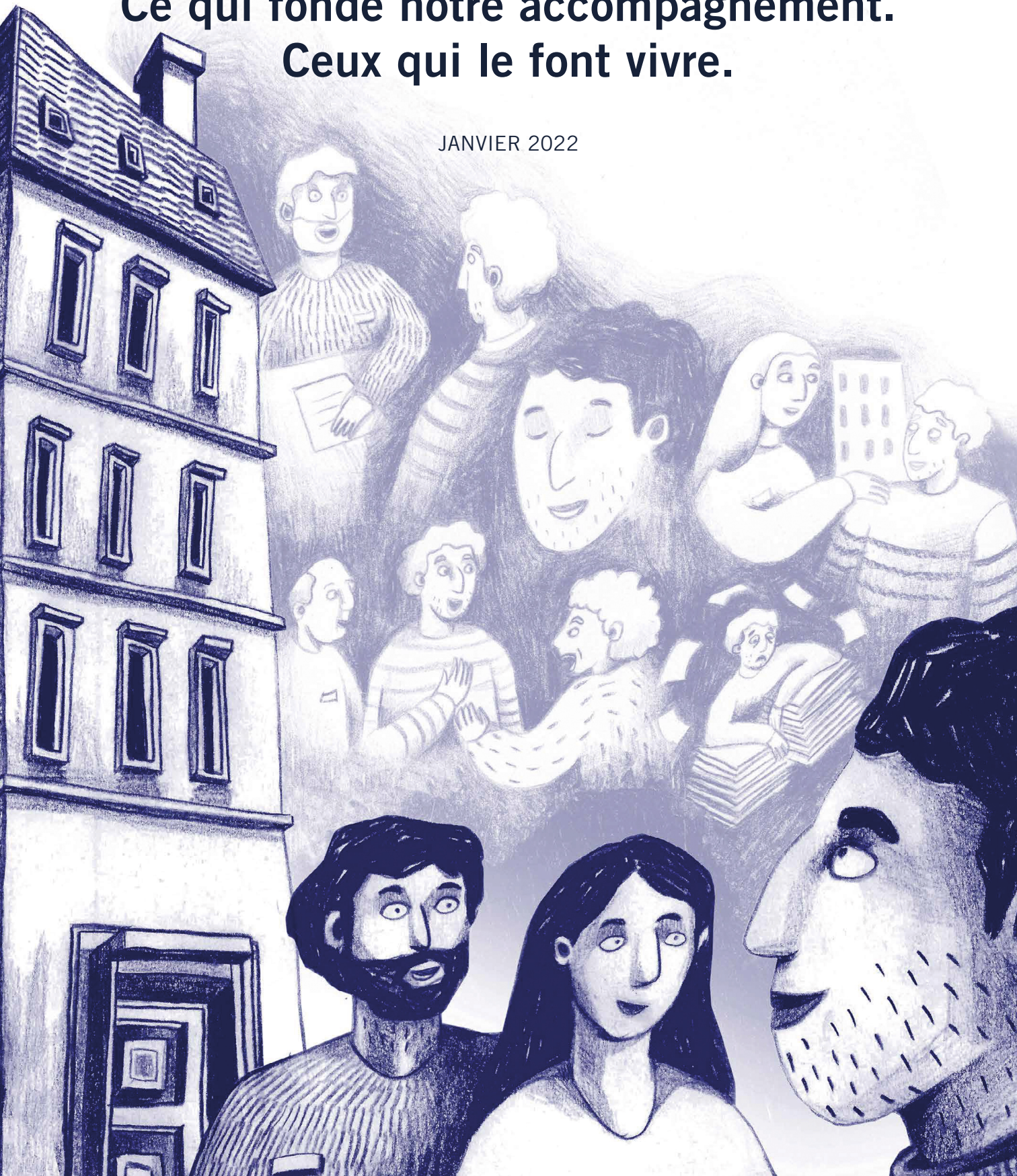




# Ce qui fonde notre accompagnement. Ceux qui le font vivre.

JANVIER 2022





# Nos valeurs

Au-delà du droit commun, la défense de l'intérêt commun	10
L'Autonomie	12
L'Égalité	14
Le Bien-être	16



# Notre éthique professionnelle

Pluridisciplinarité	18
Responsabilité	20
Transparence	21
Ouverture et Respect	22



# Ce qui affecte notre éthique d'intervention

Entretien avec  
Fabienne Landeroin,  
Directrice de l'association  
Bail Pour Tous 27

Entretien avec  
Antonia Italiano,  
Directrice de  
Cap-Habitat 32

Entretien avec  
Christelle Duhamel,  
chargée d'accompagnement  
social chez Solidarités  
Nouvelles pour  
le Logement Essonne 37

Entretien avec  
Rachid Boudalaoui,  
locataire chez Solidarités  
Nouvelles pour le  
Logement Paris 42



Accompagner  
des personnes en  
difficulté de logement,  
c'est l'un des cœurs  
battants de la Fapil

La Fapil est née au moment de la rédaction et de la promulgation de la loi Besson visant à garantir et mettre en œuvre le droit au logement pour tous. En cohérence avec cette loi fondatrice, la réponse aux besoins des ménages devrait dicter l'action à mettre en œuvre, ce qui devrait en principe exclure la référence à des normes d'intervention trop rigides.

En réalité, la multiplication des dispositifs s'accompagne d'un souci marqué de rationalisation de l'action publique. Si les textes et les référentiels placent toujours les bénéficiaires « au centre » des actions proposées, dans la pratique, ceux-ci se retrouvent plutôt « au centre de toutes les contraintes de ces dispositifs » comme le pointait André Gachet <sup>1</sup> dans son propos introductif de la journée anniversaire des 10 ans de la loi DALO.

**Accompagner, c'est travailler sur l'humain, avec l'humain et c'est donc s'adapter en permanence.**

Nous défendons un accompagnement où intervenants et personnes s'associent pour trouver ensemble des solutions. Cette idée, inscrite dans notre Charte depuis 1990, répond au principe du « pouvoir d'agir » défendu dans le cadre du Logement d'Abord. Pour qu'il ne soit pas qu'une incantation, il doit s'appuyer sur des moyens et des modalités d'accompagnement qui redonnent de la latitude aux associations.

Pour la Fapil, accompagner, c'est s'appuyer sur les potentialités des ménages et encourager la mise en œuvre du choix du logement. C'est s'appuyer sur le droit mais aussi sur les valeurs et l'éthique professionnelle du travail social.

C'est aussi travailler avec rigueur et avec la volonté d'évaluer nos actions... De ce fait, c'est faire remonter des données qualitatives là où on ne nous réclame plus que des chiffres ! C'est dans cet esprit que la Fapil a lancé un travail avec ses adhérents pour mieux définir les communs et l'identité du réseau dans le travail d'accompagnement proposé et mis en œuvre par ses adhérents.

C'est à ces conditions que nous, associations, pourrions continuer à mobiliser et ouvrir des possibles avec les personnes déjà bien ankylosées par une multitude d'entraves liées à leur environnement et leur quotidien.

**Evelyne Guerraz, Chargée de projet à l'ALPIL et Vice-Présidente de la Fapil & Eric Fine, Coordonnateur du Pôle social, Directeur de la Maison du Logement/Astrolabe au sein d'Adages et administrateur de la Fapil**

<sup>1</sup> *Intervenant social au sein de l'Alpil et Président de la Fapil de 2000 à 2008*



Nos valeurs  
et leurs finalités,  
garantes de  
notre éthique

La Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement naît concomitamment à la loi Besson qui vise à garantir un droit au logement. Ses membres fondateurs ont contribué à son élaboration ; leurs actions reposent sur une même détermination : réduire les inégalités d'habitat. Ainsi l'accompagnement mis en œuvre par les adhérents de la Fapil est avant toute chose mû par cette ambition première et repose sur les valeurs qui ont présidé à inscrire le droit au logement comme un droit fondamental : la dignité des personnes, la solidarité, l'inconditionnalité et la justice sociale. En ce sens, il répond à la définition du Haut Conseil du Travail Social.

Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.

**D-142-1-1 du Code de l'action sociale  
et des familles**

---





*Au confluent de logiques d'action et d'assistance, le travail social obéit selon Michel Autès à une structure double, condition même de son efficacité, comme fabrique de cohésion et de lien. Il produit à la fois l'assignation à un ordre social et l'émancipation démocratique des individus et des groupes. Il se situe sur le double registre des institutions et des subjectivités. Cette position charnière empêche de lui fixer une fonction univoque, il faut au contraire le saisir au travers de la dualité entre contrôle institutionnel et libération individuelle du travailleur comme de l'utilisateur.*

**Marie-Christine Bureau et Ivan Sainsaulieu,  
Reconfiguration de l'Etat social en pratique, 2012  
<https://books.openedition.org/septentrion/9536>**





# Nos valeurs



## AU-DELÀ DU DROIT COMMUN, LA DÉFENSE DE L'INTÉRÊT COMMUN

Depuis l'origine, les adhérents de la Fapil se sont rassemblés pour œuvrer en faveur de l'accès des personnes à des logements ordinaires et banalisés, à des statuts d'occupation de droit commun, à la mobilité résidentielle et au choix de leur lieu et conditions d'habitat. Force est de constater que les lois successives adoptées pour garantir le droit au logement jusqu'à son opposabilité n'ont pas réussi à en faire une réalité. Dans le même temps, l'Etat social s'est effrité affaiblissant par la même occasion la fonction d'insertion du travail social. La portée des interventions s'amenuise dans un contexte de chômage de masse, de pénurie de logements abordables, d'intensification des difficultés d'accès aux droits et aux services publics alors que les inégalités ne cessent d'augmenter.

Malgré ce contexte difficile, exacerbé par la crise sanitaire, les adhérents de la Fapil continuent d'agir « pour favoriser l'accès au logement et le maintien dans leur habitat de tous ceux que les évolutions économiques et sociales fragilisent. » Ils veillent à ce que le droit au logement soit mis en œuvre et que les dispositifs sociaux conçus pour lutter contre la pauvreté

atteignent les ménages concernés. Ils s'emploient aux côtés des personnes à faire valoir leurs droits et à défendre les initiatives qui concourent à l'intérêt commun en se saisissant de tous les leviers disponibles (via les dispositifs juridiques, sociaux ou économiques). Enfin, ils portent et font vivre les valeurs de justice sociale et de solidarité auprès de tous les acteurs.

### La mobilisation inter-associative via les comités de veille DALO

En Ile-de-France, la Fapil, la Fédération des Acteurs de la Solidarité, la Fondation Abbé Pierre et le Secours Catholique veillent collectivement au respect et à la mise en œuvre de la loi DALO. À travers des comités de veille départementaux, ainsi que des journées régionales dédiées au sujet, les réseaux favorisent l'échange entre les représentants associatifs en commissions de médiation afin de générer de l'information sur les pratiques de celles-ci et de créer des mobilisations collectives en cas de pratiques abusives.





## L'AUTONOMIE

L'autonomie comme « capacité fondamentale de chacun à exercer son jugement personnel, de décider lui-même de ses choix » est l'aiguillon de nos interventions. Elle induit de reconnaître à la personne une légitimité à agir, des compétences, des réseaux sur lesquels s'appuyer pour l'épauler dans sa trajectoire résidentielle et plus largement dans ses projets. De la sorte, le choix ne s'éteint pas avec les multiples contraintes auxquelles doit faire face l'accompagnement (cadres normatifs et temporalités administratives, délais d'accès à une offre adaptée et abordable, fluctuation des ressources, ruptures des droits, démobilisation des personnes, des partenaires, etc.). La notion d'autonomie, non univoque, ne constitue donc pas un objectif en soi pour le travailleur social mais est un élément structurant de la relation d'accompagnement. Elle s'éprouve notamment par la mise en place d'outils et d'actions conçues avec les personnes afin qu'elles puissent opérer leurs choix de manière éclairé.

### **ALPIL (Rhône)**

Depuis plusieurs années, l'ALPIL expérimente un système de location choisie. Partant du constat que les conditions d'attribution sont insatisfaisantes pour les ménages (en 2012, l'USH publiait une enquête qui révélait que 59% des ménages qualifiaient de « mauvaises » les conditions d'attribution de logements sociaux), cette expérimentation permet de passer d'un système d'attribution à un système de choix du logement, pour des ménages sortant de logements temporaires. Pour mener à bien ce projet, l'association s'appuie sur les offres de logement mises à disposition par les bailleurs, a créé un outil de diffusion de ces

offres, et propose un atelier collectif en phase de sortie des dispositifs de logements temporaires pour préparer les ménages à faire ce choix de façon éclairée. Le fait d'avoir la capacité de choisir élargit singulièrement les territoires de relogement de ménages qui se positionnent sur des offres situées sur des secteurs qu'ils n'avaient pas mentionnés dans leur demande.

### **Une Famille Un Toit 44 (Loire-Atlantique)**

Depuis mars 2012, l'association Une Famille Un Toit 44 assure la gestion d'un terrain conventionné de transition et accompagne les résidents d'origine roumaine dans leur projet professionnel et dans leur mode d'habiter leur environnement. L'association et les résidents ont dressé un certain nombre de constats de la vie du site, à la fois freins et atouts : lien de confiance entre les intervenants et les résidents, solidarité dans certains actes quotidiens, mobilisation sur les actions et projets mis en œuvre mais aussi tensions latentes, tendance au repli et faibles connaissances des droits et devoirs du statut de locataire en France. Afin de permettre aux familles de devenir indépendantes dans leur(s) lieu(x) d'habitation y compris hors de leur communauté, une instance d'échange a été créée comme « outil » d'action participative et citoyenne via la mise en lien des résidents, gestionnaires et des partenaires (collectivité notamment). Grâce à des plages horaires souples et à la présence d'un traducteur, les solutions et réflexions portées au sein de l'instance sont partagées entre habitants mais aussi avec les partenaires afin d'inclure l'ensemble des acteurs impliqués dans la vie du site.



En pratique, l'égalité exige d'intervenir auprès des personnes sans discrimination tout en tenant compte de leurs différences



## L'ÉGALITÉ

La notion d'égalité sous-tend à la fois nos principes d'intervention et leur finalité. Elle rejoint en cela les ambitions de justice sociale, de promotion des personnes et des droits, de réduction des inégalités et de lutte contre les exclusions précédemment évoquées, que recouvre également le statut « d'intérêt général » de nos adhérents. En pratique, l'égalité exige d'intervenir auprès des personnes sans discrimination tout en tenant compte de leurs différences. Elle suppose d'agir de manière transparente en informant et en expliquant aux personnes les règles et critères établis. Cette approche est aussi une condition nécessaire à l'exercice de l'autonomie. Dans l'appui proposé aux ménages, il s'agit à chaque fois de se demander si ce qui est entrepris est utile et pertinent au regard de la situation et non pour répondre aux exigences du dispositif. C'est notamment ce que l'on défend via la mise en œuvre d'un accompagnement « souple et adapté » afin d'ajuster nos interventions aux situations des personnes que nous soutenons.

### **ALEOS (Haut-Rhin)**

En 2019, le Défenseur des Droits publiait un rapport alertant sur les inégalités d'accès au service public engendrées par la dématérialisation. En réponse à ce constat, de nombreuses associations se sont mobilisées pour proposer des projets de médiation numérique : c'est le cas d'Aleos, qui a créé ses ateliers d'inclusion numérique en 2019. Lors de ces ateliers, les résidents apprennent à utiliser un ordinateur, une boîte courriel, une clé USB, à comprendre le fonctionnement d'internet et à accéder aux sites des administrations ainsi qu'à leurs espaces personnels. Les sessions s'étendent sur deux heures et accueillent 6 résidents au maximum. Ces derniers sont encouragés à venir avec leur propre matériel : ordinateur, smartphone ou tablette. À l'issue de la formation, une clé USB est remise à chaque participant avec ses codes et des fiches de support résumant les points étudiés.



## Le Relais 18 (Cher)

L'incarcération provoque une perte de logement, une difficulté à y accéder ou une perte de repères : le but de l'action mise en œuvre par le Relais 18 est de soutenir les personnes dans le maintien, le retour ou l'accès au logement via un accompagnement personnalisé s'appuyant sur leurs potentialités. Pour ce faire, les personnes qui le souhaitent bénéficient de l'aide d'un référent Hébergement Logement en plus du suivi de leur conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation. Cet appui est proposé quel que soit le temps de

la peine afin de minorer les conséquences de l'emprisonnement sur leur habitat présent et futur : soutien dans les choix concernant leur logement au moment de leur incarcération (maintien du bail ou résiliation) ; ateliers logement en prison pour préparer les personnes à leur sortie ; coordination et préparation du placement extérieur notamment par la mise à disposition d'un hébergement intermédiaire ou adapté ; etc.

## LE BIEN-ÊTRE

Parce qu'il vise la possibilité pour les personnes de mener à bien le projet de vie qu'elles ont choisi, le travail social concourt au bien-être. De même « le droit à habiter » inscrit dans la Charte de la Fapil relève de cette acception large du logement comme outil de promotion et d'insertion des personnes. En épaulant les personnes pour qu'elles accèdent à un logement (ou qu'elles s'y maintiennent), qu'elles s'emparent de leurs droits et développent leur pouvoir d'agir, les adhérents de la Fapil collaborent à améliorer leur qualité de vie. L'approche privilégiée par les professionnels et les bénévoles comme certaines des initiatives proposées aux personnes sont guidées par ce « souci de l'autre » dans toutes ses dimensions (intimes et sociales).

### ADDSEA (Doubs)

Le secteur Accueil Hébergement Logement de l'Association Départementale du Doubs de Sauvegarde de l'Enfant à l'Adulte (ADDSEA) se mobilise depuis plus de 7 ans contre les violences faites aux femmes en les accueillant, en les accompagnant et en agissant auprès des partenaires pour faire évoluer les approches.

En quittant leur domicile, les femmes quittent aussi leurs repères, leur entourage, et se retrouvent souvent seules. C'est de ce constat et du souhait exprimé par certaines de rencontrer d'autres femmes qu'est né un groupe de paroles en juillet 2014. Le but premier était





de permettre aux femmes de se retrouver autour de temps conviviaux : pouvoir échanger sur leurs difficultés, leurs réussites, leurs inquiétudes, leurs projets sans être jugées. Puis les femmes du groupe ont souhaité développer des actions de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux femmes. Aidées de leurs enfants, elles ont créé un court métrage diffusé lors de journées de rencontre pour sensibiliser le public et interviennent aussi auprès de différents groupes de professionnels au contact du public (travailleurs sociaux mais aussi avocats, juristes, gendarmes) et contribuent à l'élaboration de plaquettes de communication destinées aux femmes victimes de violences. Depuis, d'autres groupes de paroles se sont constitués au sein de structure en soutien aux mères isolées et un service dédié à l'accueil des auteurs de violence a été créé en 2018. Toutes ces initiatives s'appuient sur les personnes concernées pour faire évoluer les prises en charge.

## **Les Escales Solidaires d'Habitat et Humanisme (Rhône)**

Les Escales Solidaires sont des tiers-lieux participatifs développés par Habitat et Humanisme à Lyon pour susciter la rencontre à l'échelle du quartier, favoriser la mixité sociale, recréer du lien social, redonner confiance et accompagner les plus fragiles vers l'autonomie. Ces lieux sont ouverts à tous : personnes isolées, étudiants, personnes âgées, habitants du quartier... Deux principaux leviers sont utilisés par Habitat et Humanisme pour atteindre ces objectifs : une table d'hôte solidaire proposant des repas à 2€ et un ensemble d'ateliers et permanences autour du prendre soin, de l'accès aux droits, de l'insertion professionnelle, de la culture et des loisirs.



Le but premier était de permettre aux femmes de se retrouver autour de temps conviviaux : pouvoir échanger sur leurs difficultés, leurs réussites, leurs inquiétudes, leurs projets sans être jugées»





# Notre éthique professionnelle

L'intervenant social est au service de la personne dans la société. Son action est toujours guidée par le principe d'utilité potentielle : l'aide apportée va-t-elle améliorer la situation de la personne ?

Son intervention vise :  
à l'épanouissement et à l'autonomie des personnes, groupes ou communautés ; au développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement ; à l'adaptation réciproque individus/société en évolution

Code de déontologie de l'ANAS, novembre 1995



## PLURIDISCIPLINARITÉ

La Charte de la Fapil spécifie l'approche nécessairement plurielle des situations et la diversité des solutions à mettre en œuvre. Elle engage ses membres à cultiver cette pluralité de réponses et de fonctions et à s'adapter en permanence. C'est pourquoi l'aide apportée regroupe une multitude de métiers, qui interviennent à des moments différents de la relation

des personnes au logement afin d'assurer ce lien étroit, toujours renouvelé, entre une situation et une réponse possible, elle-même à multiples facettes. Cette approche requiert en interne ou à l'externe de mobiliser différents champs professionnels : celui du travail social d'abord mais aussi juridique (droits sociaux, droit au logement, droit immobilier, droit du séjour, etc.),

administratif (fonctionnement des services publics et des procédures, évaluations, etc.) et technique (équipements du logement, qualité du bâti, nature des désordres, etc.).

Elle suppose également la connaissance renouvelée des acteurs et professionnels œuvrant dans d'autres domaines (santé, insertion professionnelle, parentalité, etc.) et la mise en place de relais solides pour permettre des orientations efficaces des personnes accompagnées. Ainsi le travail des intervenants sociaux s'appuie et s'articule toujours avec d'autres acteurs, chacun devant agir en gardant en ligne de mire l'intérêt des personnes accompagnées. Si elles ne sont pas toujours formalisées par un partenariat, ces interventions doivent permettre au ménage de trouver des appuis dans des temps différenciés, d'être reconnu en même temps que soutenu dans le respect de son intimité.

## FALEP 2A (Corse)

À la Falep 2A, l'accompagnement au logement est pluridisciplinaire et implique la mobilisation d'un réseau d'acteurs : services sociaux de secteur, associations, professionnels de la santé, de l'addictologie et de la psychiatrie, de l'emploi, etc. Les travailleurs sociaux mobilisent ces partenaires et travaillent conjointement sur de nouvelles pratiques de l'intervention sociale. Leur action est complémentaire des dispositifs existants et se pense en synergie. Loin de se substituer à l'accompagnement et aux aides de droits commun, l'objectif de l'AVDL à la Falep 2A

est d'aider à régler une situation particulière face au logement. Durant le temps de l'accompagnement, l'association met tout en œuvre pour que les personnes prennent leurs repères vis-à-vis des services sociaux des deux territoires, celui de la Communauté d'Agglomération du Pays Ajaccien et celui du grand sud Corse, afin qu'elles soient ensuite en capacité de faire valoir leurs droits.

## ADAGES (Hérault)

À la Maison du Logement de l'association Adages, l'équipe sociale intègre une pluralité de métiers afin d'accompagner les personnes à tous les stades de leur recherche et de leur accès au logement. Ainsi, les techniciens du logement et les gestionnaires locatifs sont associés régulièrement aux réunions des équipes sociales, avec lesquelles ils programment des ateliers et visites thématiques ; un juriste et un architecte proposent leurs conseils dans le cadre des permanences d'accueil au public ; une infirmière rend visite aux locataires et organise des ateliers. Cette ouverture permet à l'équipe sociale d'avoir un regard plus riche sur l'évolution des ménages, et aux personnes logées/accompagnées de bénéficier de plus de visibilité quant à leurs situations et aux possibilités qui s'offrent à elles.





## RESPONSABILITÉ

Les structures associatives engagent leur responsabilité guidée entre autres par les valeurs qui les fondent. Aussi, elles doivent soutenir leurs équipes via un partage des responsabilités clair et assurer la qualité de leur cadre d'intervention (projet associatif cohérent avec la mise en œuvre opérationnelle, formation continue, négociation des financements et des conditions d'exercice, etc.) Le travailleur ou intervenant social, engage sa responsabilité vis-à-vis des personnes qu'il soutient mais également vis-à-vis du cadre légal qui régit sa profession et de l'organisme au sein duquel il exerce. Cette valeur commande plusieurs de ses fonctions : d'accompagnement tout d'abord mais aussi de développement social (via sa contribution à l'observation sociale, son engagement, sa défense de l'Etat de droit, etc.). Il a un devoir d'information des personnes sur les possibilités et les limites de ses interventions, de leurs répercussions et des recours possibles. Il mesure les conséquences de ses actions et des informations qu'il délivre aux personnes mais aussi aux partenaires dans le cadre de réunions de concertation. Le respect de la confidentialité participe à construire une relation de confiance avec les personnes accompagnées.

Assurer la continuité du soutien relève aussi dans une certaine mesure de sa responsabilité et de celle de nos structures adhérentes. Bien que le cadre financier ne le facilite pas, ce soutien peut prendre diverses formes mais répond à une conviction forte : les ménages qui ont connu des difficultés d'habitat, peuvent voir leur situation s'améliorer un temps, mais demeurer fragile. Les intervenants associatifs restent bien souvent un repère dans leur parcours. C'est pourquoi ils doivent pouvoir les solliciter à nouveau pour un soutien ponctuel ou construire une réorientation appropriée.

## Un réseau engagé dans la lutte contre les discriminations

Les travailleurs sociaux accompagnent des ménages souvent exposés au risque de discrimination dans l'accès au logement, du fait de leurs ressources (nature ou montant), de leur origine réelle ou supposée, de leur âge... Les professionnels se doivent d'être irréprochables dans leur pratique auprès des personnes. La Fapil a ainsi développé des formations et des outils pour accompagner les structures et les professionnels dans leur pratique, sur cette question.

Par ailleurs, les intervenants sociaux associatifs peuvent aussi être témoins des pratiques d'une chaîne d'acteurs œuvrant dans l'accès ou le maintien dans le logement. Pris dans des enjeux de cadre d'intervention, de représentation de leur association ou de partenariat à préserver, réagir vis-à-vis de pratiques illicites et soutenir dans ce sens les personnes qui en sont victimes, peut s'avérer difficile. La déontologie de l'intervenant et l'engagement de l'association qui l'emploie formalisé par la Charte de la Fapil, donnent une légitimité à l'accompagnement direct des personnes pour faire valoir le respect de leur droit, ou à défaut, une orientation vers un acteur compétent. Il est de la responsabilité des intervenants et de notre réseau que les droits des personnes ne soient pas scellés au strict cadre des dispositifs mis en œuvre par son intervenant social. À titre d'exemple, si celui-ci n'est pas en mesure d'accompagner le ménage à faire un recours auprès de la CALEOL, il peut l'orienter vers un autre professionnel à même de le faire.

## TRANSPARENCE

Pour instaurer une relation de confiance avec les personnes et les partenaires, il est indispensable de leur fournir un accès facile aux informations et à des explications pertinentes. C'est parce qu'elles sont correctement informées et outillées que les personnes peuvent exercer leur libre arbitre et faire valoir leurs droits. C'est parce qu'ils saisissent les modalités et les objectifs de nos actions, que les partenaires sont enclins à échanger sur leur propre fonctionnement et à envisager des ajustements. Dans la relation d'accompagnement, décrire le cadre dans lequel celui-ci s'inscrit est un moment essentiel tant pour les personnes que pour les professionnels. Expliciter le cadre, c'est donner la possibilité aux personnes de se projeter et les aider à exprimer et prioriser leurs besoins. C'est aussi se donner les marges de manœuvre nécessaires pour le faire évoluer au fil de l'accompagnement.

### **AVDL (Rhône)**

L'Association Villeurbannaise pour le Droit au Logement (AVDL) propose aux personnes qu'elle accompagne un livret d'aide à la recherche de logement social. Ce livret contient des informations relatives aux parcours d'accompagnement au sein de l'association, des questionnaires pour aider les personnes à définir leur projet logement, un espace pour se retrouver dans les démarches engagées, ainsi qu'un espace bilan. Grâce à cet outil, les personnes gardent trace des rendez-vous avec l'intervenant social et peuvent avoir en main à tout moment les informations dont elles ont besoin pour continuer leurs démarches de manière autonome.







## OUVERTURE ET RESPECT

Ce couple de valeurs impose aux intervenants de reconnaître l'Autre dans sa singularité et ses compétences à s'exprimer quant à sa compréhension des politiques publiques, aux objectifs à se donner pour que sa situation évolue, aux moyens à déployer. Ces notions se traduisent par la qualité de l'écoute de l'ensemble des professionnels, la place faite à l'autre dans l'accompagnement proposé, dans le fonctionnement des services, etc. Ce sont sur ces valeurs que s'appuient les démarches de participation tenant compte des enjeux de chacun des acteurs (personnes accompagnées, travailleur social, dirigeants, agents des institutions partenaires, etc.) pour négocier les actions à mettre en œuvre.

### **Un réseau engagé pour la promotion des personnes**

En 2020, la Fapil a engagé une série de groupes de travail sur la question de la place des personnes accompagnées dans la relation d'accompagnement. Une de ces sessions a été dédiée à la sensibilisation au Développement du Pouvoir d'Agir, une approche visant à aider les personnes à identifier elles-mêmes les limites auxquelles elles sont confrontées et les ressources qu'elles possèdent pour les dépasser, afin de favoriser le développement de leur possibilité d'agir sur ces éléments. À travers la sensibilisation à ce genre d'approche, la Fapil tend à essaimer ces pratiques dans les associations du réseau.

### **ANEF 63 (Puy-de-Dôme)**

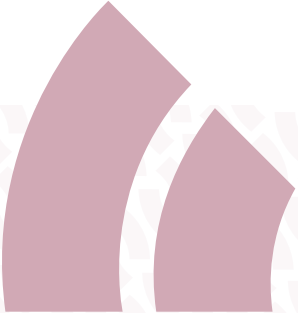
En mai 2021, l'ANEF 63 a adopté une charte en vue de l'accueil et de l'accompagnement des personnes avec un animal de compagnie. Celle-ci est le fruit de la réflexion partagée de salariés des différents Pôles de l'ANEF 63, occupant diverses fonctions (maîtresse de maison, travailleur social, gestionnaire locatif, direction...). L'ensemble des participants ont pu relever que le refus d'accueillir l'animal de compagnie entraînait de facto un refus d'accueil de son propriétaire. Ainsi, des personnes pouvant être orientées sur l'un des services de l'ANEF 63 refusaient ou se voyaient refuser une place du fait de la présence de l'animal. C'est pour y remédier tout en proposant un cadre sécurisant pour l'ensemble des parties (personnes accompagnées, animal, équipe associative, intervenant extérieur) que ce document a été mis en place : il mentionne les cadres réglementaires et légaux relatifs aux animaux domestiques et aux soins à leur apporter ainsi que les conditions minimales à mettre en place pour permettre les interventions des équipes au domicile.





# Ce qui affecte notre éthique d'intervention





*Il est devenu habituel d'évoquer le malaise des travailleurs sociaux. Le champ du social a en effet connu, depuis une trentaine d'années, des mutations profondes à la fois dans leurs modalités, leurs effets et leurs contradictions. Ces mutations affectent autant les métiers du social que la rationalité des politiques publiques mais proviennent aussi d'interventions citoyennes ou de l'émergence de nouveaux acteurs. Tous sont pris, pour ainsi dire, entre idéologies, intérêts et institutions (Pallier, Surel, 2005). [...] Ainsi la créativité institutionnelle qui s'exprime à travers de nouvelles figures d'interaction et de nouvelles synergies reste traversée par une contradiction majeure entre un projet de subjectivation de l'intervention sociale et une politique de rationalisation gestionnaire, débouchant notamment sur un déplacement du sens du contrôle : celui-ci ne concerne plus seulement les populations mais aussi les professionnels, menacés dans l'exercice même de leur autonomie.*

**Marie-Christine Bureau  
et Ivan Sainsaulieu,  
Reconfiguration de  
l'Etat social en pratique, 2012**

[books.openedition.org](http://books.openedition.org)





# Entretien avec **Fabienne Landeroin,** Directrice de l'association Bail Pour Tous

Bail Pour Tous est une association créée en 1989 par ATOL 75, Travail et Vie et GRAJAR 75, trois associations qui interviennent auprès de personnes à la rue, afin de leur proposer une solution d'accès au logement. Elle gère aujourd'hui 121 logements répartis sur différents dispositifs : résidences sociales, pensions de famille, logements en diffus (temporaire et pérenne). Elle propose également un accompagnement social adapté aux besoins des personnes, et travaille pour cela en partenariat avec ses associations fondatrices.




## Avez-vous observé des évolutions majeures dans les situations des publics que vous accompagnez ?

Oui, de plusieurs manières. Il y a trente ans, nous travaillions avec des « gars de la rue » : des personnes qui avaient déjà travaillé, qui avaient été dans des situations plus ou moins stables et qui s'étaient souvent aggravées en raison d'addictions à l'alcool. Mais c'était des personnes qui étaient en capacité de se ressaisir, de travailler de nouveau. Notre démarche était d'aller vers eux en leur proposant du travail. Et à partir de cet emploi, nous travaillions avec eux sur leurs envies, leurs besoins... Il s'agissait souvent de groupes d'hommes à la rue, qui se promenaient en groupe, se protégeaient en groupe, s'engueulaient en groupe aussi, mais en tous cas n'étaient pas seuls. Aujourd'hui, on voit des gens beaucoup plus isolés, des gens qui n'ont pas du tout connu d'emploi, qui sont plus ou moins suivis par les services sociaux, parfois d'une manière un peu sporadique. Les droits sont ouverts mais il n'y a pas grand-chose qui se passe. Il y a aussi beaucoup d'étrangers, notamment des pays de l'Est, et beaucoup de gens avec des problématiques d'ordre psychologique, ce qui était moins le cas il y a trente ans, donc la façon d'accompagner n'est pas forcément la même.


## Les politiques publiques ont-elles accompagné ces évolutions ?

D'un côté, les politiques publiques ont suivi ces évolutions en institutionnalisant l'urgence sociale, c'est-à-dire en ouvrant massivement des places d'hébergement et en standardisant l'accès aux droits dans les centres d'hébergement. Les centres d'hébergement d'urgence sont devenus des centres de stabilisation, des CHRS. Cela a complètement changé la donne. Les personnes à la rue ont aujourd'hui la possibilité d'accéder à leurs droits, et de percevoir des allocations, mais cela ne signifie pas qu'elles sont accompagnées. Dans le même temps, l'aide sociale s'est accompagnée d'une logique de contreparties.

Une des plus grosses problématiques reste pour nous l'approche « en silo » des situations des personnes. En fonction de l'agenda politique, un éclairage va être mis sur l'emploi, le logement, la santé... Mais finalement, les dispositifs mis en place au fil du temps sont déliés et ne permettent pas de répondre aux situations (souvent complexes) des personnes. Les politiques publiques visent depuis des décennies à endiguer le chômage, le sans-abrisme. Pourtant ces phénomènes ne font que s'amplifier.

 Aujourd'hui, on voit des gens beaucoup plus isolés, qui sont plus ou moins suivis par les services sociaux, parfois d'une manière un peu sporadique





Les gens savent que derrière nos associations, il y a un lien continu, et même s'il y a de nouvelles personnes, il ne va pas y avoir de rupture. Nous ne demandons pas aux gens de répéter sans cesse leur histoire, leur vie, comme s'ils étaient marqués au fer

### **Ces évolutions ont-elles exercé une influence sur votre façon d'accompagner les personnes ?**

D'une part, la rencontre avec les personnes est très modifiée : parce qu'elles sont au courant de leurs droits, que certaines ont accès au RSA, mais qu'elles ont peu d'interlocuteurs pour faire valoir ces droits. Nous recevons souvent des personnes qui viennent avec des attentes précises et qui attendent qu'on leur fournisse un service. Il y a une sorte de relation de « guichet », avec un usager qui attend que l'association lui délivre quelque chose : un logement, des revenus...

D'autre part, en raison du nombre évolutif de dispositifs et de la fluctuation des cadres réglementaires, il y a une vraie difficulté à accompagner les personnes dans leur accès aux droits car il est nécessaire d'être au courant de tout, tout le temps. Par exemple, au niveau de la CAF, nous avons du mal à comprendre toutes les démarches. Il y a également une démultiplication des dispositifs de logement, d'hébergement et donc des « nouvelles » procédures pour y accéder : le recours DALO, les accords collectifs, les relogements via Action Logement... C'est la même chose au niveau de l'insertion professionnelle, des formations. Donc pour

les travailleurs sociaux, tous les six mois, il y a une réforme qui les concerne. Ces dernières années, il y a aussi toutes les problématiques de titres de séjour à prendre en compte, car quand une personne perd son titre de séjour, elle perd tous ses droits. Aujourd'hui, un accompagnement social lié au logement oblige à avoir une connaissance des dispositifs dans tous ces domaines-là. Pour les travailleurs sociaux, c'est un besoin de formation permanent.

### **Cette multiplication des dispositifs impacte-t-elle votre projet associatif ?**

Notre objectif est de préparer les personnes à être autonomes quand elles sortent de chez nous. La crise sanitaire a révélé et augmenté les difficultés à réaliser des démarches administratives pour certaines personnes. Même avec des difficultés de compréhension, certaines arrivaient auparavant à faire ces démarches par-elles-mêmes. Aujourd'hui, pour beaucoup, ce n'est même plus envisageable. Les services sont fermés, ne sont pas accessibles sans outils informatiques (ordinateur ou smartphone), et quand on en a, encore faut-il savoir les utiliser. En plus,

chaque site Internet a sa propre logique : la CAF, les impôts, Pôle Emploi... Il n'y a même pas d'uniformisation à ce niveau-là. C'est assez perturbant. Il faut vraiment garder une vigilance quant au maintien d'un accueil physique minimum, sinon, de plus en plus de personnes vont avoir besoin d'un accompagnement dans des démarches qu'elles auraient pu faire elles-mêmes. C'est en opposition avec la notion d'autonomie, car finalement, on se retrouve presque à faire à la place des personnes, par facilité.

### **Les approches et les attentes des personnes par rapport à votre structure ont-elles également changé ?**

Depuis le premier confinement, nous avons eu l'impression que notre travail s'est apparenté à un travail de secrétariat pour ouverture ou maintien de droits. Il y a de plus en plus de demandes de la part des personnes, à la fois pour les démarches, mais aussi pour garder les codes, les mots de passe... Tout cela est très compliqué, donc certains ont besoin d'un endroit où ils peuvent centraliser l'ensemble de leurs démarches. C'est une marque de confiance, qu'il faut savoir respecter, mais c'est difficile à gérer. Nous observons également depuis quelques années que de plus en plus de gens qui ont été relogés hors de nos logements reviennent vers nous quand ils font face à un changement de situation important. C'est assez perturbant de voir qu'ils ne sont pas en capacité de trouver des réponses à leurs questions aisément, et d'autre part que nous sommes les seuls vers qui ils peuvent se tourner.

### **Multiplication des dispositifs, communication compliquée avec certains partenaires... Ces éléments peuvent-ils entraîner des ruptures d'accompagnement pour certaines personnes ?**

Oui, nous observons ce phénomène. Chez nous, les associations qui nous envoient les

personnes gardent le lien avec nos locataires (si ceux-ci sont d'accord, bien entendu). Certains éducateurs sont toujours en lien avec nos locataires qu'ils ont rencontré à la rue il y a trente ans. On voit bien qu'il y a un lien de confiance qui s'installe, qui va au-delà de la simple ouverture des droits. Pour certaines personnes très isolées, en rupture familiale, affective, ce lien est très important, ils ont besoin d'avoir des gens de confiance, pas d'un travailleur social qui change tous les ans. C'est aussi pour cela que nous sommes nommés personnes de confiance. Les gens savent que derrière nos associations, il y a un lien continu, et même s'il y a de nouvelles personnes, il ne va pas y avoir de rupture. Nous ne demandons pas aux gens de répéter sans cesse leur histoire, leur vie, comme s'ils étaient marqués au fer. Ce qui nous intéresse, c'est ce qu'ils vont faire avec nous, maintenant. Le reste, cela leur appartient. Malheureusement, cette vision est actuellement largement remise en cause. Je pense qu'il est important que les personnes aient le choix : de rester en contact avec qui elles le souhaitent, de raconter ou pas leur histoire, de se saisir ou pas de ce qu'on leur propose... Et je trouve que les nouvelles politiques publiques ne laissent pas ce choix. À l'inverse, elles font rentrer les personnes dans des cases, dans des dispositifs. Tu as cinquante-cinq ans, tu n'as pas travaillé pendant quinze ans, tu vas vivre en pension de famille avec le RSA... Ce n'est peut-être pas l'objectif de ces politiques, mais c'est la tendance que nous observons. Pour nous, il est difficile voire impossible d'orienter les personnes sur la base d'une note écrite, sans les rencontrer. Or c'est ce qui se passe actuellement. Dans nos pensions de famille, nous voyons souvent des personnes arriver qui sont très déçues, parce que l'offre d'habitat ne correspond pas du tout à leur projet et leurs attentes...

### **Pourquoi l'orientation des personnes est-elle si problématique ?**

On entend parfois que ce sont les travailleurs sociaux qui n'orientent pas bien

## On plaide le « Logement d'Abord » mais sans pallier certains freins qui ne relèvent pas des personnes en situation précaire

les personnes... On ne peut pas demander aux travailleurs sociaux d'avoir une connaissance exhaustive de tous les dispositifs. Il s'agit plutôt de former correctement les travailleurs sociaux à établir avec les personnes leurs besoins et leurs attentes en appréciant leur situation. Ensuite, c'est au financeur de fixer des objectifs en accord avec les moyens alloués pour les réaliser. C'est vrai qu'il y a plein de gens en hôtel, CHRS, CHU, qui n'ont rien à y faire mais qui ne peuvent pas accéder au logement faute de moyens financiers ou d'un appui adapté...

On plaide le « Logement d'Abord » mais sans pallier certains freins qui ne relèvent pas des personnes en situation précaire. Du coup, on se retrouve avec des orientations par défaut ou peu pertinentes du fait du manque de moyens et de connaissance mutuelle des acteurs intervenant dans l'accès au logement. C'est ce qu'on voit aussi avec nos réservataires, qui nous envoient parfois des profils qui auraient toute leur place en logement social autonome, qui pourraient passer par les accords collectifs, mais pour qui le dossier n'a pas été fait. Ce sont des choses qu'à notre niveau, nous travaillons avec les intervenants sociaux des CHRS partenaires. Après, c'est vrai que nous devons épauler de plus en plus de personnes qui cumulent des difficultés et pour lesquelles cet enjeu de coordination de la réponse est d'autant plus fort. Il faudrait vraiment qu'on réussisse à faire que les gens n'aient plus à passer par tous les dispositifs (en escalier) avant d'être logés d'autant que les outils existent.

## À Paris, le marché du logement est particulièrement tendu. Est-il toutefois possible pour vos locataires d'accéder au logement dans des délais raisonnables ?

Oui, grâce aux accords collectifs qui fonctionnent très bien : nous n'avons quasiment que des sorties liées aux accords collectifs. En revanche, nous n'avons quasiment aucune sortie DALO. Encore une fois, plutôt que de démultiplier les dispositifs, il faudrait déjà faire en sorte que le DALO soit effectif... Il est paradoxal que des personnes reconnues DALO depuis de nombreuses années doivent passer par des accords collectifs pour accéder au logement. Comment se fait-il que le droit soit inefficace par rapport à un dispositif départemental ?

C'est un peu désespérant. Il n'y a pas de remise en question du système, alors que créer une place en CHRS coûte plus cher que de reloger une personne. C'est intéressant d'observer comment tout ce champ a évolué et continue de se transformer pour s'adapter à ces changements.

## Un mot de conclusion ?

En général, je trouve que les gens font face à une violence institutionnelle assez forte. Lors de rendez-vous à la préfecture, certaines personnes arrivent pour trouver une feuille A4 qui leur dit « nous sommes fermés pour cause de COVID ». Il n'y a pas de proposition de relogement alors que l'Etat est condamné et que cela fait partie des droits fondamentaux. Les droits CAF sont coupés parce qu'un document a mal été scanné. Parfois, cela arrive aussi avec certains bailleurs sociaux : les baux sont envoyés par mail et doivent être imprimés par la personne, des états des lieux se font sans la personne à cause de la crise sanitaire, les droits à la CAF ne sont pas demandés tout de suite... Cela demande un travail de relance important de notre part. Tout cela, c'est assez violent pour les personnes.



## Entretien avec **Antonia Italiano,** Directrice de Cap-Habitat

Cap-Habitat est une association à but non lucratif de loi 1901 créée en 2003 à Avignon. Elle a pour mission de favoriser l'insertion par le logement d'un public défavorisé. Aujourd'hui, l'association s'organise autour de deux pôles : un pôle logement et un pôle accompagnement social. Elle gère 77 logements et accompagne près de 800 ménages chaque année.



### Comment est financé l'accompagnement social au sein de votre structure ?

L'accompagnement social est intégré dans une kyrielle de dispositifs dont les modalités et conditions de mise en œuvre diffèrent et cela aussi pour un même financeur. À titre d'exemple, notre association gère quatorze dispositifs aux multiples acronymes (AVDL, AVDL DALO, APEX, LSA, ASLL, ALJ, etc.). Ces accompagnements sociaux visent plusieurs objectifs pouvant aller de la recherche, à l'accès à un logement ou du maintien dans le logement. La grande majorité des dispositifs sont financés par des subventions allouées chaque année ou par appels à projets dont les calendriers ne sont pas connus à l'avance ; certains englobent d'autres activités au-delà de l'accompagnement (gestion d'une offre par exemple)... Aussi, en termes de gestion, cela devient compliqué. Récemment, à l'occasion d'une refonte des différents dispositifs, nous avons pu déposer en lien avec l'AIVS® Soligone, un projet commun d'Intervention Sociale Globale incluant nos différentes mesures d'accompagnement financées par l'État. Le projet a été retenu et a donné lieu à un engagement sur 3 ans au lieu des traditionnelles conventions annuelles. Nous avons également des accompagnements sociaux financés dans le cadre d'un marché public d'une durée de 3 ans.

### En quoi ces modalités de financement impactent-elles le fonctionnement de la structure ?

Premièrement, les conventions qui ne fonctionnent que sur une année rendent difficile la gestion interne. Parfois on a plus de financement, parfois moins... Pour prévoir le bon nombre d'ETP par an, sachant que nous n'avons que des CDI, c'est compliqué. Mais cette année, cela s'améliore : c'est la première fois que nous signons une convention sur trois ans. La deuxième difficulté réside dans le fonctionnement par appels à projets. L'idée de l'appel à projets est très intéressante, car elle nous permet d'expérimenter, d'innover. Mais il faudrait que la priorité soit donnée à la pérennisation de l'ensemble des dispositifs d'hébergement, de logement accompagné et d'accompagnement social, afin de stabiliser le tout. Ensuite, un petit pourcentage de ce budget (10-20%) pourrait permettre aux associations de se positionner pour de l'innovation et de l'expérimentation, pour dépasser nos acquis. La difficulté, c'est que la base n'est pas solide, et quand on demande à tout le monde d'innover et d'expérimenter tout le temps, alors que nous n'avons pas le financement nécessaire pour sécuriser la base, ça devient confus. Il faudrait également qu'on ait le même vocabulaire : quand on parle d'intermédiation locative, d'AVDL, il

faudrait savoir ce qu'on met derrière. Or, ce n'est pas le cas aujourd'hui. Quand on parle d'accompagnement social avec une approche globale, il faudrait qu'on ait une définition partagée avec tous les acteurs « Accueil Hébergement Insertion » du Vaucluse.

### Comment se passe le recrutement des travailleurs sociaux ?

Depuis trois ans, nous partageons le constat avec l'AIVS® Soligone qu'il devient très difficile de recruter des travailleurs sociaux. Il y a plusieurs raisons à cela : il y a une pénurie effective de travailleurs sociaux diplômés, les salaires ne sont pas attractifs, et la qualité de la formation n'est pas à la hauteur des évolutions des modes de prise en charge, du champ social d'une manière générale. En ce moment, il nous manque plusieurs travailleurs sociaux. Les contrats de professionnalisation sont quasi inexistant dans le champ social, alors que ce mode de formation permettrait de palier en partie ces difficultés.

### De quelle manière évaluez-vous vos actions ?

Chaque financeur et chaque dispositif a ses propres annexes et ses propres rendus. Par exemple, l'AVDL demande deux tableaux de

remontées tous les mois. Nous remplissons les tableaux statistiques mensuellement, ceux-ci produisent des graphiques de manière automatique, puis les cadres font un premier bilan, et ensuite l'analyse qualitative change en fonction de l'année. Mais cela demande de bien remplir les tableaux, de tout vérifier, et à la fin de l'année d'analyser les chiffres, les graphiques. Ce sont les travailleuses sociales qui réalisent les bilans, et c'est important que ce soient elles qui le fassent car c'est le moment où elles peuvent se poser et prendre du recul sur leurs prises en charge, sur les actions qu'elles ont menées, les évolutions, les sorties, les résultats, ce qui n'a pas marché également. Cela représente donc une part importante de leur temps de travail.

### Avez-vous observé des évolutions quant à l'importance de ces bilans ?

Pas au niveau des bilans annuels, parce qu'on les a toujours faits. Toutefois, nous émergeons à de plus en plus de dispositifs, donc forcément, nous avons plus de bilans à remplir. En revanche, au niveau des bilans personnalisés, cela nous prend de plus en plus de temps car nous avons décidé de les mettre en place sur tous les dispositifs. C'est chronophage, mais cela impacte positivement l'accompagnement social, surtout chez les jeunes travailleuses sociales. Cela cadre l'accompagnement social et permet de faire



Le point de départ, c'est un questionnement :  
« Qu'est-ce que vous voulez ? De quoi avez-vous besoin ? »



des allers-retours sur la prise en charge. Ces bilans sont également bénéfiques pour les personnes, ils permettent une meilleure implication, mais également une meilleure information. Le point de départ, c'est un questionnement : « Qu'est-ce que vous voulez ? De quoi avez-vous besoin ? ». Rien que cela, c'est prendre en considération la personne, et par conséquent, cela devient un échange, avec des allers-retours. Quand ça ne fonctionne pas, on peut également regarder ce qui n'a pas été fait, pointer ce qui n'a pas fonctionné, et repartir avec ces éléments. Ça peut également permettre de s'arrêter quand on voit que l'accompagnement ne fonctionne pas.

### **Que demandent les financeurs à travers ces accompagnements ?**

Nous ne traitons pas nous-mêmes tous les champs de la vie des personnes (santé, emploi, démarches administratives, etc.), puisque nous visons l'autonomie des personnes. Notre objectif, c'est de faire le lien, d'accompagner, d'aider à repérer les partenaires en fonction des besoins des personnes. Ensuite, le jour où notre accompagnement s'arrête, la personne peut poursuivre avec nos partenaires, car ils relèvent du droit commun : CMP, médecins, associations spécialisées... Notre rôle est également d'assurer la passerelle entre notre intervention et ces autres champs.


### **Pour vous, l'accompagnement consiste donc à accompagner à l'ouverture des droits, aux problématiques spécifiques du logement et à mettre en relation avec les structures de droit commun ?**

Oui, à peu près. Il s'agit d'évaluer la situation sociale au sens large, de travailler le projet logement si on est dans le cadre d'un relogement ou d'un maintien, d'ouvrir les droits, bien sûr, et ensuite de construire le plan d'action global : c'est-à-dire les objectifs à atteindre et comment les atteindre. Ensuite, il s'agit aussi d'accompagner au quotidien : aide et suivi budgétaire, droits et devoirs du locataire, aménagement de son espace de vie, repérage des services environnants, aide à la mobilité, accompagnement physique dans les démarches, inscription scolaire, etc. Cela étant, il y a des particularités en fonction des dispositifs et des besoins des ménages en termes d'accompagnement. À titre d'exemple, dans le cadre de certains dispositifs, nous accueillons des personnes qui arrivent de toute la France et qui ne savent pas forcément se repérer dans ce nouvel environnement. On va les accompagner à l'ouverture d'un compte bancaire, les aider à repérer les supermarchés, les centres sociaux, les activités, les médecins... Tout ce dont la personne a besoin.



# Entretien avec **Christelle Duhamel,** chargée d'accompagnement social chez Solidarités Nouvelles pour le Logement Essonne

Solidarités Nouvelles pour le Logement est une association francilienne œuvrant pour l'accès au logement décent pour toutes et tous à travers le travail de terrain de ses équipes salariées et l'engagement citoyen de ses groupes locaux de solidarité, composés de bénévoles. Son action se situe à plusieurs niveaux : créer des logements abordables grâce à la Maîtrise d'ouvrage d'insertion ; louer ces logements à des personnes en difficulté et les accompagner pour leur permettre de retrouver une stabilité.



**Il est important que les personnes aient la place d'exprimer leurs besoins et leurs envies, même si on est dans un contexte compliqué au niveau du logement**

### **Quelles sont vos missions au sein de SNL Essonne ?**

J'interviens au domicile des personnes à raison d'environ une fois par mois. L'objectif est d'aller à la rencontre de la personne, d'essayer de comprendre comment elle vit et se sent dans le logement auquel elle vient d'accéder, comment elle s'est approprié les lieux... On est également attentifs au lien avec l'environnement : les relations de voisinage, la gestion des parties communes, par exemple. Nous veillons aussi au paiement du loyer, et travaillons avec les personnes à la gestion budgétaire, car bien que nous pratiquions des loyers très bas, le logement reste un poste de dépenses très important dans le budget des ménages que nous logeons.

### **Comment se passe la rencontre avec les personnes ?**

Les personnes intéressées réalisent une demande à SNL, via un dossier de candidature. Dès qu'on a un logement disponible, on reçoit la personne, et on prend le temps d'écouter sa demande. Nous essayons de faire en sorte que la personne comprenne bien le cadre de notre intervention et notre projet associatif, pour qu'elle accepte le logement en toute connaissance de cause, avec ses particularités. Dès ce premier rendez-vous, on définit et on valide ensemble des objectifs de travail. Cette étape est très importante, parce qu'elle permet que la

personne ne soit pas prise en défaut, qu'elle sache exactement ce qu'on va travailler, et que cela soit basé sur ses envies, ses besoins, avec notre éclairage. Il est important que les personnes aient la place d'exprimer leurs besoins et leurs envies, parce que même si on est dans un contexte compliqué au niveau du logement, chaque personne a des envies, des rêves, des espoirs pour son logement futur. Après, c'est à nous de l'aider à mettre en lien ces envies et la réalité contrainte du logement en Ile-de-France. Parfois, un bénévole peut être présent lors de ce premier rendez-vous, il constituera un binôme avec le travailleur social pour accompagner la personne.

### **Pourquoi mettre en place ce double accompagnement avec les bénévoles ?**

À leur niveau, les bénévoles apportent un grand soutien et une grande aide aux locataires sur des problématiques que nous, travailleurs sociaux, n'aurons peut-être pas la possibilité de traiter, car nous n'avons pas les mêmes ressources, les mêmes perspectives. Par exemple, si quelqu'un me dit qu'il a besoin de meubles, je vais pouvoir l'aider à faire une demande d'aide sociale pour de l'équipement, ou lui indiquer des adresses, mais je n'aurais pas le temps de l'accompagner vers des lieux de récupération. Alors qu'un bénévole pourra l'aider, l'accompagner, et cela permettra

que la personne se sente mieux plus rapidement dans son logement. Et une fois qu'elle se sent bien dans son logement, on peut aborder de nouveaux sujets... Donc la présence d'un bénévole peut vraiment favoriser et accélérer l'accompagnement social. L'accompagnement par les bénévoles est également intéressant parce que ce sont des personnes qui habitent à proximité de nos locataires, donc qui connaissent le secteur bien mieux que nous, surtout en termes de loisirs, d'accès aux bibliothèques, à la culture, aux activités sportives... Ils peuvent permettre aux personnes, si elles en ont l'envie, de découvrir leur environnement. Cela permet aussi d'introduire un réseau, ce n'est pas seulement le travailleur social qui entend les problématiques et qui oriente vers des solutions, ça permet de réaliser que finalement, on n'est pas seul dans son logement, on a des personnes autour, des voisins, que des liens peuvent se créer... Et donc de replacer le logement dans une dimension plus collective.

### **Vous accompagnez les personnes en vous rendant chez eux. Quels sont les avantages d'une intervention à domicile plutôt que d'un rendez-vous au bureau ?**

Déjà, cette forme d'intervention permet une grande adaptation à la personne, en termes d'horaire notamment. Pour une personne qui travaille et/ou contrainte par les horaires de l'école, ça peut être difficile de se rendre dans certains services ouverts sur des créneaux fixes en journée « classiques », et pas forcément à proximité immédiate. Nous, on s'adapte à leur rythme s'il faut y aller en début de soirée par exemple. Un autre avantage, c'est que les

visites sont régulières, programmées d'un mois sur l'autre, alors qu'au bureau, les rendez-vous sont sollicités parce que les personnes rencontrent un problème. Là, que ça aille ou pas, on rend visite aux personnes et ça fait du bien de voir les gens qui nous disent « en ce moment, ça va bien ». L'aller au domicile nous donne accès à plus de facettes de la personne. Parfois, ce sont des sujets qui n'ont pas de lien avec le logement, mais sur lesquels nous devons tout de même travailler puisqu'ils peuvent impacter leur vie dans le logement. Il peut s'agir de problématiques liées aux enfants : quand on intervient au domicile, on est davantage amené à parler de la vie quotidienne, familiale. Il peut également s'agir de problématiques de santé, qu'elles soient physiques ou psychiques. Dans ces cas, on aide la personne à s'adresser aux partenaires ou aux services de droit commun, pour que par la suite, elle sache où aller et à qui faire appel quand elle est confrontée à ce genre de situation.

### **Vous fixez avec les personnes des objectifs en début d'accompagnement. Sont-ils renégociés par la suite ?**

Oui, dans le cadre de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL, dispositif d'accompagnement financé par le département), nous devons faire des points d'étape tous les six mois, pour renouveler la mesure. Ce sont des moments qui permettent de s'arrêter et de regarder ce qui a été fait, ce qui reste à faire. Cela permet aussi aux personnes de réévaluer leurs objectifs, leurs envies, de se demander ce qui est vraiment important pour elles, ce qu'elles sont capables de lever, de surmonter, de changer.



Les visites à domicile sont régulières et pas forcément attachées à une difficulté précise. C'est important d'aller chez les gens et qu'ils puissent aussi nous dire «en ce moment, ça va bien»



Nous, en étant à l'écoute dans ces moments, nous les accompagnons et les soutenons dans leur cheminement. C'est une étape qui peut être valorisante pour la personne, car elle permet de se rendre compte du chemin parcouru. Mais chacun avance à son rythme, et ce bilan peut s'avérer douloureux pour des personnes qui n'ont pas avancé par rapport à leur projet, parce qu'elles avaient besoin de ce temps pour avancer sur autre chose, ou simplement pour souffler. L'enjeu, c'est d'en parler, d'en discuter, et d'encourager.

personnes très isolées et qui vivent mal leur isolement. Dans ce cas, on est en capacité de les réorienter. Mais parfois, il peut y avoir besoin d'autre chose, comme un Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT), un Centre d'Hébergement et de Réinsertion sociale (CHRS) ou un centre maternel. Mais les dispositifs sont surchargés, il n'y a pas de place et le caractère inadapté de l'offre est peu prioritaire. Finalement, on flèche les gens sur des dispositifs en fonction de l'urgence, pas de ce qui est adapté pour eux.

### Les conditions des dispositifs qui financent votre action influent-elles sur votre accompagnement ?

Parfois, ces dispositifs ne prennent pas suffisamment en compte la singularité de la personne. La limite de l'accompagnement est de 24 mois dans notre département, quelle que soit la problématique de la personne. Pour certaines situations, c'est insuffisant. Le cloisonnement des dispositifs est une autre limite. Chez SNL, nous avons du logement temporaire, du logement durable, et des pensions de famille. Parfois, on se rend compte qu'une personne qui est dans un logement temporaire serait mieux en pension de famille, qui est un habitat destiné aux

### En tant que travailleur social, vous êtes l'interface du système d'action sociale et de la réalité des situations des personnes. Comment le vivez-vous ?

La difficulté, c'est de ne pas avoir de solution à proposer à la personne. Et finalement, on est seul face à la personne, même si on est rattaché à une structure, à une équipe, qu'on en discute en équipe, qu'on a des instances pour en parler comme des groupes d'analyse des pratiques, il n'empêche qu'on est seul, au domicile, avec ces personnes. Et de l'autre côté, les partenaires nous disent parfois : « mais vous êtes travailleur social, vous êtes au plus proche de la personne, vous pouvez



travailler telle ou telle chose », sans se rendre compte que l'ASLL, c'est seulement une visite par mois. Certaines personnes auraient besoin d'un soutien quotidien, mais nous n'avons pas les moyens de mettre cela en œuvre. Cela nous met en difficulté en tant que travailleur social car on voit bien qu'on ne peut pas apporter l'appui nécessaire à la personne, mais ça met également en difficulté la famille, car l'aide qu'on lui délivre n'est pas adaptée à sa situation. Comme elle n'est pas à la rue, et qu'elle est accompagnée on pense, à tort, que les choses sont réglées.

### Comment préparez-vous la fin de l'accompagnement ?

En Essonne, le travailleur social en charge de l'ASLL est le « référent » social du ménage sur la période. C'est intéressant parce que cela permet de créer un lien de confiance fort, d'éviter les effets ping-pong où les gens sont baladés d'un service à l'autre, d'un interlocuteur à un autre... Mais d'un autre côté, il faut veiller à ce que cette relation forte qui se construit ne conduise pas à une relation de dépendance, à ce que les personnes se disent : « je ne vais pas y arriver sans vous ». On le disait tout à l'heure, l'aller-vers permet d'interroger plus largement ce qui se passe dans la vie des personnes que nous accompagnons, par ricochet, cela nous permet de chercher ensemble les orientations et les interlocuteurs de la mettre en lien avec les services de droit commun et de lui montrer qu'elle a d'autres ressources. Finalement, j'aime à dire que l'autonomie, ce n'est pas de savoir-faire seul, c'est de savoir où aller quand on est en difficulté. C'est dans ce sens qu'on travaille avec les personnes tout au long de l'accompagnement.

### Et lorsque la mesure financée est épuisée mais que la personne a toujours besoin d'être accompagnée, que se passe-t-il ?

Chez SNL, on part du principe que quand on s'engage auprès d'une personne c'est pour l'accompagner jusqu'au bout de son projet de logement. Dès lors qu'elle a envie de rester et de travailler avec nous, nous continuons de répondre à sa demande. Si elle n'est pas relogée, c'est la plupart du temps parce qu'il n'y a pas suffisamment de logements à faibles loyers, ce n'est pas de son fait. Notre rôle en tant qu'association, c'est bien aussi d'alerter, et de rendre visible ce manque de logements abordables. Donc oui, on poursuit l'accompagnement sans être financé, bien sûr. C'est un engagement de l'association, mais si toutes les situations le nécessitaient, cela pourrait mettre à mal la structure.

On part du principe que quand on s'engage auprès d'une personne c'est pour l'accompagner jusqu'au bout de son projet de logement



Entretien avec  
**Rachid Boudalaoui,**  
locataire chez Solidarités  
Nouvelles pour le  
Logement Paris

## Comment avez-vous connu l'association SNL Paris ?

J'ai rencontré SNL grâce à l'Espace Solidarité Habitat de la Fondation Abbé Pierre dont j'ai entendu parler lors de ma participation aux 60 ans de l'Appel de l'Abbé Pierre. À la suite de cette manifestation, je suis allé les voir pour leur exposer ma situation. J'avais des choses à dire, mais je ne savais pas à qui m'adresser. Ils ont transmis ma demande à SNL, qui m'a recontacté quelques temps après.

## Où logiez-vous à cette époque ?

J'étais en centre d'hébergement d'urgence, depuis cinq ans et demi. C'était beaucoup trop long. Je renouvelais ma demande de logement social chaque année, mais rien ne bougeait. À cette époque, j'étais vraiment désespéré et en détresse. J'ai voulu faire une grève de la faim, j'ai essayé d'appeler tout le monde... J'ai même appelé le ministère des affaires sociales ! Je voulais tout faire pour attirer l'attention parce que j'étais terrifié de ma situation et de celles des personnes qui m'entouraient.

## Quand avez-vous rencontré l'équipe d'SNL pour la première fois ?

En septembre 2016. La première fois, ça n'a pas abouti car je touchais encore les allocations chômage et mes revenus dépassaient les plafonds pour accéder à leurs logements. Mais dès cette première rencontre, je suis ressorti avec le sourire aux lèvres, car l'assistante sociale qui m'a accueilli m'écoutait, me prenait au sérieux. Elle m'a promis de garder mon dossier au cas où elle trouverait quelque chose de plus adapté. C'est ce qu'il s'est passé trois ou quatre mois plus tard. J'avais alors épuisé mes droits au chômage, et j'étais sans aucune ressource, même pas le RSA.

## Pourquoi ?


D'abord, j'ai longtemps refusé, je ne voulais pas être allocataire des minimas sociaux. J'avais touché le RSA une fois pendant trois mois à mon arrivée au centre d'hébergement, grâce aux travailleurs sociaux de l'association où j'étais domicilié. Mais je ne savais pas qu'il fallait réactualiser, déclarer ses ressources, etc. Après, j'ai cherché du travail, j'ai travaillé. Jusqu'au jour où une dame de la CAF m'appelle et me dit que je leur dois de l'argent. Je ne comprenais vraiment rien, j'étais dans un autre monde. Elle a dû sentir ma détresse et m'a aidé pour ne plus rien avoir à payer.

## Vous êtes donc rentré dans votre logement fin 2016 ?

Oui. Ça a vraiment été une bouffée d'espoir, une bouée de sauvetage. En face de moi, j'ai vu des gens qui étaient sérieux, qui pensaient ce qu'ils disaient, qui m'écoutaient, et en plus on me proposait un logement. Les travailleurs sociaux de SNL avaient tous les mêmes caractéristiques : du sérieux, du dévouement, de l'empathie...

## Comment a débuté l'accompagnement ?

L'accompagnement a débuté avant même d'entrer dans le logement : ils m'ont aidé à faire une nouvelle demande de RSA pour que je puisse avoir les ressources nécessaires, ils m'ont accompagné pour visiter l'appartement, signer le bail, faire l'état des lieux... Sincèrement, je ne pensais pas avoir besoin d'un accompagnement. Au début, je ne distinguais pas tout. On m'a parlé des bénévoles, de l'accompagnement avec les travailleurs sociaux, mais ce que je voyais surtout, c'était que j'allais enfin avoir un



J'étais en centre d'hébergement d'urgence, depuis cinq ans et demi. Je renouvelais ma demande de logement social chaque année, mais rien ne bougeait. À cette époque, j'étais vraiment désespéré et en détresse



logement, à un loyer qui me permettrait de le garder. Pendant les cinq années précédentes, je m'étais senti abandonné, négligé. Quand on ressent cela de la part de ceux qui sont censés nous aider, c'est difficile de faire confiance aux autres. Alors on se crée sa petite coquille.

### **Par la suite, vous avez changé d'avis ?**

Oui, j'ai commencé à penser autrement une fois que j'ai intégré mon logement. Déjà, l'attitude de l'équipe de SNL à mon égard, leur écoute attentive et respectueuse, cela m'avait rassuré. Après avoir fait les premières démarches ensemble, ma référente sociale m'a expliqué qu'on se rencontrerait tous les mois, en alternant entre son bureau et chez moi. On a défini des objectifs ensemble et on a signé un contrat d'accompagnement.

### **Quels étaient ces objectifs ?**



Au début, c'étaient plutôt des objectifs de court terme. Je suis arrivé avec une situation de surendettement, j'avais beaucoup de problèmes administratifs, donc c'était sur ces aspects que je voulais travailler. Mais j'avais également des grandes ambitions, trop grandes pour la réalité. Je voulais réussir ma première année de droit parce que, l'année précédente, j'avais passé le Diplôme d'Accès Universitaire (DAU) et je m'étais inscrit à la fac. Finalement, je n'ai pas fait ma première année. Par contre, grâce à ces rendez-vous, j'ai réglé la situation de surendettement.

### **Une fois que vous avez avancé sur ces aspects, quelle était la prochaine étape ?**

Une fois ces problèmes réglés, je me suis rendu compte que j'avais besoin de temps pour souffler. Avant, j'ai fait beaucoup d'intérim, j'ai travaillé dans l'agriculture, dans l'hôtellerie. En arrivant au centre d'hébergement, j'ai fait quelques missions, puis j'ai commencé à avoir des problèmes de santé qui entachaient mon apparence physique. Pour travailler dans l'hôtellerie, c'est devenu plus compliqué. Au-delà de l'apparence, je pense que les personnes auprès de qui je passais des entretiens ressentaient mon mal-être. Psychologiquement, je n'étais pas bien, j'étais très agité, très stressé. Donc la prochaine étape, c'était de prendre le temps d'aller mieux.

## Comment l'équipe vous a-t-elle accompagné dans cette étape ?


Déjà, j'ai été aidé par les bénévoles. Quand ils viennent nous rendre visite, on se sent comme avec des amis, des gens qui nous veulent du bien. Avec eux, j'ai commencé à participer à de nombreuses activités dans les associations du quartier, dans le 20<sup>ème</sup> arrondissement : expositions photo, réunions pour parler du mal-logement, de l'accès aux droits... ça m'a donné l'occasion de faire de nouvelles choses,

 Quand ma référente sociale m'a répondu qu'ils tiendraient compte de mon rythme, qu'on ne me mettrait pas à la rue, je me suis senti apaisé 

d'être dynamique. En parallèle, le travail avec ma référente sociale m'a permis de parler de certaines choses. Quand j'ai pris conscience de mon mal-être psychologique, j'ai pu en discuter. Elle m'a parlé d'une association de psychologue que je pourrais aller voir. J'ai mis ce contact de côté, et un an plus tard, je m'en suis servi. Aujourd'hui, grâce à cette mise en relation, cela fait pratiquement un an et demi que je vois une psychologue, et ça me fait énormément de bien.

## Avez-vous également travaillé l'accès au logement pour la suite ?

Une fois que j'ai réglé les questions d'ouverture de droits et d'endettement, on a commencé les dossiers DALO, ACD. On a aussi travaillé sur l'accès au logement à travers des ateliers de groupe. Par exemple, on a visité des logements chez des bailleurs sociaux, on nous a expliqué comment trouver un logement... Ils ont fait venir une personne qui travaille chez un bailleur social pour qu'on puisse lui poser des questions. Mais je sentais que je n'avais pas la force pour retrouver du travail, qu'il fallait que je m'occupe de ma santé. J'étais dans l'angoisse de devoir partir rapidement. Aussi, quand ma référente sociale m'a répondu qu'ils tiendraient compte de mon rythme, qu'on ne me mettrait pas à la rue, je me suis senti apaisé. Pour le moment, j'ai envie et besoin de rester dans le logement où je suis, pour aller mieux, avant d'avoir à assumer un vrai logement, c'est-à-dire un logement pérenne où plus personne ne viendra me rendre visite...



**C'est important aussi de se sentir protégé, sans être infantilisé. De pouvoir faire ses propres choix et d'être soutenu là-dedans, sans devoir rendre de comptes**

### **En dehors de l'accompagnement par les travailleurs sociaux et les bénévoles, vous participez à d'autres activités au sein de l'association ?**

Oui, beaucoup d'activités nous sont proposées. Par exemple, des sorties culturelles, des vacances ; c'est important pour les gens qui n'ont pas les moyens de pouvoir accéder à ces moments de détente, de bien-être...

En ce moment, je participe à un groupe « Faire Ensemble », avec une psychologue, des cadres de SNL, des travailleurs sociaux, la responsable de l'association, des bénévoles, des locataires : on essaye de repenser SNL. À chaque fois qu'on m'a proposé de témoigner, pour les réunions d'arrivée de bénévoles par exemple, j'ai toujours accepté, ça me fait plaisir. À travers l'association, j'ai aussi pu développer mon engagement citoyen. On m'a proposé de participer à des manifestations, contre la remise en cause des APL par exemple.

### **Aujourd'hui, quels sont vos projets ?**

Je ne me sens pas encore tout à fait prêt à partir, mais presque. Je sens que je vais mieux : je n'ai plus ces problèmes de surendettement et psychologiquement, j'ai beaucoup avancé. Au niveau de l'emploi, je viens d'avoir un entretien avec un assistant social de la mairie de Paris, dans le cadre du suivi du RSA. Si ça ne fonctionne pas par ce biais-là, je pourrais retourner dans le circuit de l'intérim, de l'hôtellerie. Et puis les études... Je voudrais obtenir ma licence en droit et mon rêve, c'est d'être avocat. Aujourd'hui, j'ai une rage que je n'ai jamais eu dans ma vie auparavant et tant pis si j'y arrive dans longtemps. Je ne le ferai pas pour améliorer ma condition sociale. Aujourd'hui, avoir une vie décente et pouvoir payer mon loyer, ça me suffit. Avant, je faisais des horaires pas possibles, je doublais parfois des missions de douze heures, pour avoir une paye qui dépassait les 2000€. J'ai compris que ça ne me convenait plus.

### **Selon vous, quels principes sont à suivre pour garantir un accompagnement de qualité ?**

Le plus important, c'est le côté humain. Chez SNL, on sent qu'on n'est pas là pour nous juger. Il y a de l'ouverture, de la tolérance, du soutien. Les gens vous comprennent, les travailleurs sociaux vous redonnent espoir, les bénévoles vous reconfortent. C'est important aussi de se sentir protégé, sans être infantilisé. De pouvoir faire ses propres choix et d'être soutenu là-dedans, sans devoir rendre de comptes. De pouvoir faire les choses pour soi, et à son rythme.





Fondé sur la mise en commun des expertises et des expériences de ses adhérents, notre réseau développe plusieurs modes d'intervention pour répondre aux difficultés rencontrées par les ménages

- accueillir, orienter et informer les personnes
  - les accompagner
- produire des logements de qualité et abordables
  - et assurer une gestion locative adaptée

Notre fédération apporte un soutien opérationnel et utile à ses adhérents et favorise les échanges. Nous associons d'autres acteurs à nos réflexions, convaincus de l'importance des partenariats pour construire ensemble des réponses à la hauteur des enjeux du mal-logement.

Avec le soutien : du Ministère chargé du logement ; du Ministère des Solidarités et de la Santé ; de la Caisse de garantie du logement locatif social (CGLLS) ; de l'Agence nationale de l'habitat (Anah).

**fapil**

Fédération  
des Associations  
et des Acteurs  
pour la Promotion  
et l'Insertion par  
le Logement

6, avenue du Professeur André Lemierre  
75020 Paris - [contact@fapil.fr](mailto:contact@fapil.fr)  
[www.fapil.fr](http://www.fapil.fr) - @Fapil 