussi le cas que de FI., qui explique que la compréhension de certaines démarches n'est pas aisée, mais que la réalisation l'est encore moins :

CR : *mais qu'est-ce qui vous a empêché vous de faire la demande vous-même, qu'est-ce qui vous semble compliqué ou difficile dans les demandes ?*

I : *oui c'est un peu compliqué pour l'écriture, pour écrire en français...*

CR : *c'est la lecture des papiers qui est compliquée ou pour les remplir les papiers ?*

I : *écrire écrire c'est compliqué*

CR : *et les démarches sur internet, ça les aide ou c'est encore plus compliqué, qu'est ce qu'il préfère ?*

I : *(FI. hausse les épaules) un petit peu sur l'internet pour faire les démarches, mais un petit peu pas beaucoup*

Ces difficultés de lecture, d'écriture et de dématérialisation des services, maintiennent dans une forme de dépendance les familles à l'égard de leur référent de l'ALPIL. Les intervenants sociaux de l'ALPIL sont très souvent mobilisés par les familles pour toutes demandes impliquant un service dématérialisé notamment en ce qui concerne la CAF, la CPAM et désormais la demande de logement social. Certaines demandes des ménages pourraient d'ailleurs être considérées comme hors du cadre de leur mission, par exemple lorsque MP. se retrouve sollicitée par C. et S. pour appeler le service après-vente d'un magasin après l'achat d'une poussette défectueuse. Ceci s'inscrit dans les critiques plus générales quant à la dématérialisation des services pour de nombreux usagers, mais témoigne surtout d'un manque de relai, de services, que les personnes pourraient mobiliser pour être accompagnées dans ces besoins : service d'écrivain public, service d'accompagnement aux outils informatiques... La solution de facilité reste pour les ménages de demander à leur référent de l'ALPIL.

C. Se comprendre dans l'accompagnement : enjeu de communication et enjeu d'interprétariat

L'accompagnement du ménage s'appuie, de manière générale, sur la personne qui s'exprime le mieux en français ou les personnes ressources du ménage qui gravitent autour et font office d'interprète. Ce mode de faire peut parfois laisser les personnes concernées par l'interaction « en dehors » de la conversation lors des rendez-vous, dans le sens où ils ne saisissent pas forcément ce qui se joue, la démarche qui est en train d'être effectuée. Au sein des ménages, on constate que c'est souvent le membre qui s'exprime le mieux, qui est présent le plus souvent au rendez-vous et prend les décisions.

Si les ménages ne semblent pas considérer cet aspect comme un problème, par exemple lors de l'entretien, S. confiait en rigolant : « I : *en fait lui quand il est avec madame, il savait que madame elle parle, alors il laisse madame parce que c'est facile c'est vrai il laisse* ». Ceci n'empêche pas de se questionner, notamment lorsque les difficultés de compréhensions liées à la langue entraînent des difficultés dans le déroulement de l'accompagnement, dans la compréhension des démarches et surtout dans la relation entre la personne et son intervenant social. L'exemple d'un rendez-vous entre SF. et FI. en juillet 2020, cristallise ces diverses incompréhensions et montre les difficultés par la suite d'avancer dans les démarches :

Durant le trajet qui mène au bureau de rendez-vous, FI. ne dit pas un mot, il s'installe sur sa chaise les bras croisés. SF. lui demande comment va-t-il, s'il y a un problème. FI. explique ne pas être content à cause du rendez-vous précédent. SF. explique qu'elle est venue au rendez-vous mais qu'eux n'étaient pas présents. FI. réplique « SF. tu sais bien que moi le mardi et vendredi cours de français, peut pas rendez-vous ». Le ton monte légèrement. SF. essaie de reposer un cadre : « ce n'est pas la première fois que l'on programme quelque chose et que l'on n'arrive pas à se rencontrer alors peut-être que moi je ne suis pas assez disponible mais il y a aussi des choses à arranger

de votre côté ». FI réplique « La famille là-bas avec FG. travaille bien, avec MP. travaille bien mais moi dans mes papiers ça marche pas ». SF. essaie d'expliquer à FI. que des choses sont en cours et avancent quand même, que l'ouverture des droits santé pour M. a fonctionné. FI. répond que non. SF. s'étonne et demande à FI. s'il a apporté les documents. Il réplique que non. SF. s'agace un peu : « si vous voulez que les choses avancent, il faut venir avec les papiers sinon moi je peux pas travailler ». Il sort de sa poche une lettre pliée en quatre et lui tend. SF. lui explique le document, une lettre de la CAF demandant de mettre à jour sa situation pour continuer à recevoir les prestations. Il hoche la tête. SF. demande s'il veut qu'elle le remplisse, il donne son accord, elle remplit le document et lui fait signer. SF. en profite pour demander si FI. a reçu un autre papier de la CAF, concernant la prime d'activité que la CAF lui doit. Pas de réponse. Elle poursuit « vous savez que la CAF n'a pas payé plusieurs mois la prime d'activité mais on peut demander à recevoir les prestations rétroactivement ». Il hoche la tête. « Donc vous l'avez reçu ? ». « Oui oui ». SF demande « FI. est-ce que vous comprenez ce que je vous dis, est ce que vous souhaitez que l'on fasse appel à un traducteur ? ». FI. répond sur la défensive qu'il comprend bien, qu'il veut de l'aide pour l'ouverture des droits santé de sa conjointe. SF. répond à nouveau que sans les papiers, elle ne peut rien faire.

Concernant cette démarche SF. en restera là ce jour-ci, le dialogue étant compliqué à mettre en œuvre. Elle se déplacera deux semaines plus tard au domicile de la famille pour poursuivre ces démarches concernant les droits sociaux et les droits santé. FI. et M. ont fait appel à C., aussi membre du projet Logement d'abord, dont l'accompagnement est assuré par MP., pour assurer la traduction. SF. a pu avancer sur les démarches et la situation s'est ensuite apaisée.

Par ailleurs, le manque d'interprète a pour conséquence une forme de dépendance familiale dans les démarches, auprès des membres du groupe familial qui s'expriment et se font comprendre en français. Lors de l'entretien avec F. et Cr., concernant la demande de logement social que le ménage a fait avec SF. et leur belle-fille en qualité de traductrice, le couple indiquait ne pas connaître les secteurs qui ont été inscrits sur la demande car ce ne sont pas eux qui ont choisi :

I : ils ont mis dans trois endroits bah celui-là à Villeurbanne qu'ils ont connu quand ils vivaient au squat vers Charpennes, bah après les deux endroits ils connaissent pas comment ça s'appelle les deux autres endroits

CR : ok parce que vous avez fait la demande de logement social ?

I : oui oui ils ont fait la demande déjà

CR : d'accord vous l'avez fait avec SF cette demande ?

Cr : oui oui avec SF

CR : et vous avez pas compris en fait les autres secteurs qu'elle a mis ?

I : si en fait c'est la famille qui l'a mis, c'est les enfants qui connaissent

CR : ah c'est vos enfants qui ont choisis pour vous, qui ont dit cet endroit-là c'est bien et vous vous savez pas forcément...

Cr : oui (rires)

I : oui elle dit que c'est un des endroits où habite son fils mais elle sait plus à quel endroit il habite bon voilà elle espère aussi avoir un logement là-bas

CR : d'accord vos enfants ils ont mis des secteurs qui sont proches de leurs appartements pour que vous soyez à proximité

La famille s'est souvenue par la suite avoir aussi inscrit Vaulx-en-Velin dans la demande car c'est dans cette ville qu'habite leur fils et leur belle-fille traductrice, mais ils n'ont pas été capables de me communiquer le troisième secteur. Cette situation questionne sur la capacité des ménages à être autonome dans leurs démarches lorsqu'il n'y a pas d'interprète qualifié au rendez-vous et qu'ils ne comprennent pas ce qui se joue dans le bureau alors même qu'une démarche est effectuée en leur nom. Si s'appuyer sur le groupe familial semble rassurant et naturel pour F. et Cr., et permet d'avancer, cela peut aussi avoir l'effet de déposséder le ménage de ses démarches propres.

D. Se faire médiateur : de la difficulté pour les familles de solliciter les travailleurs sociaux de secteur

L'accompagnement proposé par l'ALPIL n'a pas pour objet de se substituer aux ressources qu'offre le droit commun, notamment du lien avec les travailleurs sociaux de secteur. Lors de l'arrivée des familles dans le dispositif, l'ALPIL est souvent décrite par les familles comme le lieu où leur accompagnement a débuté : toutes les familles entretenues indiquent ne pas avoir de suivi avec un travailleur social à leur entrée dans le dispositif. A la suite de l'entrée dans le projet, chaque référent de l'ALPIL a mis en lien les familles accompagnées avec un travailleur social de secteur et les familles ont été accompagnées physiquement par leur référent lors de ce premier rendez-vous.

Toutefois par la suite chez quatre familles, soit un conflit s'est déclaré avec le travail social de secteur rendant la relation difficile alors que la famille évoque un besoin d'accompagnement, soit le travailleur social n'a pas été identifié comme une personne ressource et n'est pas sollicité par la famille.

Lorsque l'on demande à C. et S., si une autre personne les accompagne dans leur démarche, C. indique : « *oui c'est mon assistante sociale mais elle elle est pas bon du tout* ». En creusant, on se rend compte que C. a subi une situation de discrimination :

I : en fait madame elle est allée pour des papiers de la CAF, madame là elle comprenait pas bien, elle parlait pas bien le français et la dame ce jour-là elle s'est énervée ... parce que en fait la dame de métropole elle parlait vite pour la dame, elle expliquait trop vite et elle a demandé s'il y avait possibilité de faire doucement mais la dame s'est trop énervée

Cos : elle me dit « je suis désolée je suis fatiguée » (en imitant)

I : après elle a appelé pour s'excuser, pour dire je suis désolée je suis fatiguée que c'est pour ça elle avait parlé avec elle comme ça

*Cos : bah après moi je lui ai bien dit je te parle gentiment tu me parles gentiment si tu parles agressives moi aussi je peux parler c'est pas juste toi qui peux parler comme ça même si tu es une assistante moi je m'en fiche en fait
I : oui parce que si elle a pas le temps pour toi bah elle te le dit aujourd'hui je peux pas, j'ai pas le temps, je te donne un rendez-vous au lieu de rester s'énerver avec toi*

Cos : oui bien sûr et puis à partir de ce moment-là en fait je vais voir MP., je lui qu'est ce qui se passe, je suis allée aujourd'hui à l'assistance sociale, je lui dit pour m'aider avec les papiers tout ça, après je pense que c'est MP. qui l'a bien appelée parce que après 2 ou 3 heures, elle m'a appelée pour dire je suis désolée je suis fatiguée c'est comme ça, bon je pense que c'est MP. qui l'a appelée (rires)

I : elle savait pas que tu avais un autre suivi en fait

Cos : non elle le savait, oui bien sûr, mais c'était pas ça elle me dit pourquoi tu parles pas encore bien le français, si tu parles pas le français allez-y en Irlande ou pourquoi tu vas pas en Roumanie moi je lui ai dit je veux pas je veux rester ici dans ton tête (rires) moi aussi je peux le faire quand on me parle mal moi aussi je peux parler mal

Cet évènement rend réticents C. et S. à poursuivre les démarches avec leur assistante sociale de secteur, quand bien même ils en ressentiraient un besoin. Ils préfèrent désormais se tourner vers leur référente à l'ALPIL.

Travailler sur la reconnaissance de handicap : un exemple type d'un travail de médiation entre usager et travailleur social à partir du cas de FI. et M.

FI. et M. expriment aussi des difficultés à travailler avec leur assistante sociale de secteur. Leurs réticences sont apparues peu après leur entrée dans le logement, aucun membre du couple ne travaillait encore, ils ont sollicité un rendez-vous pour demander des aides financières qu'ils n'ont pas obtenues sans recevoir d'explication quant à ce refus. Dès lors, la relation avec leur travailleur social de secteur s'est brouillée et ils se sont tournés vers SF. pour conduire les démarches. FI. et M. indiquent leur besoin d'être accompagnés sur une demande de reconnaissance de handicap pour M.. SF. pourrait se substituer, mais considère qu'un assistant social de secteur reste la personne ressource pour accompagner dans certaines démarches notamment dans le cas d'une reconnaissance de situation de handicap. Un travail de médiation s'instaure : SF. prend alors rendez-vous avec l'assistante sociale de secteur sur cette question et accompagne le ménage physiquement au rendez-vous « pour faire tampon ». De ce rendez-vous, elle conclut : « Bon l'AS a essayé de me refiler le dossier, mais j'ai insisté, je trouve ça important que M. soit suivi par une AS de droit commun sur cette question ». Elle évoque avec la famille l'importance du lien avec le travailleur social de secteur, mais la famille reste réticente. Elle reprend un rendez-vous un mois et demi plus tard pour la famille avec l'assistante sociale pour poursuivre les démarches quant au dossier MDPH, en laissant la famille s'y rendre seule cette fois-ci. Peu avant le rendez-vous, la famille appelle SF. pour lui indiquer qu'ils ne s'y rendront pas. Lorsque je les ai vu en entretien la semaine précédant ce rendez-vous, ils indiquaient : « I : pour madame pour faire les papiers, la MDPH pour l'allocation adulte handicapé parce qu'ils ont donné le papier, mais ils ont pas aidé en fait eux... il voudrait donner le dossier au médecin traitant et après demander SF. pour écrire le dossier parce que l'assistance du maison de métropole veut pas le faire... ». La famille est persuadée que l'assistante sociale de secteur ne veut pas travailler avec eux, mais SF. continue de penser que c'est au travailleur social de secteur d'accompagner cette démarche, même si la famille souhaiterait que SF. s'en charge. SF. indique alors il faut « rattraper car l'AS ne va pas aller les chercher ». Mais elle indique que c'était peut-être trop tôt pour le couple de s'y rendre seul, elle planifie de les accompagner la prochaine fois.

Quant aux autres familles, F. et Cr. affirment ne pas avoir d'autre personne que SF. qui les accompagne dans leurs démarches, ils ont pourtant aussi une assistante sociale de secteur mais n'ont pas su l'identifier lors de l'entretien. Quant à P. et D., ils n'identifient pas leur assistant social de secteur comme une personne ressource, P. confie « *moi j'ai déjà une assistante c'est FG.* ». Elle a rencontré l'assistante sociale une seule fois en présence de FG. : « *elle (FG) m'a dit que je peux aller si j'ai besoin, qu'elle va m'aider un peu pour lire les papiers tout ça mais non j'y vais pas* ». P. et D. préfèrent solliciter FG. ou les membres de leurs réseaux familiaux plus aguerris qu'eux pour les accompagner dans les démarches.

Toutefois, dans certaines situations d'urgence, les travailleurs sociaux de secteur mobilisés par l'ALPIL ont réagi rapidement pour répondre aux besoins identifiés. C'est notamment le cas pour Si., à la suite de violences conjugales, Ma. le mari de Si., est placé en préventive. Les deux enfants du couple étaient présents lors de la scène, SF. sollicite alors l'assistante sociale de secteur de la famille sur la question de la protection de l'enfance mais aussi pour débloquer une aide financière pour la famille. En effet, seul Ma. travaillait au sein de la famille et les droits sociaux ouverts lui étaient rattachés. Son placement en préventive suspend toutes les ressources de la famille. SF. accompagne alors Si. lors de ce rendez-vous avec l'assistante sociale de secteur qui se mobilise rapidement pour répondre aux besoins.

III. L'EVOLUTION DE LA SITUATION DES FAMILLES UNE FOIS L'ENTREE DANS LE LOGEMENT

A. L'entrée dans le logement sans ressource : sortir de l'informel et des réseaux d'entraide

Si la période de l'entrée dans le logement est d'abord perçue pour les familles comme le moment d'accès à la sécurité, à un lieu où l'on ne peut être expulsé facilement, comme en témoignent FI. et M. « I : *ils sont contents parce qu'ils sont tranquilles, ils ont pas peur que maintenant la police ils viennent et les dégagent parce qu'ils savent bien que maintenant ils sont chez eux* » ou encore S. « I : *monsieur voulait dire que maintenant ils sont contents parce que ils ont pu peur qu'il y ait la police qui vienne pour les dégager, maintenant ils sont un peu comme chez eux* ». Il est utile de préciser que cette entrée dans le logement se fait toujours sans ressources. Les familles maintiennent alors, à leur début dans le logement, leurs activités informelles précédentes : la mendicité, le travail au noir, les déplacements fréquents dans les associations caritatives... Ces activités sont par la suite arrêtées dès que d'autres moyens de subsistances sont trouvés, notamment l'accès à l'emploi et l'ouverture des droits sociaux.

C'est ce qu'indique P. lorsqu'on lui demande à son entrée dans le logement, comment le couple faisait pour se débrouiller, sans avoir de ressource, pour les besoins primaires comme alimentaires ou vestimentaires... : « *bah on a été faire la manche on était obligé (rires) oui on a continué bah jusqu'à ce qu'on travaille voilà qu'on puisse trouver un travail, oui quand on a trouvé du travail on a arrêté... Il y a ma famille aussi qui m'a aidé, qui m'a donné à manger tout ça* ». Elle indique aussi s'être rendue plusieurs fois par semaine aux Restaurants du cœur dans plusieurs communes de l'agglomération lyonnaise, des lieux de distributions alimentaires qu'elle connaissait de par ses précédents lieux de vie. A cette même question, C. confie « *en fait ça allait j'étais un peu contente parce que lui (S.) il travaillait alors je sais pas lui il travaillait encore dans le noir encore pour deux mois je pense quand on est dans le logement, bon à partir de là il a arrêté de travailler parce que son entreprise en fait elle veut pas signer le contrat voilà, voilà bon bah après je suis allée au Resto du cœur, je suis allée ... partout* ». A l'entrée dans le logement, son mari a pu poursuivre son travail non déclaré ce qui permettait de subvenir à une partie de leurs besoins.

D'une manière générale, les familles indiquent toutes s'être appuyées largement sur leur réseau familial déjà inséré sur l'agglomération lyonnaise pour les aider au début comme FI. et M. : « I : *ils disent qu'il y avait déjà les parents qui étaient déjà au travail, ils ont aidé un peu comme ça depuis qu'ils sont là aujourd'hui* » ou encore F. et Cr. : « I : *c'est toujours depuis qu'ils ont commencé les Restaurants du cœur, mais après c'est depuis que monsieur il a son travail parce qu'il fait autoentrepreneur en fait, donc au début quand ils sont rentrés il avait pas, donc ils ont commencé toujours avec les restaurants du cœur et aussi c'est les enfants aussi grands qui sont dans le travail avec appartement donc ils les ont aidé sur la nourriture, jusqu'à ils ont trouvé du travail et qu'après ils ont les prestations de CAF...* ». Les associations caritatives sont aussi mobilisées par les familles, qui connaissent généralement bien les adresses et les modes de fonctionnement de ces lieux pour les avoir fréquentés pendant plusieurs années.

B. L'imbrication du logement et de l'emploi : ce qui se joue pour les ménages

Le statut de locataire : l'outil qui facilite les démarches d'insertion par l'emploi

Lors des entretiens, les familles sont assez unanimes, elles expliquent toutes que l'entrée dans le logement est déclencheur de la réussite des démarches précédemment engagées dans le domaine de l'emploi. En effet, disposer du statut « locataire » semble pour eux, disposer enfin d'une reconnaissance par les institutions liées à l'insertion par l'emploi, notamment Pole emploi.

Les démarches d'accès à l'emploi sont parfois engagées bien avant la connaissance de l'ALPIL et l'entrée dans le projet Logement d'abord, mais les familles ne se voient pas offrir de proposition de travail. C'est le cas de FI., après avoir passé de nombreuses années en France, il a connaissance du fait que les démarches d'accès à l'emploi passent par une inscription à Pole emploi, une démarche qu'il avait réalisée par lui-même : « I : *Bah avant il avait déjà écrit à Pole emploi, mais c'était long parce que comme il dit il avait pas un domicile, il avait pas un logement, il était inscrit à Pole emploi mais on lui faisait pas les propositions...* ». Pour FI., accéder à l'emploi sans accéder d'abord au logement semble

impossible car les structures de l'emploi font preuves de préjugés à l'égard des travailleurs sans-abri, comme il l'indique dans l'entretien :

CR : et euh comment comment vous avez fait pour trouver du travail Fl., qu'est ce qui a permis que vous trouviez du travail ?

I : bah il avait besoin d'un domicile fixe, et dès qu'il avait un domicile bah il a trouvé facile un travail parce qu'avant si t'avais pas un domicile ils ont dit t'es un squatteur t'es comme ça je vais pas te donner du travail et dès qu'il avait un domicile tout seul il est allé chercher un travail et après il a trouvé..

CR : et pour vous c'est les personnes qui voulez pas vous donner du travail parce que vous n'aviez pas de logement ? enfin les gens ils vous disiez ça ?

I : oui il fallait un domicile

CR : mais domicile, domiciliation ou domicile logement ?

I : un logement, un logement

CR : ça vous est arrivé que l'on vous refuse un travail parce que vous n'aviez pas de logement ?

F : bah ouais, ouais ouais ouais

CR : d'accord (silence)

I : bah oui si t'as pas un logement, ils te disent bah tu peux pas venir à l'heure au travail, tu peux pas bah toujours t'es pas à l'heure bah oui, c'est normal quand t'as pas un logement normal. Mais quand t'as un logement le matin tu te réveilles comme il faut comme les autres et tu reviens le soir..

C'est un constat que partage aussi F., qui avait aussi entamé des démarches d'accès à l'emploi, avant l'accès au logement, mais qui n'ont pas pu aboutir :

CR : et pourquoi avant d'être dans le logement c'était pas possible de trouver du travail ?

I : oui y avait pas la « possibilitation » car ils avaient pas les ressources, donc ils ont attendu d'entrée dans le logement, pour voilà se poser et après faire les démarches

CR : parce qu'avant de rentrer dans le logement, vous aviez pas forcément commencé les démarches pour chercher ?

I : après la famille dit qu'ils ont commencé à chercher le travail avant, mais qu'ils ont pas trouvé mais ça va il a dit bon qu'il avait pas de travail mais ça allait

CR : ouais ouais ok mais sur cette histoire de travail, quel était le problème, on voulait pas lui en donner ? Qu'est ce qu'il faisait que ça marchait pas ?

I : oui bah comme il dit quand vous êtes dans les squats bah y a peut-être des... bah y a beaucoup des gens peut-être ils ont peur, parce que comme ils avaient pas un domicile fixe, ils voulaient pas donner un travail, bon bah parce que s'ils ont pas un logement un jour si ils donnent un travail bah peut être que la personne pourra pas, elle sera pas dispo ou bah c'est ça qui est compliqué... mais c'est vrai quand tu es toujours dans squat ou dans maison abandonnée c'est pas toujours simple de travailler comme il faut... (silence)

CR : et c'est c'est au niveau de Pole emploi que ça marchait pas

F : oui

I : oui de Pole emploi bah oui il dit qu'il te pose des questions bah « vous habitez où », « si vous avez un domicile » bon bah si t'as pas un domicile c'est un peu compliqué.. il te prend en rendez-vous mais il te donne pas de travail...

Fl. a finalement pu trouver du travail en CDDI, quelques mois après son entrée dans le logement dans le nettoyage avec une entreprise d'insertion. F. quant à lui, c'est finalement appuyé sur son réseau familial, pour trouver un emploi : il est salarié de l'autoentreprise de son fils, il revend des voitures d'occasion, depuis le début de l'année 2020. Pour F., l'accès au logement combiné à l'appui du réseau familial permet l'accès à l'emploi. C'est aussi le cas de P. et D. qui travaillent depuis 2019 dans le secteur du nettoyage en CDDI pour une entreprise d'insertion. D. travaillait déjà en Roumanie mais P. indiquait n'avoir jamais travaillé en France avant d'entrer dans le logement. C'était pour elle difficilement réalisable étant donné son parcours d'errance. Elle considère d'ailleurs, qu'on ne lui aurait pas donné de travail de toute façon : « t'as pas de maison, tu donnes pas de travail à une personne qu'est pas « stable » ». L'entrée dans le logement permet alors d'enclencher les démarches. P. s'est appuyée sur son réseau familial ayant déjà expérimenté le parcours d'insertion par l'emploi dans sa recherche d'emploi, ainsi que sur l'accompagnement proposé par l'ALPIL :

I : parce que quand vous êtes rentrés dans le logement vous aviez déjà du travail ?

P : pas tout de suite mais après deux trois mois qu'on est rentré dans le logement, on a trouvé du travail après deux trois mois oui

CR : et ça s'est passé comment, comment vous avez fait ?

P : pour trouver du travail ? (elle hoche la tête) bah on a été à Pôle emploi et on a demandé à faire les fiches AIE c'est ça et puis après sur ça aussi elle m'a aidé FG pour trouver du travail et puis c'est maintenant on travaille tous les deux

I : ah bah c'est bien

CR : (je le coupe) et vous saviez déjà à l'avance comment ça fonctionnait les démarches avec Pôle emploi ?

P : non pas tellement moi je savais pas trop mais il y a ma sœur qui m'a aidé un petit peu pour faire

En ce qui concerne S., le logement permet de continuer une activité professionnelle mais cette fois-ci de manière légale. Après le refus de l'entreprise pour laquelle il travaillait de manière non déclarée de lui signer un contrat de travail, S. a été accompagné par une conseillère en insertion professionnelle à Pôle emploi qui lui a permis de retrouver un travail en CDDI dans une entreprise d'insertion, d'abord dans le nettoyage puis à présent dans les espaces verts.

L'accompagnement vers l'emploi proposé par l'ALPIL

En ce qui concerne le projet Logement d'abord, l'accès à l'emploi est une condition sine qua non de l'accès au logement pour les familles. L'accompagnement proposé par les référents de l'ALPIL en ce qui concerne l'insertion par l'emploi s'est alors focalisé sur les membres du ménage qui étaient « les plus proche de l'emploi ». C'est le cas des membres des ménages qui avaient précédemment travaillé comme S. ou D. ou initié des démarches de recherche d'emploi comme Fl., F., Ma. ou P. Cet accompagnement peut être perçu comme efficient dans le sens où au moins un membre dans chaque famille a eu accès au travail dès la première année de leur entrée dans le logement.

Cependant, un accompagnement doit désormais être initié pour le deuxième membre du ménage, c'est-à-dire les conjointes. Une fois la stabilisation de leur situation en termes d'accès au logement et d'accès aux ressources, de nombreuses conjointes demandent aussi à être accompagnées vers l'accès à l'emploi. C'est le cas de Cr., « I : bon après madame là elle a besoin pour aller chercher du travail donc elle va voir avec SF. comment faire ». C'est aussi le cas de C. qui a déjà trouvé des employeurs prêts à l'embaucher mais n'a pas de solution pour faire garder son enfant. L'accompagnement à l'emploi, fait alors ressortir d'autres demandes, C. sollicite l'aide de MP. : « bah maintenant je lui dit pour m'aider avec la crèche ».

Par ailleurs, il serait intéressant pour l'ALPIL de renforcer ou de créer de nouveaux partenariats avec des structures de l'emploi. Notamment, de penser l'accompagnement à l'emploi à travers d'autres voies d'accès que les principales entreprises d'insertion lyonnaises, déjà connues des familles, afin d'ouvrir le champ des possibles. Les familles sont souvent orientées vers les mêmes types d'emploi : nettoyage, débarrassage, espace verts... via l'IAE, dans les mêmes structures d'insertion par l'emploi. C'est aussi souvent la demande des ménages d'accéder à ces emplois, et tous les membres du projet Logement d'abord qui travaillent, indiquent être satisfaits de leur emploi ou du moins ne pas en être mécontents. Mais, on peut aussi émettre l'hypothèse que c'est d'une part par simplicité et de l'autre par manque de choix. Même si l'accompagnement vers l'emploi est sans doute moins le travail de l'ALPIL et moins l'objet de son projet associatif, dans le cadre du projet Logement d'abord l'accompagnement vers l'emploi est au moins aussi important que l'accompagnement vers le logement. Il semblerait pertinent de travailler à des partenariats pour que chaque membre des familles soit davantage informé des possibilités et accompagné à la construction d'un projet professionnel.

C. Ce que signifie « accès aux droits » pour les ménages : l'importance du droit au logement perçu en termes de bien-être et de sécurité matérielle

Lorsque l'on demande aux membres des ménages ce qui a changé dans leur vie une fois l'entrée dans le logement, s'ils ont eu le sentiment d'accéder à de nouveaux droits, les réponses se focalisent davantage sur un changement en termes de bien-être, de confort, de sécurité matérielle, à l'image des propos de F. et Cr. :

CR : est ce qu'au cours de cette année, enfin surtout depuis que vous êtes rentrés dans le logement vous avez eu le sentiment de pouvoir accéder à de nouveaux droits, qui a permis que des choses ont évolué dans votre situation ?

I : oui il a dit que surtout ce qui va mieux dans les droits c'est qu'ils ont le chauffage, ils ont la cuisine, ils ont tout qu'est-ce qu'il faut en fait, il y a pas le froid, pas la pluie c'est ça surtout qui a changé dans la vie et puis après c'est qu'il a pu commencer à travailler grâce à logement donc c'est ça qui a changé la vie, qui a amélioré leur vie

Le logement et ses attributs sont ainsi identifiés comme un droit à part entière par les familles, c'est aussi ce que mettent en avant Fl. et M. : « I : *ils sont très contents parce qu'il vont pouvoir comme ils disaient tout à l'heure avoir un logement et pouvoir vivre comme il faut comme les autres personnes, pour faire du manger, pour avoir une cuisinière, pour avoir un salle de bain, une chambre, normal c'est pas comme quand ils s'étaient dans le squat et là il a dit que c'était super bien* ». Disposer d'un logement est aussi perçu comme une norme pour les familles, dans ce sens l'entrée dans le logement est synonyme d'un sentiment de normalité, d'être comme tout le monde.

P. et D. évoquent aussi l'accès aux conditions matérielles qu'offre le logement comme le changement principal de l'entrée dans le dispositif : « I : *oui bah surtout c'est que maintenant ils ont pas toujours du stress que bah la police il vienne, il les dégage donc en plus là ils ont une maison où ils savent qu'ils sont bien protégés, qu'ils ont salle de bain, cuisine pour préparer à manger bah voilà pour eux le logement ça a été important surtout pour son travail aussi ... bon ça veut dire que ça a changé complet en bien* ». Mais P. indique qu'elle n'a pas le sentiment d'avoir forcément accédé à de nouveaux droits. Pour elle, ce raisonnement est lié aux prestations de la Caisse d'Allocation Familiale. Elle indique qu'avec D., ils ont des prestations, ils touchent la prime d'activité mais « *c'est pas tellement* » : elle estime qu'elle « *n'a pas trop de droit* » parce qu'ils travaillent tous les deux. Chez aucune famille, par ailleurs, l'accès à l'emploi n'est perçu comme un droit.

En posant cette question, je m'attendais davantage à ce que, dans leurs réponses, les familles évoquent l'accompagnement en droit proposé par leur référent de l'ALPIL et notamment insistent sur ce qui a trait à l'ouverture des droits sociaux ou l'accès au droit santé. Certaines familles l'ont fait, comme P. et D. dit précédemment ou encore C. et S., qui mettent en avant l'accès au logement comme nouveaux droits mais aussi l'accès aux droits santé : « *bah le logement oui et avec les médicales états en fait avec ça* ». Ce qui est spécifique au cas de C., c'est que quand rentrant dans le logement, elle était enceinte. Elle a bénéficié d'un accompagnement renforcé par une Assistante sociale d'une PASS hospitalière qui lui a permis d'avoir accès rapidement à la CMU, et ce de manière concomitante à l'entrée dans le logement. Un cas unique, car l'accès au droit santé est une difficulté persistante et c'est sans doute pour cela que les familles l'évoquent peu en termes d'accès au droit.

D. Des difficultés qui persistent : l'accès à la santé pour les ressortissants européens qui ne travaillent pas

L'accompagnement proposé par l'ALPIL se heurte parfois à des blocages institutionnels qui rendent la réponse aux besoins urgents des familles difficiles. C'est précisément le cas de l'accès à la santé pour les ressortissants européens inactifs qui sont alors considérés comme étant en situation irrégulière sur le territoire français : car ce qui vaut droit au séjour c'est le travail. Alors même que ces personnes expriment que ce sont leurs problèmes de santé et l'absence de soin qui les contraignent à ne pas avoir d'activité professionnelle quand bien même ils le souhaiteraient. Dans le cadre du projet Logement d'abord, cela représente la majorité des conjointes. Elles peuvent alors faire une demande d'Aide Médicale d'Etat (AME), une demande longue et contraignante qui ne permet pas de répondre au besoin immédiat. C'est le cas de Cr., son conjoint F. a eu accès à une couverture médicale à travers son activité salariée et peut en faire bénéficier ses enfants, mais Cr. n'a toujours pas la possibilité de se soigner via le droit commun : « I : *monsieur il a sa carte de vitale mais madame elle a pas encore, elle attend sa carte donc pour le moment madame elle se soigne à Médecins du monde, mais monsieur il a sa carte* ». C'est aussi ce par quoi M. est passé, avant d'enfin recevoir sa carte AME, non sans difficultés, accentuées par la crise sanitaire (voir l'encadré).

On constate aussi que pour les familles l'ouverture de droit à la santé et l'obtention d'une carte vitale ne signifie pas arrêter de se rendre dans les associations d'accès au soin pour les personnes sans droits comme c'est le cas de Médecins du monde. Toutes les familles indiquent avoir continué de se rendre à Médecins du monde en cas de problème de santé car ils n'avaient pas de médecin traitant, même s'ils avaient eu accès à une couverture médicale. Comme en témoignent C. et S. : « I : *oui jusqu'à maintenant ils allaient à Médecins du monde parce qu'ils avaient la carte mais pas un médecin traitant mais maintenant c'est bon ils ont un médecin traitant* ».

S'appuyer sur le partenariat associatif : le cas de l'ouverture des droits à la santé de M.

En février 2020, SF. a sollicité un travailleur social de Médecins du monde pour accompagner M. dans l'ouverture de ses droits à la santé. M. se rend régulièrement à Médecins du monde depuis plusieurs années, elle a tissé des liens de confiance avec le personnel de l'association et ne comprend pas pourquoi son entrée dans le logement l'empêche de continuer à se soigner à Médecins du monde, alors même qu'elle n'a pas d'autres possibilités d'avoir accès aux soins. Pour SF. ce rendez-vous c'est aussi l'occasion de se former à la demande d'Aide Médicale d'Etat dont elle n'est pas familière, mais aussi de faire comprendre à M. le fonctionnement de la demande et la raison pour laquelle les délais d'accès sont si long. Le travailleur social schématise alors la demande d'AME, une fois le CERFA de demande rempli, il doit être envoyé à la CPAM dont dépend le domicile de M., la CPAM enverra la demande à la caisse centralisatrice située à Marseille chargée d'instruire les demandes d'AME dans notre région, le dossier est aussi envoyé au Centre des ressortissants européens inactifs CMUistes de Nîmes pour une évaluation des droits dans un objectif de lutte contre la fraude. Tous ces allers-retours augmentent considérablement les délais d'obtention des droits, ce qui explique que M. devra patienter avant de recevoir sa carte. La situation se crispe, FI. et M. comprennent l'enjeu mais FI. insiste sur le besoin de soin de son épouse et la dégradation de son état de santé. Le travailleur social de Médecins du monde indique alors qu'il suffit à M. de travailler 1 heure en France pour que la procédure soit simplifiée et accéder au droit santé par la protection universelle maladie (Puma). Mais M. fait comprendre que ce n'est pas possible, elle ne se sent pas de travailler, ne parle pas français et ses problèmes de santé la contraignent dans sa mobilité. La demande AME est envoyée.

En mai 2020, un document envoyé par l'Assurance maladie indique que M. est bénéficiaire de l'AME et qu'elle recevra un prochain document pour aller retirer sa carte. Mais lorsqu'elle se présente chez un médecin on ne la reçoit pas, faute de droits ouverts... En juillet 2020, SF. contacte l'Assurance maladie en présence de M. et FI., la conseillère au téléphone indique qu'avec la crise sanitaire, les retraits des cartes AME sont suspendus : M. devrait recevoir à l'automne 2020 un courrier de retrait, en attendant elle peut se faire soigner avec le premier courrier qui indique qu'elle est bénéficiaire de l'AME... M. indique que non, elle subit des refus de la part des médecins. La conseillère persiste sur ce droit, SF. indique qu'entre le droit et l'effectivité du droit, tout ne fonctionne pas toujours correctement mais le dialogue en restera là.

En septembre 2020, M. indique en entretien avoir finalement reçu sa carte AME, mais se rendre toujours à Médecins du monde pour des soins. Elle confesse toujours avoir des difficultés à se faire soigner chez un médecin, subir des refus et être en besoin d'accompagnement pour demander un médecin traitant.

Alors même que la situation des familles se stabilise sur de nombreux volets, l'accès à la santé reste un point de blocage significatif dans le projet pour de nombreux membres des familles et interrogent alors directement le projet : si le critère de l'employabilité prime et est la voie de sortie d'habitat précaire car seul le droit au travail permet le droit au séjour, que faire des personnes avec des problématiques de santé qui ont d'abord besoin de soin avant d'envisager peut-être un parcours d'insertion vers l'emploi ?

IV. PENSER LA SORTIE DU DISPOSITIF, PENSER LES RUPTURES AVEC LE DISPOSITIF

A. La sortie du dispositif : du logement temporaire au logement social

Dans l'ingénierie du projet Logement d'abord, une fois les conditions de stabilité réunies en termes de ressources et d'ouverture de droits, les familles sont alors accompagnées à un relogement autonome vers le droit commun en mobilisant le circuit de priorisation des ACIA-MVS. Dès l'entrée dans le logement, les familles sont au courant que le logement est temporaire et qu'elles ne pourront s'y maintenir indéfiniment. Quatre des familles entrées dans le projet sont prêtes à intégrer un logement social et en ont fait la démarche avec leur référent de l'ALPIL.

Cette démarche a été l'occasion pour les référents de repréciser le cadre du logement social aux familles et de rendre compte des différences entre le dispositif Logement d'abord et le logement social, notamment sur la question du paiement du loyer.

La demande de logement social : focus sur le cas de P.

En juillet 2020, FG. a rendez-vous avec P. pour effectuer la demande de logement social. Elle ouvre le formulaire en ligne pour effectuer la démarche. Elle réexplique à P. ce qu'est le logement social et le fonctionnement des attributions de logement : « tu vois sur le secteur de Lyon 3 pour un T2, par exemple il y a 1800 logements environ et il y a à peu près 1800 demandes de logement sur le secteur et chaque année il y a à peu près 200 logement qui sont donnés donc tu vois ce que je veux dire c'est que tu vas pas avoir un logement tout de suite : il faut attendre 5 ans en moyenne ». P. rigole « Oulàlàlà j'espère que je vais pas attendre 5 ans ». FG. explique alors le système des ACIA à P., un dispositif qui réduit les délais et permet dans une certaine mesure le logement choisi. FG. remplit le formulaire en lisant chaque case à P.. Lorsqu'arrive la question de combien la famille est prête à payer le loyer par mois, FG. explique « en générale sur cette question, on calcule le taux d'effort : on se dit qu'en général les familles ne peuvent pas dépenser plus de 30% de leur budget dans le logement ». P. acquiesce et FG. effectue le calcul : « 30% de vos ressources, ça fait 675€ ». P. semble inquiète, cette somme lui paraît trop importante. FG demande alors à P. ce qu'elle veut inscrire sur la demande : 600€ ? 500€ ? 400€ ? Toutes ces sommes semblent importantes pour P., qui dépense actuellement 161€ par mois (loyer et charges comprises). FG. explique alors à P. que le dispositif Logement d'abord est ici exceptionnel, P. et D. travaillent actuellement, ont des ressources ni plus élevées, ni moins élevées que les autres ménages demandant un logement social : il faut donc « faire le pas ». P. accepte finalement d'inscrire 400€ sur la demande.

Les familles sont majoritairement très enclines à partir de leur logement car elles habitent toutes dans le même quartier et partagent une problématique de voisinage, qui les inquiètent et les empêchent de mener leurs activités à leur convenance. FI. et M. témoignent d'un sentiment d'insécurité dans leur quartier et indiquent ne plus sortir le soir par crainte d'être agressés. Bien qu'ils n'aient jamais été confrontés directement à la violence, ils indiquent être témoin de nombreuses bagarres en bas de leur immeuble, de nuisances sonores qui les empêchent de dormir. Ce sentiment est aussi partagé par C. et S., C. expliquait au cours de l'entretien à propos du quartier : « *en fait tous les jours c'est des bazars, tous les soirs voilà en fait si je dois sortir à dix heures de nuits je peux pas* ». S. ajoutera lorsqu'on lui demande comment se passent les relations de voisinage : « *l : avec les voisins ça va mais oui le monsieur parlait du quartier c'est en bas qui vendent de la drogue et ils peuvent pas sortir le monsieur parle d'en bas, il dit même la police elle rentre pas, elle les laisse faire entre eux, ils savent qu'ils sont ici, ils dorment là et tout* ». F. et Cr. témoignent aussi de ce sentiment d'insécurité : « *l : dans le quartier aujourd'hui, il y a beaucoup les problèmes de drogues... bon déjà le soir il arrive qu'ils veulent acheter quelque chose bah ils peuvent pas sortir à partir de 20h déjà ils peuvent plus sortir...* ». Le couple s'inquiète davantage pour leurs enfants : « *l : oui oui c'est ça en fait c'est que le logement y a pas problème, c'est juste le dérange en bas parce que en plus aussi c'est un quartier qui ne lui plaît pas parce que monsieur il a des enfants jeunes, ils veulent pas que les enfants traînent, parce qu'il a des filles, des jeunes garçons bah monsieur il pense beaucoup il veut pas que les enfants ils aient des problèmes* ».

Cette problématique de quartier fait ressortir chez ces trois familles le besoin de déménager rapidement, elles se projettent alors très aisément dans leur relogement et ont des critères précis des lieux où elles souhaitent habiter, ce sont souvent des quartiers dont les familles ont connaissances. C. et S. lorsque

l'on leur demande les secteurs qu'ils privilégieraient, indiquent : « *ce serait vers Jean Macé, Charpenne, Villeurbanne et j'ai déposé à côté aussi ça s'appelle comment ... Caluire j'ai déposé là-bas aussi du côté Caluire pas loin de Gorge de Loup* ». Des secteurs qu'ils connaissent car ce sont les lieux où ils ont été hébergés provisoirement à l'hôtel. Cette logique se retrouve chez FI. et M. qui privilégient certains secteurs qu'ils connaissent déjà et proche de leur lieu de travail : « *I : Villeurbanne, Jean Macé, je sais pas... pas ici en fait c'est pas important juste ils veulent plus être là* », en indiquant qu'ils sont prêts à se déplacer dans d'autres secteurs mais plus le quartier où ils vivent actuellement.

A l'inverse P. et D. appréciaient le quartier où ils vivaient et aimeraient rester à proximité : « *en fait nous aime bien ici* » confiait P. parce qu'il y a les magasins à proximité. Mais le couple apprécie aussi les secteurs de Vénissieux et Villeurbanne parce qu'ils connaissent déjà les lieux, surtout P. qui a vécu sur ces communes en habitat précaire. Si les autres familles aimeraient retrouver la même surface d'appartement, P. et D. souhaiteraient plus grand : un T3. Ils considèrent l'appartement comme « trop petit », ils ne peuvent pas l'aménager comme ils le voudraient. Ils indiquent aussi recevoir beaucoup de visites de leur famille et donc apprécieraient une chambre de plus.

Toutes les familles émettent par ailleurs un besoin de mobilier importants. Pour les ménages, ce déménagement est aussi l'occasion, d'aménager le logement à leur façon. Il est à préciser qu'à l'entrée dans le logement, la Métropole de Lyon et l'ALPIL avaient mis à disposition des familles du mobilier (lits, table, chaises...) et de l'électroménager (frigo, cuisinière...). Les familles, en quittant le logement doivent laisser ce mobilier dans le logement temporaire. Elles s'inquiètent donc du réaménagement de leur nouveau logement. Si de nombreuses familles ont récupéré ou racheté des meubles eux-mêmes comme C. et S. ou P. et D., toutes les familles voient l'entrée dans le nouveau logement comme le moment d'investir dans du nouveau mobilier : leur mobilier. En ce sens, le travail d'appropriation du logement mené conjointement par les Compagnons Bâisseurs Rhône Alpes et l'ALPIL, aurait intérêt à être poursuivi. Les familles l'expriment assez unanimement, comme le besoin primordial à la sortie du logement temporaire, comme c'est le cas de M. :

CR : d'accord et qu'est ce qui permettrait aujourd'hui dans le présent à leur situation de s'améliorer ?

I : et bien elle a dit madame pour partir d'ici et pour acheter dans le nouveau logement tout ce qu'il faut, pour acheter dans la maison ce qu'elle a besoin, ce qu'il faut, dès qu'elle déménage elle a besoin de mobiliers dans son logement et puis après ça va, ça va ...

Il y a donc dans la réflexion engagée sur l'accompagnement vers la sortie du logement temporaire, à penser cette question de la sécurité matérielle, déjà évoquée précédemment.

B. Penser collectivement les ruptures avec le dispositif : faire évoluer les pratiques partenariales pour éviter les retours à la rue

Si, pour la majorité des familles, le parcours dans le dispositif chemine positivement comme il avait été pensé : de l'habitat précaire à une sortie vers le logement social, se pose alors la question des familles en rupture avec le projet. Comment adapter le dispositif Logement d'abord à certaines problématiques classiques, par ailleurs souvent éprouvées dans le logement temporaire ? Comment construire un modèle qui réponde à l'objectif « pas de retour à la rue » ?

La situation de Ma. et Si. permet de réfléchir à ces questionnements sans en apercevoir encore les réponses. Il semble cependant nécessaire de mobiliser un cadre partenarial des structures engagées dans la mouvance du Logement d'abord pour co-travailler sur certaines situations. SF. a alors pris attache avec certaines structures et a aussi mobilisé la Métropole de Lyon, notamment dans le cadre des groupes de travail « Emploi/Logement » et « Continuités résidentielles ». Car, c'est bien tout l'enjeu : dans quelle mesure permettre la continuité résidentielle d'une femme victime de violences conjugales, dont le mari refuse qu'elle accède à l'emploi, condition pour autant nécessaire dans sa situation pour accéder au logement social et se libérer de l'emprise de son conjoint...

Accompagner au relogement une famille lorsqu'il y a situation de violences conjugales : la nécessité de mobiliser le partenariat

SF. accompagne le couple Si. et Ma. dans le cadre du Logement d'abord en partenariat avec la ville de Couzon-Au-Mont-d'Or et son CCAS. Au cours du printemps 2020, un état de violences conjugales subis par Si., conduit une bénévole soutien de la famille à l'accompagner Si. vers l'association VIFFIL. Si. n'exprime encore pas la situation verbalement à SF., mais la bénévole sollicite SF. sur le sujet : un diagnostic est déposé auprès de la MVS. En juillet 2020, la situation de violence conjugale a entraîné l'incarcération de Ma. de manière préventive. Face à cette situation, SF. sollicite de nombreux partenaires. Elle prend attache avec l'association VIFFIL pour travailler de manière concertée à l'accompagnement de Si. sur la recherche d'un hébergement, l'accompagnement de Si. en lien avec la situation de violence conjugale et la continuité du projet Logement d'abord. Elle contacte aussi avec l'employeur de Ma, une entreprise d'insertion, pour les prévenir de la situation et s'assurer de la possible réintégration dans l'emploi. Parallèlement, elle prend attache avec l'association Le Mas pour identifier le lieu de détention de Ma. et travailler, en amont de sa sortie d'incarcération, à un relogement. Pour SF., cette situation implique qu'elle ne peut plus accompagner conjointement Ma. et Si., pour autant, elle ne peut laisser Ma. sans solution, elle précise : « dans une logique de Logement d'abord, on cherche des solutions quitte à ce que nous on prenne la partie captation de logement, et eux (le Mas) le volet accompagnement social mais quand il va sortir, il faut travailler à quelque chose pour pas qu'il se retrouve à la rue et reparte de zéro ». Finalement, à la suite d'une audience anticipée, Ma. a été relaxé en août 2020 et a réintégré le domicile conjugal. L'accompagnement de Ma. individuellement est alors pris en charge pas VH. Mais la stratégie est bouleversée : si l'accompagnement de VIFFIL demeure pertinent et le lien est à maintenir avec Si., l'accompagnement de Ma. et Si. s'est complexifié... Si. exprime, lorsqu'elle en a la liberté, le souhait de quitter son compagnon et d'être relogée avec ses deux filles. Lorsqu'elle est en présence de Ma., le couple exprime le souhait d'être relogé conjointement. Il faut donc à la fois accompagner le couple d'un côté et Si. en parallèle, puis Ma.

A cette situation, s'ajoute le souhait de la Mairie de Couzon-Au-Mont-d'Or, de récupérer son logement d'urgence, mis à disposition de la famille en 2016, au 31/12/2020. L'absence de statut locatif est ici problématique : c'est une convention d'occupation temporaire qui permet au couple d'habiter le logement d'urgence. L'accompagnement vers le relogement prend alors une autre tournure, plus urgente... SF. est en lien avec l'élue en charge des solidarités de la mairie et l'assistante sociale du CCAS pour dialoguer sur la situation du ménage. De manière à ne pas mettre en danger Si, il semble nécessaire d'accompagner le couple vers un relogement conjoint. Pour ce faire, il est possible de passer par le déroulement classique du projet Logement d'abord : faire une demande de logement social et effectuer une priorisation dans le cadre de l'ACIA MVS car Ma. a accès au travail et a ouvert des droits. En parallèle, il convient de travailler au relogement de Si. pour lui permettre de se libérer de la situation de violence conjugale subie. Cependant, Si. n'ayant pas de ressources, ne travaillant pas et Ma. lui interdisant l'accès à l'emploi, les seules possibilités sont l'hébergement d'urgence à destination des femmes victime de violence conjugale ou un logement mis à disposition pour lui permettre de continuer dans le cadre du projet Logement d'abord de l'ALPIL. Or, pour mettre en œuvre cette double piste, un travail partenarial conséquent est nécessaire : l'ALPIL ne peut mener ce travail seul.

Une piste de réponse serait de travailler de manière plus conjointe et opérationnelle à ces situations complexes qui sortent des clous et en même temps auxquelles le modèle du Logement d'abord doit aussi répondre. Si les groupes de travail initiés par la Métropole de Lyon semblent des espaces propices pour aborder les problématiques, il semblerait aussi intéressant de travailler à des espaces plus opérationnels avec d'autres porteurs de projet dans le cadre du Logement d'abord, sur ces situations complexes qui cumulent plusieurs difficultés... L'idée du Logement d'abord étant précisément de ne pas reproduire les mêmes schémas de prise en charge classique et de décloisonner les dispositifs afin de les adapter et de proposer des réponses conjointement élaborées.

C. Comment mettre fin à l'accompagnement ? Ce qu'en disent les familles

Comme dit précédemment, l'accompagnement des familles par les référents de l'ALPIL se poursuit. La fin de l'accompagnement est une question qui ne s'est pas encore posée au sein de l'ALPIL. Est-ce qu'une fois la sortie du logement temporaire mis à disposition dans le cadre du projet Logement d'abord l'accompagnement s'arrête ? Est-ce qu'il continuera dans le logement social ? Est-ce cette décision prend appui sur les sollicitations de la famille ? Si la logique de souplesse et d'adaptation à la temporalité et aux besoins des familles devrait faire foi, les enjeux financiers vont aussi rentrer dans le cadre de la réflexion.

En ce qui concerne les familles, elles sont nombreuses à avoir un avis sur le sujet et les avis divergent. Certains, une fois l'entrée dans le logement social, se sentent prêts à se débrouiller par eux-mêmes.

C'est le cas de P. et D., P. a conscience que l'accompagnement par FG. est provisoire, elle indiquait avoir le sentiment de pouvoir se débrouiller seule une fois dans le nouveau logement, avec toujours la possibilité de s'appuyer sur d'autres membres de sa famille ainsi que sur une assistante sociale de secteur : « *oui en cas où on se déménage, je peux aller au métropole pour demander l'aide mais bon* ».

En ce qui concerne, C. et S., les avis divergent. C. envisage de poursuivre l'accompagnement avec MP. au début à l'entrée dans le logement social : « *en fait elle dit que quand je vais avoir un autre logement, elle me dit qu'elle va rester encore un peu avec nous sauf qu'après vu que on nous demande encore papiers, mais après quand on est dans le logement... après c'est juste pour commencer et c'est à nous de finir en fait* ». S. lui indique : « *I : il aime trop bien l'accompagnement ALPIL le monsieur il veut pas que ça s'arrête (rires)* ». S. relativise d'un autre côté, quand bien même l'accompagnement avec l'ALPIL s'arrêterait, il pourra compter sur le réseau familial : « *I : monsieur dit aussi que comme ils ont de la famille qui sont déjà installées dans l'appartement ils connaissent déjà comment ils marchent les démarches* ». Dans tous les cas, le couple espère rester en contact avec MP., car au-delà d'une relation de travail, ils indiquent avoir créé avec MP. une relation amicale : « *en fait moi je considère MP. c'est mon amie, c'est pas une dame (elle me fait signe « de quelque chose d'éloignée »), je la considère c'est mon amie* ». MP. aussi indiquait à propos de C. qu'elle pourrait la recontacter à l'avenir « *juste pour prendre des nouvelles* » car elle a créé un lien spécial avec le couple.

Quant FI. et M., ils indiquent ne pas vouloir un autre accompagnement que celui de SF. donc commencer à faire les démarches par eux-mêmes :

CR : si un jour SF., elle peut plus vous accompagner, comment vous allez faire ?

I : ils veulent pas une autre personne donc il va faire tout seul

CR : et ça vous inquiète ? parce que comment vous imaginez la suite quand vous allez déménager vous avez l'impression que vous aurez toujours besoin de SF ?

I : bah après il dit que quand ils déménagent, il est comme bah c'est lui qui va faire les choses, qui va commencer à faire tout seul

Enfin pour F. et Cr., ils envisagent aussi difficilement la fin d'un accompagnement avec SF., mais préféreraient maintenir un accompagnement avec un autre intervenant social : « *oui bah monsieur il préfère que il y a SF. qui va les accompagner encore aussi mais bon après si SF. elle va dire je peux pas parce que c'est pas possible, bah il dit que c'est pas grave il cherchera un autre mais bah monsieur il préfère déjà de rester toujours accompagner euh bah par ALPIL et puis SF.* »

CONCLUSION

Pour conclure, il semblait important tout au long de cette étude d'analyser la mise en œuvre du projet Logement d'abord au regard de ce qu'en pensaient les ménages rentrés dans le dispositif. L'entrée dans le logement semble alors un facteur important de stabilisation de la situation des familles, cette stabilisation permet ensuite de se projeter vers l'emploi. Cependant, disposer d'un logement n'est pas suffisant, il est aussi nécessaire de penser un accompagnement social au démarrage pour permettre l'inscription des ménages dans un parcours d'insertion et la réalisation de démarches en ce sens. Il était alors primordial de recueillir l'avis des familles quant à cet accompagnement qu'ils reçoivent, pour comprendre ce qui doit évoluer en termes de pratique au sein de l'ALPIL pour correspondre à leurs attentes et besoins. Les interactions au cours des entretiens ont alors permis de comprendre que la situation de ces ménages n'évolue pas uniquement grâce à l'environnement d'accompagnement de l'ALPIL ou d'autres structures associatives ou institutionnelles, mais aussi grâce à leurs ressources propres notamment l'entourage familial et amical.

Ce constat fait écho à la fabrique d'une « diaspora roumaine » sur l'agglomération lyonnaise depuis plusieurs années, qui est déjà aguerrie des démarches d'insertion, ayant d'ores et déjà accès à l'emploi ou au logement. Comme l'explique S. « *I : il dit que avant rarement y avait les roumains dans les logements à part deux trois familles dans les appartements mais maintenant il y en a pleins mais ça c'est le travail qui a changé tout ça* ». Cette « diaspora » permet de faire évoluer la situation d'autres ménages en parallèle de l'accompagnement proposé par l'ALPIL. C'est une observation qui a déjà été évoquée concernant les familles accompagnées dans le cadre de la permanence dédiée aux publics sans-abri de l'ALPIL, c'est aussi prégnant pour les familles entrées dans le projet Logement d'abord. En ce sens, les familles voient ainsi leurs parcours d'insertion s'accélérer car des membres de leurs familles installées sur la commune de Lyon ou des alentours, les accompagnent dans leurs démarches d'ouverture de droits, les conseillent sur les entreprises où ils peuvent travailler, et les aident au démarrage dans les besoins primaires (alimentaire, vestimentaire).

A mesure, que leurs situations évoluent, certaines familles deviennent à leur tour des membres de cette « diaspora insérée », et aident aussi les membres de leurs familles restés en habitat précaire dans ce sens. C'est le cas de C. et S. qui n'étant pas encore familiers des démarches administratives, aident leur famille sur les besoins matériels :

I : monsieur dit que ses parents sont toujours au squat mais il dit qu'il demande aussi à ses parents d'aller dans les associations pour demander l'aide de trouver un logement mais les parents ils veulent pas trop... oui bah ce qu'il dit il voudrait bien que si c'est possible il y ait quelqu'un qui s'occupe de sa famille aussi parce qu'ils sont toujours pour le moment au squat, vers parc tête d'or dans un squat

CR : d'accord, et il y a personne qui vient les aider pour faire les démarches ?

S : non y a personne

CR : et vous comment vous faites ? vous les aidez un petit peu, comment vous faites ?

C : oui je les aide un peu avec bah ils viennent ici faire une douche avec quelque chose de chaud à manger mais bon après ils vont partir...

Mais les ménages témoignent aussi pour les membres de leurs familles restés en habitat précaire, de l'importance de l'aller vers pour créer le premier contact. C'est leur propre expérience qui parle : ils indiquent pour eux-mêmes avoir difficilement fait le premier pas vers les associations, mais avoir entamé un parcours d'insertion lorsque l'ALPIL est venue à eux. Ils émettent alors le souhait, à l'image de S. « *que si c'est possible il y ait quelqu'un qui s'occupe de sa famille* ». C'est aussi ce qu'affirme F1., lorsqu'on lui demande son ressenti vis-à-vis des membres de sa famille présent encore sur un bidonville : « *I : ils savent bien que c'est dur parce qu'ils savent comment ils vivaient aussi et ils savent que c'est très dur pour les familles mais il peut pas faire rien parce que c'est pour lui déjà c'était bien qu'il est ici... (silence) ouais parce que tu sais bien avant quand t'étais dans le squat comme il a dit t'attends quelqu'un toujours pour t'aider que tu sortes bah après il y a beaucoup de personnes peut-être ils ont dit bah c'est des personnes qui voulaient pas de travail, des personnes qui voulaient pas sortir de là-bas bah c'est pas comme ça hein quelqu'un il attend toujours que quelqu'un lui donne la main pour sortir de là-bas...* ». Ces éléments témoignent de nombreuses familles encore présentes en habitat précaire de nos jours, et incitent à penser le Logement d'abord au-delà du cadre expérimental pour pérenniser plus largement le dispositif.

ANNEXE – GRILLE D'ENTRETIEN UTILISEE POUR CETTE ETUDE

Données socio-économiques des familles

Composition familiale
Âges des membres de la famille
Origine géographique du ménage
Niveau scolaire/professionnel dans le pays d'origine
Ressources du foyer
Parcours d'habitat/parcours migratoire

Evolution de la situation des familles depuis leur entrée dans le logement

- Parcours d'habitat : entrée dans le logement et sortie d'habitats précaires

Depuis combien d'années vivez-vous en France ?
Durant toutes ces années, avant d'avoir un logement, où habitiez-vous ? Pouvez-vous me raconter les étapes, les lieux où vous avez habité ?
Pouvez-vous me raconter une de vos journées avant d'être dans le logement ? Comment vous vous occupiez ?
Comment êtes-vous rentrés dans ce logement, comment cela s'est déroulé ? A quoi vous vous attendiez ?
Depuis que vous êtes rentrés dans le logement, qu'est ce qui a changé concernant vos conditions de vie, par rapport à quand vous n'aviez pas de logement ?
Comment vous vous êtes organisés au début, par exemple pour avoir à manger ou des vêtements ?
Qu'est-ce que vous pouvez faire dans votre logement que vous ne pouviez pas faire avant en squat ou bidonville ?
Etes-vous toujours en contact avec les personnes avec qui vous viviez avant ?
Connaissez-vous des amis ou de la famille qui n'ont pas de logement encore aujourd'hui ? Comment vous vivez cette situation ?

- Evolution de leur situation à travers le projet « Logement d'abord »

Volet accès à l'emploi

Avant de rentrer dans le logement, aviez-vous déjà travaillé en France ou dans un autre pays ?
Si oui, dans quel domaine ? Comment aviez-vous fait pour trouver cet/ces emploi(s) ?
Si non, qu'est-ce qui vous a empêché/bloqué pour trouver du travail en France ? Pourquoi ce n'était pas possible de travailler avant ? Quelles ont été vos difficultés ?
Aviez-vous déjà suivi une formation professionnelle en France ou dans un autre pays ?
Aujourd'hui, quel est votre métier ?
Comment avez-vous fait pour trouver cet emploi ? Par quelles étapes et démarches êtes-vous passés ?
Quel type de contrat de travail avez-vous signé ?
Comment se passe votre travail : ce que vous faites vous plaît ?
Est-ce qu'il y a une formation ou un autre travail que vous aimeriez faire plus tard ? Si oui, lequel ?
Si vous ne travaillez pas encore, est-ce que vous aimeriez avoir un travail ?
Si oui, quel emploi aimeriez-vous faire ? Avez-vous besoin d'aide pour cette recherche ? Comment aimeriez-vous que [SF/MP/FIG] vous accompagne sur cette question du travail ?
Est-ce que vous participez à des cours de français ? Pour vous, quel est l'intérêt de suivre des cours de langue ? Avez-vous le sentiment de parler et de comprendre mieux le français ?

Volet logement

La première fois que vous êtes rentrés dans le logement, vous avez signé un contrat de sous-location, qu'est-ce que vous avez compris de ce document ? A quoi cela vous engage ?
Quand est-ce que vous avez commencé à payer le loyer pour la première fois ?
Pour vous, qu'est-ce que cela implique de payer le loyer ?

Avez-vous le sentiment parfois d'être en difficulté quand vous devez régler le loyer ?
Si oui, pour quelles raisons ? Vous sentez-vous accompagné pour faire face à ces difficultés ?
Si oui, qu'est-ce qui est mis en place pour vous aider ?
Si non, comment aimeriez-vous être accompagné ?
Comment vous vous en sortez financièrement, avez-vous l'impression d'avoir assez d'argent pour vivre correctement ? (comme la plupart des gens ?)
Avez-vous le sentiment de pouvoir faire face à des dépenses imprévues ?
Comment se passe la gestion du logement (l'entretien, la consommation d'eau et d'électricité...) ? Cela vous semble-t-il compliqué à gérer ?
Est-ce qu'il y a des problèmes dans le logement, des choses qui ne fonctionnent pas ?
Si vous en avez la possibilité et l'envie, comment voudriez-vous améliorer votre logement ?
Si vous avez déjà effectué des travaux : comment cela s'est passé ? Avez-vous effectué les travaux seuls ou avec l'aide de quelqu'un ? Etes-vous satisfaits du résultat ?
Si non, avez-vous besoin de faire des travaux ? Comment aimeriez-vous être accompagné ?
Avez-vous des besoins en termes de meubles ?
Qu'est-ce que vous pensez du quartier où vous habitez ?
Quelles sont vos relations avec les voisins ?

Volet accès aux droits

Au cours de cette année, avez-vous le sentiment d'avoir pu accéder à de nouveaux droits ? En quoi votre situation a pu évoluer ?
Par exemple, concernant la CAF, à quelles prestations avez-vous droit aujourd'hui ?
Comment se sont déroulées les démarches d'ouverture de droits sociaux à la CAF ?
Avez-vous l'impression que les démarches ont fonctionné ?
Qu'est-ce qui vous a semblé difficile dans cette demande ?
Pour ce qui est de l'ouverture des droits à la santé ? Comment cela s'est déroulé ?
Avez-vous identifié des difficultés pour vous faire soigner ?
Avant d'avoir un logement, aviez-vous un compte bancaire ? Avez-vous été aidé dans cette démarche ?
Avez-vous déjà déclaré vos impôts ?
Si oui, est-ce la première fois cette année ?
Est-ce que vous envisagez de demander un titre de séjour en France ?

Volet scolarité des enfants

Concernant vos enfants, allaient-ils déjà à l'école avant l'entrée dans le logement ?
Comment s'est déroulée l'inscription à l'école des enfants ? Dans quelle classe sont-ils inscrits ?
Comment se passe la scolarité des enfants ?
Sont-ils suivis par des éducateurs ?
Si oui, quelle relation avez-vous avec les éducateurs ?

Perceptions des familles sur leur environnement d'accompagnement

▪ Identifier les besoins d'accompagnement dans les démarches

A votre avis, qu'est-ce qui vous a empêché de réaliser certaines démarches avant de rentrer dans le logement, comme par exemple rechercher un emploi ?
Pour quelles raisons, ressentez-vous un besoin d'accompagnement aujourd'hui ?
Si demain, vous recevez un courrier de la CAF vous demandant par exemple de remplir un document, qu'est-ce que vous faites ?
Est-ce qu'il y a certaines démarches que vous pourriez refaire tout seul aujourd'hui, comme par exemple contacter Pole emploi pour rechercher un travail ou alors remplir votre déclaration d'impôt ?
Si oui, comment vous vous y prendriez ? Si non, pour quelles raisons ?

▪ Environnement d'accompagnement : quelles relations de travail avec les professionnelles ?

Avant de rentrer dans votre logement, est-ce qu'une personne vous accompagnait dans vos démarches ?

Si oui, comment cela se passait avec cette personne ? Qu'est-ce qu'elle faisait pour vous aider ?
Aujourd'hui, comment [SF/MP/FG] vous accompagne ? Qu'est-ce qu'elles font avec vous ? Pouvez-vous me raconter comment se passe les rendez-vous ?
La dernière fois que vous êtes rencontrés, c'était pour quels besoins ?
Combien de fois par mois vous vous voyez avec [SF/MP/FG] en vrai ou par téléphone ?
Où est-ce que vous vous retrouvez ?
Qu'est-ce qui vous plaît dans la façon de travailler avec [SF/MP/FG] ?
Est-ce qu'il y a des choses que vous voudriez faire différemment ? Si oui, comment ?
Quelles sont les autres personnes qui vous accompagnent dans vos démarches, autre que [SF/MP/FG] ?
Que font-elles avec vous ? Comment cela se passe ?
Avez-vous une assistante sociale ? Si oui, comment vous vous entendez avec cette personne ?
Pour quelles raisons avez-vous contacté votre assistante sociale la dernière fois ?
Identifiez-vous des difficultés, dans vos relations avec les professionnels qui vous entourent, qui vous empêchent d'avancer ?

Perspectives et relogement

- Sortie du logement temporaire vers le logement social

[SF/MP/FG] vous ont expliqué que le logement dans lequel vous vivez actuellement est temporaire et qu'il faudra rechercher un autre logement : est-ce vous auriez souhaité pouvoir rester dans votre logement actuel ou vous sentez-vous prêts à déménager ? Pour quelles raisons ?
Avez-vous des inquiétudes à propos de la demande de logement social ?

Si oui, lesquelles ?

Comment vous imaginez ce déménagement : Quel type de logement souhaiteriez-vous ? Où souhaiteriez-vous habiter, avez-vous des envies précises ?

- Autres besoins non-discernés

Aujourd'hui, avez-vous des besoins ou certaines difficultés sur lesquels on ne vous aide pas ou pas assez ? Si oui, comment aimeriez-vous être accompagnés ?
Qu'est ce qui permettrait à votre situation de s'améliorer ?
Est-ce que vous avez d'autres choses à me raconter ? Certaines choses sur lesquelles vous souhaitez revenir ?