

## QU'EST-CE QUE MAINTENIR ?

De l'art de faire durer les choses au chez soi d'abord de Lyon



Romain WALTER,

Sous l'encadrement de Bertrand Ravon

Année Universitaire 2022-2023

# Table des matières

## Introduction

### Chapitre 1- Le maintien dans le logement : faire la preuve par la durée ..... 5

- A. Un chez soi d'abord : des modèles à appliquer..... 5
- B. Démontrer son efficacité par la preuve de l'accès et du maintien au logement..... 6
- C. L'accès au logement en pratique : une définition élargie ..... 7
- D. Les principes du maintien dans le logement passés au crible..... 6
- E. Logement d'abord ou logement toujours : quand on ne raisonne plus par la sortie on raisonne par le maintien..... 13

### Chapitre 2- Maintien au logement et maintien du logement : le métier de la gestion locative ..... 19

- A. Le principe des deux équipes d'accompagnement ..... 19
- B. Qu'est-ce que l'activité de l'équipe de gestion locative adaptée ? ..... 20
- C. Protéger le logement et son locataire ..... 31
- D. Le soin des choses, politiques de la maintenance..... 33

### Chapitre 3- Du maintien à la maintenance : « *avoir mal au cœur pour toute chose* » ..... 35

- A. Agents de maintenance : des profils particuliers ..... 35
- B. La maintenance comme la prise en compte des interactions entre le locataire et son environnement ..... 37
- C. Un éternel recommencement ..... 39
- D. Faire exister le technique auprès des travailleurs sociaux..... 42

## Conclusion

# Introduction

Le chez soi d'abord Métropole de Lyon a ouvert ses portes toute fin 2018. Suite à l'expérimentation conduite par la DIHAL (Délégation Interministérielle à l'Hébergement et l'Accès au logement) de 2011 à 2016, sur 4 sites dits " historiques" (Paris, Toulouse, Marseille et Lille), il fait partie des 4 premiers sites à être déployé au niveau national (avec Grenoble, Dijon et Bordeaux)<sup>1</sup>.

La phase expérimentale avait pour objectif de valider un modèle d'intervention au bénéfice de personnes sans-abris, souffrant de troubles psychiatriques sévères, en leur permettant un accès direct au logement sans conditions. Cette validation a été réalisée par un comité d'évaluation (réuni le 5 juillet 2016) rassemblant notamment différentes directions de services ministériels (ministère de la santé, du logement, Dihal, ARS...) à partir de la présentation d'un rapport de recherche.

Après avoir passé l'essentiel de ma carrière à diriger des centres d'hébergement et de réinsertion sociale, c'est avec enthousiasme que je me suis proposé de piloter l'ouverture de ce programme sur le territoire de la Métropole lyonnaise. Mon intérêt était multiple, et entre autres choses, j'étais convaincu par l'idée de déployer un modèle qui avait fait ses preuves.

Après presque 5 années de pratique lyonnaise du chez soi d'abord, il m'a semblé opportun de présenter un retour d'expérience sur ce qui fonde la réussite du programme, c'est à dire le maintien en logement des personnes accompagnées (désignées par les intervenants comme des "locataires") : conformément aux attentes du cahier des charge du chez soi d'abord, les locataires lyonnais se maintiennent effectivement dans 85% des cas dans leur logement, dans les 2 années qui suivent leur entrée dans le dispositif.

Néanmoins, qu'est-ce que se maintenir en logement désigne en réalité ?

Mon idée est de présenter l'approche par le maintien en logement telle qu'elle se pratique au chez soi d'abord de Lyon et d'observer ce qu'elle fait faire aux intervenants, sans pour autant interroger son bien-fondé comme critère d'efficacité d'un dispositif d'insertion.

---

<sup>1</sup> Il existe en 2023, 32 sites un chez soi d'abord, répartis sur l'ensemble du territoire national. L'ouverture de ces sites a fait l'objet d'un plan de déploiement quinquennal piloté par la Dihal, entre 2018 et 2022, à raison de 4 à 6 sites par an.

Il ne s'agit pas en effet de proposer une analyse de la pertinence de la politique du logement d'abord dans une de ses déclinaisons particulières, mais de traiter, de façon non exhaustive, les adaptations et les "bricolages" concrets qui ont été rendus nécessaires pour permettre sa mise en œuvre. Ceci, en faisant le pari de participer à mettre en lumière ce que cette politique peut contribuer à amener en termes d'évolution des pratiques d'accompagnement social et médico-social, et dans les rapports qu'entretiennent les intervenants avec les personnes accompagnées et leur environnement.

Je commencerai donc par présenter le programme un chez soi d'abord et les principes qui régissent son activité. Je m'appuierai pour ce faire principalement sur les textes fondateurs du programme (décret, guide de mise en œuvre...). Cette étude minutieuse nous permettra de repérer comment est définie et évaluée la question du maintien en logement des locataires. Je m'attèlerai ensuite à détailler comment est réalisée la mobilisation des logements au sein du programme lyonnais en vue de proposer un dispositif de maintien dans le logement efficace. Le travail d'enquête se poursuivra par l'étude de l'équipe de gestion locative et notamment de son activité de maintenance.

# Chapitre 1- Le maintien dans le logement : faire la preuve par la durée

## A. Un chez soi d'abord : des modèles à appliquer

Pour une première approche académique du programme un chez soi d'abord, je rapporte les propos tenus par Lola Vivès lors d'une session de cours dans le cadre du Diplôme Universitaire Logement D'Abord, dispensé à l'Orspere<sup>2</sup>. Elle rapporte que ce programme résulte de l'imbrication de trois modèles.

Le programme UCSA (Un Chez Soi d'Abord) est tout d'abord issu d'une politique fondée sur les preuves, celles-ci étant présentées à travers trois résultats principaux : la réduction des coûts de prise en charge, le maintien en logement des personnes accompagnées et l'amélioration de leur qualité de vie<sup>3</sup>. Pour le dire autrement, le maintien en logement des personnes accompagnées permet l'amélioration de leur qualité de vie, ce qui in fine réduit les coûts de leur prise en charge. Ce modèle de preuve est emprunté au secteur médical et rappelle les origines du programme un chez soi d'abord, emprunté au champ psychiatrique anglo-saxon.

Ensuite, Les établissements un chez soi d'abord suivent tous, par décret<sup>4</sup>, le même modèle organisationnel, c'est-à-dire qu'ils sont tous gérés par des GCSMS<sup>5</sup>. L'objectif de cette structure juridique est de proposer un modèle institutionnel qui permette de conserver et d'essaimer les pratiques<sup>6</sup> du chez soi d'abord. Ces pratiques « *reposent sur la conviction que le logement est une condition préalable et nécessaire à l'insertion* »<sup>7</sup>.

---

<sup>2</sup> Doctorante en sociologie au centre Max Weber de l'université Jean Monnet de Saint Etienne, intervention du 14/10/22

<sup>3</sup> Dispositif ACT « un chez soi d'abord, cahier des charges national, Dihal juin 2017, Page 5

<sup>4</sup> Décret 2016-1940 du 28 décembre 2016 relatif aux dispositifs d'appartements de coordination thérapeutique "un chez soi d'abord".

<sup>5</sup> GCSMS : Groupement de Coopération Social et Médico-Social

<sup>6</sup> "Le bilan annuel (...) contribuera à enrichir les réflexions menées par les pouvoirs publics et les acteurs des champs concernés sur leurs pratiques respectives" P. 10 du cahier des charges national un chez soi d'abord, Dihal, juin 2017

<sup>7</sup> Ibid. P. 5

Ces trois modèles, de preuve, organisationnel et de pratiques, sont encadrés par la littérature propre au programme, à savoir le rapport d'évaluation de l'expérimentation, le cahier des charges et le guide de déploiement, et sont sacralisés au sein du décret qui a officiellement promulgué l'existence des appartements de Coordination Thérapeutique Un Chez Soi d'Abord (ACT UCSD)<sup>8</sup>.

L'intrication de ces 3 modèles fait du programme un chez soi d'abord un dispositif très orienté, que ce soit dans sa mise en œuvre, comme dans sa gouvernance ou son organisation par ceux qui l'ont conçu. Le guide de déploiement prévoit que l'établissement le mettant en œuvre soit régulièrement évalué sur le respect de la fidélité au modèle<sup>9</sup>. Si le programme a démontré sa pertinence durant la phase expérimentale (2011-2016), alors qu'il était piloté directement par les pouvoirs publics, ces derniers entendent que la preuve de cette efficacité soit maintenue dans le temps, même lorsque ceux-ci deviennent des établissements autonomes (qualifiés d'ACT pour l'occasion).

## **B. Démontrer son efficacité par la preuve de l'accès et du maintien au logement**

Le premier axe d'évaluation du dispositif définit par le guide de déploiement des ACT un chez soi d'abord est son efficacité<sup>10</sup>. Cette efficacité est précisément évaluée selon trois critères : l'accès au logement, le maintien dans le logement et l'accès aux droits des personnes accompagnées.

Les deux premiers critères sont évaluables objectivement. Le troisième est en partie évaluable objectivement (taux d'accès aux droits) et en partie évaluable subjectivement, par le locataire lui-même (questionnaires de satisfaction). Il est intéressant de noter que les deux premiers critères (accès et maintien dans le logement) font partis de l'accès aux droits, puisqu'ils supposent le respect de certaines démarches : droit au logement, accès aux droits sociaux, à un minimum de soin...

---

<sup>8</sup> Décret 2016-1940 du 28 décembre 2016 relatif aux dispositifs d'appartements de coordination thérapeutique "un chez soi d'abord".

<sup>9</sup> Guide de mise en œuvre du dispositif d'ACT un chez soi d'abord, Dihal, juillet 2018, P. 159, appelé aussi guide de déploiement

<sup>10</sup> Ibid., p. 159

L'évaluation de ces critères est également vérifiée par l'introduction d'une contrainte temporelle : l'accès au logement doit être réalisé dans un délai court (maximum 8 semaines avant une première proposition de logement), et le maintien des personnes dans le logement est évalué à deux ans. L'accès aux droits et au bien-être peuvent être, quant à eux, évalués dans des temporalités plus fluctuantes, entre 12 et 24 mois. Nous allons voir par la suite que ces trois critères d'évaluation entrent en résonance les uns avec les autres, voir même qu'ils présentent des contradictions, et que le programme lyonnais a été contraint de réaliser des aménagements spécifiques avec chacun d'entre eux.

### **C. L'accès au logement en pratique : une définition élargie**

Lorsque l'on parle d'accès direct au logement sans conditions, Le guide de déploiement précise :

*« Il s'agit d'un accès dans le logement directement depuis la rue sans condition de traitement des troubles psychiques ni d'arrêt de consommation des substances psychoactives. La personne peut être directement locataire en titre, mais le plus souvent, elle est sous locataire avec un objectif de glissement du bail pour qu'elle devienne secondairement locataire en titre. Cet accès rapide sans condition et directement depuis la rue fait la différence avec la plupart des dispositifs proposés aux personnes sans-abri vivant avec un trouble psychique à qui il est demandé en général un engagement dans des soins pour aller vers le logement ou proposé au mieux un hébergement lorsque la personne refuse les soins ou qu'elle continue ses consommations.*

*Pour assurer l'accès et le maintien dans le logement, les principes suivants sont nécessaires :*

- L'accès rapide à un logement en diffus dans la cité*
- L'absence de conditionnalité entre le parcours résidentiel et l'accompagnement*
- Le respect du choix de la personne*
- Le droit au relogement ».*<sup>11</sup>

Il est intéressant de noter qu'en l'espèce le critère d'accès au logement directe semble s'être forgé par opposition à des pratiques « *proposées par la plupart des dispositifs aux personnes sans-abris* ». S'il s'agit de permettre un meilleur respect du droit des personnes, il s'agit aussi

---

<sup>11</sup> Page 84 du guide de mise en œuvre du dispositif un chez soi d'abord, Dihal, 2018

de ne plus conditionner l'accès à un logement à l'observance d'un traitement ou de ne pas exposer les personnes à l'application d'un règlement intérieur qui ne prend pas en compte leurs problématiques spécifiques (conduites addictives, cohabitation avec un animal de compagnie, partage de son espace de vie avec d'autres personnes de son choix...).

On constate par ailleurs que le statut d'occupation de la personne peut être indistinctement locataire en titre de son appartement ou sous locataire en vue d'un bail glissant. On peut donc déconstruire une première représentation sur ce que la notion d'accès direct au logement pourrait signifier. Le logement au sens du programme est bien un logement dit « ordinaire », « *diffus dans la cité* »<sup>12</sup>, il ne signifie pas pour autant que la personne doive être systématiquement titulaire de son bail, et donc dans le plein exercice de ses droits de locataire. Cette pratique de la sous location peut donner l'impression de remettre en question le troisième critère d'efficacité du programme, qui est l'accès aux droits de la personne. D'autant que ce critère est par ailleurs également évalué, au regard de la situation du locataire vis-à-vis de son contrat de bail<sup>13</sup>.

Qu'est ce qui justifie donc que la pratique de la sous location, qui potentiellement vient limiter le droit du locataire, soit mise en place ? Comme le dit Lola Vives, l'objectif « *lié à ces contrats de sous-location est de permettre à un public dont la situation de précarité ne permet pas d'accéder à un logement selon les normes en vigueur (administratives et en termes de garanties : avoir des quittances de loyer, justifier d'un salaire trois fois supérieur au loyer...) d'y accéder, en opérant ensuite un glissement de bail au nom du locataire* »<sup>14</sup>. Une priorité semble donc être donnée pour que la personne puisse être effectivement logée le plus rapidement possible (un délai de 8 semaines est imposé au porteur du programme entre la première rencontre entre le futur locataire et la première proposition de logement) sans conditions.

Au sein du chez soi d'abord de Lyon, la mise en œuvre de cet accès rapide à un logement sans condition s'est effectivement traduite dans la grande majorité des cas par de la sous location.

---

<sup>12</sup> Le logement allié du programme un « chez soi d'abord » ? Lola Vives, dans Rhizome 2019/1 (N°71), pages 92 à 100, Editions presse de Rhizome : « La notion de « logement ordinaire » renvoie au statut de locataire ainsi qu'à de bonnes conditions de logement, en opposition à des conditions vétustes et à l'absence de contrat de location. »

<sup>13</sup> Axe 1 : efficacité du dispositif, indicateur de suivi E5 : Taux de personnes accueillies ayant un bail direct ou un glissement de bail à leur nom. Page 161 du guide de mise en œuvre du dispositif un chez soi d'abord, 2018

<sup>14</sup> Le logement allié du programme un « chez soi d'abord » ? Lola Vives, dans Rhizome 2019/1 (N°71), pages 92 à 100, Editions presse de Rhizome :

Si le guide de mise en œuvre prévoit cette possibilité, avec un objectif de glissement de bail, on constate que dans la pratique, les formes de sous location sont variées, comme l'illustre le tableau ci-dessous :

Tableau n°1 : Typologie des baux pratiqués par le programme un chez soi d'abord de Lyon		
Typologie du bail	Avantages / inconvénients	Caractéristiques des logements
<p>Sous location « simple » dans le parc privé locatif : des logements loués par le chez soi d'abord Lyon auprès de bailleurs privés, et sous loués aux bénéficiaires du dispositif par des baux de sous location d'un an renouvelable, sans perspective de glissement de bail.</p>	<p>Le recours au parc locatif privé dans le cadre de la sous location permet la mobilisation de logements rapide, ce qui présente un intérêt certain lors de l'ouverture sur un territoire d'un nouvel établissement un chez soi d'abord. Il permet en outre des parcours locatifs plus facile (signatures de baux rapides, conditions d'accès plus légères, déménagements possibles, ...) que dans le parc social. Si le loyer est trop élevé au regard des ressources du sous locataire, le chez soi d'abord en prend une partie à sa charge (différentiel de loyer). Ce type de mobilisation présente donc un coût pour la structure. Sauf exceptions, le sous locataire ne peut se maintenir à terme dans les lieux (devenir titulaire du bail, car le loyer est trop élevé pour permettre le glissement du bail).</p>	<p>Sur les 115 logements mobilisés par le chez soi d'abord Lyon au 01/03/23, 66 l'étaient dans le parc locatif privé en sous location « simple ».</p> <p>Logements plutôt petits et onéreux, la plupart du temps en centre-ville et en bon état.</p>
<p>Sous location en vue d'un bail glissant dans le parc privé locatif conventionné</p>	<p>La sous location en vue d'un bail glissant n'est possible dans le parc privé que lorsque le logement est conventionné, c'est-à-dire que son loyer est réglementé. Il faut pour cela qu'il soit mis en gestion auprès d'une AIVS (Agence Immobilière à Vocation</p>	<p>Sur les 115 logements mobilisés par le chez soi d'abord Lyon au 01/03/23, 4 l'étaient dans le parc en sous location en vue d'un bail glissant dans le parc locatif conventionné.</p> <p>Ces logements sont en général loués en dessous des prix du</p>

	<p>Sociale), ce qui présente un coût pour le propriétaire. Dans la pratique lyonnaise, peu de logements privés conventionnés ont été mobilisés, principalement à cause de la rareté de l'offre. Ce type de mobilisation permet au locataire d'être titulaire du bail de l'appartement à terme.</p>	<p>marché locatif privé par leurs propriétaires. Ces derniers sont soit des propriétaires ayant une forte "conscience sociale", avec une relation de confiance forte à l'agence locative à vocation sociale, soit des propriétaires intéressés par les avantages fiscaux permis par ce genre de dispositif (soit les deux).</p>
<p>Bail direct dans le parc locatif privé</p>	<p>Cette pratique qui permettrait à une personne accompagnée d'être directement titulaire de son bail lors de son accès au logement du parc locatif privé existe sur certains sites un chez soi d'abord (Lille, Poitiers), mais elle reste marginale.</p>	<p>Le chez soi de Lyon n'est pas concerné par cette pratique.</p>
<p>Parc locatif public</p>		
<p>Sous location en vue d'un bail glissant nominatif dans le parc public : des logements loués par le chez soi d'abord Lyon auprès de bailleurs sociaux, et sous loués aux bénéficiaires du dispositif via des baux de sous location en vue d'un glissement du bail au nom du sous locataire à terme.</p>	<p>Cette pratique est recommandée par le guide de mise en œuvre. C'est la pratique courante dans le cadre de l'IML (Intermédiation Locative)<sup>15</sup>. Elle permet de sécuriser locataire et bailleur par l'intermédiation du locataire associatif. Elle permet également, à terme, de faire glisser le bail au nom du sous locataire. Dans la pratique, seuls les sites de Paris et Nantes ont pu développer cette pratique de façon conséquente, grâce à un engagement des bailleurs sociaux à proposer des logements dans le cadre du déploiement du chez soi d'abord. Avec le temps elle</p>	<p>Logements à loyer modérés, dont le montant correspond aux capacités financières de la plupart des personnes accompagnées. Ces logements sociaux sont en général plutôt spacieux et en bon état.</p> <p>7 logements mobilisés par le chez soi d'abord de Lyon selon cette modalité sur un parc total de 115 logements</p>

<sup>15</sup> L'IML est un agrément préfectoral de niveau régional qui permet à une structure, notamment associative, de réaliser de la sous location à destination d'un public précaire. Cet agrément permet d'être subventionné par des fonds publics dans le cadre de cette activité de sous location.

	tend à se développer sur le territoire lyonnais. Ce type de mobilisation n'est cependant pas rapide (délais longs au regard des objectifs de mobilisation de logement du chez soi d'abord) et ne permet pas au sous locataire de se voir proposer un nouveau logement social si le premier ne lui convient pas.	
Sous location en vue d'un bail glissant non nominatif dans le parc public : des logements loués par le chez soi d'abord Lyon auprès de bailleurs sociaux, et sous loués aux bénéficiaires du dispositif via des baux de sous location en vue d'un glissement du bail au nom du sous locataire à terme, même si le nom de celui-ci n'est pas connu au moment de la prise à bail par le chez soi d'abord	Pratique développée spécifiquement à Lyon. Elle vise à permettre la sous location en vue d'un bail glissant même lorsque le locataire n'est pas connu au moment de la prise à bail par l'association intermédiaire. L'encadrement juridique de cette pratique n'est pas explicite, elle relève plutôt d'une pratique locale reposant sur la volonté de certains bailleurs de s'adapter à la réalité des pratiques du logement d'abord. Elle permet au chez soi d'abord de mobiliser un logement social en vue d'un bail glissant sans attendre le nom d'un locataire à qui proposer le logement.	Logements sociaux aux loyers réglementés et abordables, plutôt spacieux, répartis sur l'ensemble du territoire de l'agglomération lyonnaise (répartition à 50/50 entre centre-ville et proche banlieue).  40 logements concernés à Lyon.
Sous location simple dans le parc public : le chez soi d'abord est titulaire du bail. Il sous loue l'appartement à un sous locataire, sans perspective pour lui de glissement du bail à son nom.	Elle présente l'avantage d'un tarif abordable et permet l'accès au logement pour des personnes dont la situation ne serait pas complètement à jour (ressources, administratif...). Elle reste appliquée quand la mise en place d'un bail glissant n'est pas possible (locataire non connu au moment de la signature du bail) et que le bailleur ne souhaite pas mettre un œuvre un bail glissant non	5 logements à Lyon

	nominatif. On parle alors de mise à disposition associative. Cette pratique tend à se renforcer, au détriment du bail glissant (nominatif ou non), du fait de sa simplicité de mise en œuvre, et surtout parce qu'il n'empêche pas la mise en place d'un bail glissant par la suite.	
Bail direct dans le parc public : Le locataires en titre n'est pas le chez soi d'abord, mais la personne accompagnée.	Mise en œuvre dans de rares cas (suite à un recours DALO <sup>16</sup> par exemple), il faut pour cela que le locataire soit à jour de ses ressources et de sa situation administrative. Le chez soi d'abord n'assure pas dans ce cas-là l'intermédiation locative entre le locataire et le bailleur.	3 cas à Lyon, deux logements dont les baux ont glissé aux noms des personnes, et 1 proposition de logement directe suite à un recours DALO.

Par rapport à la phase expérimentale conduite entre 2011 et 2016, durant laquelle le recours au parc locatif privé était largement majoritaire, la tendance a été, par la suite, au développement d'une mobilisation des logements sociaux et à la diversification des types de baux mis en place. Ce tableau illustre la diversité des solutions juridiques permettant la sous location aujourd'hui au chez soi d'abord de Lyon. Le guide de mise en œuvre privilégie la mise en place de baux directs ou de baux glissant. Or, on constate que la sous location simple (sans perspective de baux glissants) est très développée en pratique. Il s'agit donc là d'une première trace de la façon dont l'équipe lyonnaise a interprété et adapté les principes du cahier des charges à la réalité de son territoire d'intervention.

## **D. Les principes du maintien dans le logement passés au crible**

Nous avons vu que la pratique lyonnaise de la sous location a été mise en place en vue de favoriser l'accès rapide au logement sans conditions des futurs locataires. Nous allons voir que

<sup>16</sup> Dalo : Droit au logement opposable : il s'agit d'un droit au logement instauré par la Loi du 5 mars 2007 et qui permet à tout citoyen d'instruire un recours contre l'état si ce droit n'est pas respecté (selon certaines conditions). Si le recours aboutit positivement, l'Etat se voit contraindre de permettre un accès rapide au logement pour le requérant.

celle-ci vise également à favoriser le respect des principes propres au maintien dans le logement. Pour rappel, les principes de l'accès et du maintien dans le logement sont au nombre de quatre, dont trois concernent à proprement parler le maintien dans le logement.

Le premier principe, nous l'avons vu, est celui de l'accès rapide à un logement en diffus dans la cité. Le respect du délai de 8 semaines pour une première proposition de logement au locataire implique que l'établissement puisse mobiliser une offre de logement rapidement. Dans un territoire où la situation locative est dite « tendue », comme c'est le cas à Lyon, cette mobilisation de l'offre contraint l'établissement à capter des logements en amont de l'entrée effective des personnes dans le dispositif. C'est ce qui explique sans doute que le recours à la sous location soit si privilégié. Il permet en effet que l'établissement loue en son nom des appartements qu'il aura ensuite le loisir de proposer aux futurs sous locataires dans le délai imparti.

Le deuxième principe vise à garantir le maintien de l'accompagnement des personnes, et par là même occasion le maintien dans leur logement. Il repose sur l'absence de conditionnalité entre parcours résidentiel et accompagnement : c'est le principe des deux équipes d'accompagnement. L'une dédiée à la gestion locative, l'autre à l'accompagnement médico-social (j'y reviendrai plus tard). Le respect de ce principe fait que ces deux types d'accompagnement ne sont pas conditionnés l'un par l'autre. Ce principe a lui aussi été élaboré à partir des pratiques propres au secteur de l'hébergement, où les deux types d'accompagnement sont liés : si on est exclu de son hébergement, de facto on ne bénéficie plus de l'accompagnement social qui y est associé. Dans le cadre du chez soi d'abord, une exclusion du logement n'entraîne pas la fin de l'accompagnement par l'équipe médico-sociale, et inversement.

Troisième principe : le respect du choix de la personne. Il faut entendre ce principe comme visant à respecter le choix de la personne dans son lieu de vie (choix du quartier, de la typologie du logement...) et dans ses besoins propres par rapport au logement : possibilité d'y accueillir des visites, d'avoir des animaux de compagnie, d'y avoir les pratiques qu'il désire (consommation de toxiques...), en bref d'en faire un vrai chez soi. Ce principe a également été énoncé au regard des pratiques du secteur de l'hébergement, qui souvent limitent les possibilités ou les choix des personnes. Le respect de ce principe implique donc que l'établissement fasse plusieurs propositions de logements au futur locataire (le cahier des

charges en prévoit au moins trois différentes). Pour cela il lui est nécessaire d'avoir un parc locatif suffisamment fourni pour permettre ce choix. Là aussi le recours à la sous location permet à l'établissement de mobiliser en amont un nombre suffisant d'appartements pour permettre une offre variée.

Enfin, le dernier principe, est le droit au relogement. Corollaire du principe de non prédictibilité et de l'approche expérientielle, ce principe vise à permettre aux locataires d'effectuer plusieurs expériences locatives avant de se stabiliser. Il permet de leur reconnaître la possibilité de réaliser plusieurs tentatives avant de réussir leur installation, avant de passer d'un logement à un chez soi. Là aussi, il faut que l'établissement dispose d'un parc locatif suffisamment important pour pouvoir mobiliser des propositions de relogement.

On le voit donc, la mise en œuvre des principes de l'accès direct et du maintien au logement implique une mobilisation locative importante et variée. On comprend de ce fait que la sous location soit le type de conventionnement majoritaire au chez soi d'abord de Lyon. Elle lui permet de gérer un « stock » de logements en vue de respecter les nombreuses contraintes imposées par les obligations du programme : délai rapide de proposition de logement, location choisie, possibilité d'être relogé... On comprend aussi que l'intérêt de disposer de deux équipes, dont l'une est dédiée à la question de la gestion locative, dépasse la simple question de la garantie de la continuité de l'accompagnement. Il faut disposer de professionnels dédiés à la mobilisation de l'offre de logement, à leur suivi, leur entretien...

Si le principe général de la sous location semble être intéressant pour le programme un chez soi d'abord, nous avons vu qu'à Lyon il peut se décliner sous différentes formes. Je propose de voir comment les différents types de baux permettent ou non de respecter les principes de l'inconditionnalité de l'accès au logement tels que définis dans le cahier des charges :

Tableau n°2 : Respect des principes de l'accès direct au logement en fonction du type de conventionnement au logement					
Types de conventionnement	Principes de l'accès direct au logement				Nombre de logements
	L'accès rapide à un logement en diffus dans la cité	Le droit au relogement	L'absence de conditionnalité entre accompagnement et parcours résidentiel	Le respect du choix de la personne	
Sous location « simple » dans le parc privé locatif	Oui	Oui	Oui	Oui	66
Sous location en vue d'un bail glissant dans le parc privé locatif conventionné	Oui	Oui	Oui	Oui	4
Bail direct dans le parc locatif privé	Oui	Oui	Oui	Oui	0
Sous location en vue d'un bail glissant nominatif dans le parc public	Non	Non	Oui	Non	5
Sous location en vue d'un bail glissant non nominatif dans le parc public	Oui	Non	Oui	Non	40
Sous location simple dans le parc public	Oui	Oui	Oui	Oui	5
Bail direct dans le parc public	Non	Non	Oui	Non	3

On constate tout d'abord dans le tableau n°2, que la plupart des conventionnements proposés par le chez soi d'abord de Lyon permettent le respect des conditions d'accès direct et de maintien au logement tels qu'établis dans le guide de déploiement.

Cependant l'analyse semble confirmer que les baux glissants et baux directs du parc locatif public ne permettent pas de respecter l'ensemble des principes de l'accès au logement et au maintien dans le logement, alors qu'ils seraient les types de baux les plus à même de respecter les critères de l'accès au droit des personnes et de l'amélioration de leur bien-être. Le logement social en bail direct semble en effet le plus à même d'offrir au locataire un logement conforme à ses ressources, dont il pourrait jouir dans la plénitude de ses droits de locataire. Or il s'agit du type de bail qui offre le moins de possibilités d'accès rapide au logement (les

délais de proposition de logement social pour des personnes seules à Lyon sont de plusieurs années). Et une fois titulaire de son bail, les possibilités de relogement sont limitées pour le locataire (respect de certains critères, délais longs...) et il ne lui est pas possible de choisir le lieu ou la composition de son logement social. C'est ce qui fait que, souvent, le bail direct en logement social (suite à un glissement de bail par exemple) est proposé en fin de parcours aux personnes (2 des 3 baux directs en logement social résultent de glissements de baux au nom des locataires après quelques années de sous location). La notion de « fin de parcours » renvoie directement à la notion de « parcours en escalier », modèle auquel le chez soi d'abord est pourtant censé s'opposer.

## **E. Logement d'abord ou logement toujours ? Quand on ne raisonne plus par la sortie, on raisonne par le maintien**

La référence au parcours en escalier est présentée dans le guide de mise en œuvre : « *Depuis les années 1990, l'offre d'hébergement s'est organisée selon le principe d'un parcours en escalier, qui suppose que les personnes ont besoin d'un accompagnement spécifique pour les préparer à habiter un logement ordinaire. Ce parcours dit aussi « en échelle » ou « par palier », prône un accès progressif et par étapes à un logement ordinaire. Les personnes accueillies dans les structures d'hébergement doivent réussir un certain nombre d'étapes principalement centrées autour de la compliance aux règles des structures d'hébergement ou des logements accompagnés qui sont en général des structures collectives - ou semi collectives »*<sup>17</sup>.

On l'a vu, le chez soi d'abord se veut être un modèle alternatif à cette pratique. Le modèle en escalier prône que l'accès au logement ordinaire est une fin, un horizon à atteindre, alors que dans la pratique du chez soi d'abord il s'agit au contraire d'un commencement, du point de départ de l'accompagnement<sup>18</sup>. Le risque de recréer des parcours locatifs au sein du chez soi d'abord, depuis la sous location jusqu'au bail direct, serait donc de revenir à des pratiques qui relèveraient de ce modèle en escalier.

L'ancien directeur de centre d'hébergement que je suis peut témoigner que dans la pratique, les différentes politiques nationales pour humaniser les centres d'hébergement ou veiller à une meilleure application du droit des personnes accueillies ne sont pas récentes. On peut

---

<sup>17</sup> Page 20 du guide de déploiement

<sup>18</sup> Nadyah Abdel-Salam, Docteur en sociologie, GREDEG, Université Côte d'azur, Intervention du 25/11/22

citer par exemple la loi du 2 janvier 2002 (loi 2002-2) qui a contribué à transformer en profondeur le cadre législatif des conditions d'hébergement des personnes sans domicile.

Par ailleurs, si les centres d'hébergement constituent bien souvent un préalable à l'accès au logement pour les personnes sans-abris, il existe toutefois des dispositifs de logement d'abord qui permettent l'accès au logement en bail direct aux personnes sans-abris directement depuis la rue, sans avoir la nécessité du recours à la sous location comme c'est le cas au chez soi d'abord de Lyon. On peut citer à titre d'exemple les dispositifs d'accès au logement de Péniche accueil et de Totem, tous deux présentés lors de sessions du DU LDA, respectivement par Atlantide Merlat<sup>19</sup>, et Francis Silvente<sup>20</sup>. Pour ce dernier, la question de la maîtrise de la durée du bail, est déterminante dans ce qui distingue le logement de l'hébergement. Le principe même de l'intermédiation locative ne permettrait pas de parler d'accès direct au logement.

Il ne faut pas non plus rechercher du côté des bailleurs sociaux une réticence intrinsèque pour la pratique du bail direct à destination des publics les plus précaires. Manuel Hennin, directeur de la mission accompagnement, parcours et accès au logement de la DIHAL, intervenant également lors d'une session du DU LDA, rappelle la poursuite d'objectifs très forts de l'Etat dans le cadre du logement d'abord. Ces objectifs, suivis mensuellement, amènent la DIHAL à constater des collaborations renforcées entre bailleurs et associations, et que malgré une diminution du turn over dans le logement social, il y a bien une transformation en cours du public du parc social, les attributions de logement sociaux aux ménages SDF ayant augmentés pour passer à 6,5% des attributions totales.

Il semble qu'il n'y ait pas d'éléments rédhibitoires à la mise en œuvre de baux directs dans le cadre de la politique du logement d'abord. A fortiori, si le chez soi d'abord de Lyon ne souhaite pas le mettre en œuvre, nous pouvons supposer que c'est à dessin. Ces différents constats nous invitent à élargir la notion d'accès direct au logement. Dans le cadre d'intervention du chez soi d'abord, il ne semble pas qu'elle fasse uniquement référence à la question de la plénitude des droits du locataire, en tant que titulaire d'un bail de location sans intermédiaire. Elle mobilise des principes de mobilité résidentielle, de libre choix, de continuité de l'accompagnement, de rapidité d'accès et de durée dans le logement. Ces principes définissent

---

<sup>19</sup> Cheffe de service de Péniche Accueil de l'association Le Mas, intervention du 11/01/23

<sup>20</sup> Ancien directeur de l'association Relai Ozanam et du service Totem, intervention du 25/11/22

l'accès direct au logement sans conditions, et les conditions de la réussite du maintien dans le logement des locataires du programme. Il ne s'agit plus de raisonner par la question de la sortie, mais par la question de l'entrée. La pratique du maintien en logement pourrait donc être une inversion du paradigme de l'approche classique de l'insertion sociale. Ce programme de logement d'abord ne cherche plus à réinsérer les personnes dans la cité, à les réinscrire dans le social, mais avant tout à les maintenir durablement dans leur lieu de vie. La question du parcours de la personne visant à sortir du programme est évacuée au profit d'une approche centrée sur le quotidien, qui valorise avant tout le droit au maintien. Je fais donc le présupposé que ces différents types de conventionnements visent à la fois un accès rapide au logement et à garantir le maintien des personnes dans leur logement, et que de ce fait la question du maintien dans le logement est au cœur des préoccupations de l'équipe de Lyon et qu'il s'agit là d'un compromis, d'une adaptation mise en place par cette équipe, pour respecter au mieux les critères d'efficacité du programme un chez soi d'abord. La question du maintien dans le logement des locataires et de sa durée, constitue le régime de preuve privilégié par cette équipe.

# Chapitre 2 : Maintien au logement et maintien du logement : le métier de la gestion locative adaptée

## A. Le principe des deux équipes d'accompagnement

Nous avons vu dans les chapitres précédents que la définition de l'accès au logement ordinaire sans conditions impliquait la mise en pratique de principes qui bien que complémentaires, peuvent parfois entrer en contradiction lors de leur mise en application sur un territoire donné.

Le principe de séparation des accompagnements clinique et de l'accompagnement au logement est l'un des 8 principes généraux du chez soi d'abord<sup>21</sup>. Il s'applique pour sa part quel que soit le type de conventionnement proposé au sous locataire (cf. tableau 2). Même si l'accompagnement dans le logement reste l'affaire de tous les professionnels, l'application de ce principe permet de garantir la continuité de l'accompagnement dans deux situations de rupture :

- Lorsque l'accompagnement avec l'équipe médico-sociale est rompu, la personne peut se maintenir tout de même dans son logement, et continuer à bénéficier d'un accompagnement par l'équipe de gestion locative adaptée
- Lorsque l'accompagnement par l'équipe de gestion locative adaptée est rompu, parce que la personne « perd son logement » (départ volontaire, rupture du bail...), ou au contraire parce qu'elle devient titulaire de son bail, l'accompagnement par l'équipe médico-sociale peut être poursuivi, même dans la rue ou chez des tiers.

Cela permet à la personne de pouvoir faire l'expérience de ruptures qui ne sont pas suspensives de l'accompagnement. Ainsi, l'accompagnement de la personne est maintenu par l'une ou l'autre équipe, quel que soit sa situation. La aussi, ce principe s'est construit en référence et par réponse à des pratiques propres au secteur de l'hébergement. En effet, dans la plupart des espaces d'accueils pour personnes sans domicile, la notion d'hébergement et d'accompagnement sont strictement conditionnées. Toute fin d'hébergement entraîne

---

<sup>21</sup> Guide de mise en œuvre du dispositif ACT un chez soi d'abord, 2018, p. 18

automatiquement la fin de l'accompagnement dont bénéficie la personne. Ce fonctionnement conduit à des situations de ruptures d'accompagnement qui reproduites dans le temps finissent par dicter des accompagnements en pointillés, qui s'assimilent à des éternelles reprises à zéro, sans qu'il y ait la possibilité de reprendre ce qui a été entamé auparavant.

Le dédoublement de l'accompagnement au chez soi d'abord est donc un moyen de se prémunir contre les effets de la discontinuité.

Il est intéressant ici de se concentrer sur cette partie de l'équipe plus spécifiquement chargée de l'accompagnement dans le logement. C'est elle qui réalise notamment les démarches nécessaires pour permettre l'accès effectif au logement (mobilisation de l'offre de logement, signature des conventions, liens avec les partenaires bailleurs, gestion du parc locatif...), et c'est donc elle qui a négocié et mis en place les différents types de conventionnements de baux à l'œuvre au chez soi d'abord de Lyon.

Cela n'exclut pas pour autant cette question des préoccupations de l'équipe médicosociale, mais in fine c'est l'équipe de GLA qui décide ou non de la rupture des baux de sous location, de l'engagement des éventuelles procédures contentieuses avec les sous locataires, et qui a la responsabilité de la gestion du parc locatif et des propositions de relogement.

## **B. Qu'est-ce que l'activité de l'équipe de gestion locative adaptée ?**

Ses missions sont définies comme suit au sein du guide déploiement<sup>22</sup> :

*« Les missions sur l'axe du logement portent sur :*

*- La prospection et la mobilisation de logements,*

*- La gestion locative classique (perception des loyers et des charges, gestions des impayés, entretien du bâti, le suivi des paiements CAF, contractualisation d'une assurance locative) et les liens avec le propriétaire,*

*- La prévention et gestion des risques locatifs adaptée aux principes du dispositif (impayés de loyer, troubles du voisinage, dégradation ou non entretien...),*

---

<sup>22</sup> Guide de mise en œuvre du dispositif ACT un chez soi d'abord, 2018, p. 87

- *La proposition de relogement (changement de situation, problème de voisinage, autre...) selon le respect du choix de la personne,*
- *La garantie des droits de la personne locataire auprès du propriétaire,*
- *L'accompagnement vers le glissement de bail dans le cas d'un contrat de sous location ou vers un bail direct sur un autre appartement si le glissement de bail ne s'avère pas possible. »*

Au sein du chez soi d'abord, cette équipe est composée de 4 professionnels (les « chargés de gestion locative adaptée ») et d'un comptable dédié à la gestion financière et budgétaire du parc locatif. Le profil des professionnels est varié :

- Un assistant de service social, diplômé d'Etat (le cahier des charges prévoit qu'au moins un des professionnels de l'équipe de GLA soit titulaire du DE ASS)
- Un diplômé de génie civil a la charge de la gestion de la maintenance des appartements
- Deux chargés de GLA ayant des diplômes universitaires sans lien direct avec la question de la gestion immobilière.

Il est intéressant de noter que le guide de déploiement, hormis pour le chargé de GLA diplômé ASS, ne prévoit aucun profil de poste particulier pour assumer ces fonctions. De fait il n'a pas été évident d'établir un profil type de diplôme ou de parcours pour leur recrutement. Il ne s'agit pas de fonctions répertoriées aux référentiels des métiers et diplômes traditionnels des intervenants sociaux ou médico sociaux. Les attendus de la mission sont plus proches des métiers de la gestion immobilière classique. Cependant, vu la nature du public accueilli et les liens très étroits avec l'équipe d'accompagnement médico-social, il ne s'agit pas non plus de fonctions de gestion locative traditionnelles. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle on parle de gestion locative « adaptée ». Il suffit pour s'en convaincre d'étudier un peu plus finement les activités de cette partie de l'équipe.

L'enquête sur les événements de Hope : sur quoi porte l'attention de l'équipe de gestion locative adaptée ?

Pour tenter de se représenter l'activité concrète de l'équipe de GLA du chez soi d'abord de Lyon, j'ai fait le choix d'extraire des données du logiciel métier utilisé par l'équipe dans son quotidien.

Ce logiciel, appelé HOPE GLA, a été développé par l'association « Un Chez Soi d'Abord France » regroupant le réseau des chez soi d'abord au niveau national (32 établissements). Cette association nationale a été fondée dans le but spécifique de développer un outil informatique sur mesure pour les professionnels des établissements un chez soi d'abord. Il a été entièrement financé par les cotisations de ses membres, et développé à partir des attentes et usages des équipes d'intervenants, selon des méthodes collaboratives et participatives. L'idée étant de partir des besoins des professionnels de terrain, et aussi de venir combler un vide dans le paysage informatique national, aucune démarche de prospection pour la souscription d'un logiciel adapté n'ayant abouties positivement.

Ce logiciel a été développé durant l'année 2020-2021, et est bien approprié par l'équipe de GLA. Il leur sert d'outil de communication et de coordination. Il recense l'ensemble des locataires du programme, tous les appartements en gestion, tous les éléments de gestion comptable (éditions des appels de loyers, suivi des dettes locatives, suivi des encaissements...) et tous les « évènements » et les interventions en réponse conduites par l'équipe de gestion locative.

L'utilisation des données du logiciel HOPE GLA, permet de recueillir des informations de première main, de voir l'activité telle qu'elle se pratique concrètement, et de faciliter un traitement statistique. Ce module est un outil uniquement utilisé par les membres de l'équipe de gestion locative, qui ne fait l'objet d'aucun contrôle par la hiérarchie. Il ne sert pas à transmettre des directives ou des missions aux membres de la GLA. Il s'agit d'un outil à la disposition de l'équipe et dont l'usage a été défini exclusivement par ses membres.

D'autres ressources auraient par ailleurs pu m'apporter des éléments d'information sur l'activité de l'équipe GLA. Les comptes rendus de réunion pourraient être une précieuse source de documentation pour l'analyse, tout comme les nombreux fils de discussion des messageries instantanées, ou les plannings d'activité, les discussions informelles ou les récits d'accompagnement.

N'ayant ni le temps, ni la place ici de proposer une analyse complète des activités et missions de l'équipe GLA, il a fallu arbitrer devant la profusion des possibilités. Etant directeur de l'établissement étudié, il m'a semblé nécessaire de prendre en compte le biais que cela pouvait induire dans les interactions avec mes collaborateurs. D'autre part j'ai été attiré par la notion « d'évènement » telle qu'elle est utilisée par l'équipe. En effet les intervenants utilisent un module intitulé « évènement » dans le logiciel lorsqu'une « *information*

*concernant un locataire ou un appartement nécessite une action dans le temps long et coordonnée des différents membres de l'équipe »<sup>23</sup>. Un « évènement » se définit dans le sens commun comme « ce qui est porté à l'attention ». Il m'a semblé donc que se nichent dans ce qui mérite d'être porté à l'attention de l'équipe les situations complexes, voir difficiles, et que de ce fait l'utilisation de ce module serait à même de restituer ce qui constitue le sel de l'intervention propre au maintien dans le logement.*

Nous allons voir que bien que cette définition du module évènement soit généraliste dans la bouche des intervenants, elle est en fait entendue principalement en termes de maintenance et de travaux des appartements.

Pré enquête sur les évènements HOPE

#### **Exhaustivité et finalité de l'outil Hope**

Entre janvier 2021 et février 2023, 292 évènements de maintenance ont été recensés dans le logiciel par les membres de l'équipe de Gestion locative adaptée, dont 242 pour la seule année 2022, qui constitue donc notre année de référence.

L'année 2021 est assez peu renseignée puisqu'il s'agit de l'année de mise en place du logiciel.

La première question posée est de savoir si les évènements renseignés dans le logiciel concernent de façon exhaustive tous les évènements auxquels les membres de l'équipe de gestion locative sont amenés à faire face durant leur activité.

Une première investigation ne permet pas de l'affirmer.

En effet si l'on compare les données extraites du logiciel pour 2022 et ceux du rapport d'activité 2022 de la Gestion locative adaptée (pour vérifier) on peut constater des écarts : le tableau ci-dessous recense les évènements de maintenance en 2022 selon la nomenclature utilisée par l'équipe :

---

<sup>23</sup> Paroles des membres de l'équipe GLA

Tableau n°3 : Nomenclature des évènements HOPE Pour l'année 2022	
Ameublement	2
Boîte aux lettres	1
Captation	10
Contentieux	7
Débarrassage	2
Déménagement	11
Désinsectisation	12
Etat Des Lieux Sortant	4
Fin de bail	10
Glissement de bail	2
Incidents	6
Information	4
Maintenance	106
Nettoyage	36
Sinistre	23
SITEX	6
TOTAL	242

Les évènements intitulés « déménagements » seraient au nombre de 11 dans l'année. Or d'après le rapport d'activité 2022, il y a eu 42 déménagements effectifs cette même année, dont 14 primo emménagements.

Comment expliquer cet écart ?

Deux hypothèses :

- La nomenclature utilisée peut varier selon le type d'évènement et ce que l'on souhaite désigner. Ainsi un évènement de maintenance pourrait éventuellement désigner un déménagement. Il faudrait pour vérifier cette hypothèse vérifier le contenu des évènements intitulés maintenance.
- Tous les déménagements ne « méritent » pas d'être signalés par la création d'un évènement dans le logiciel, point de vue qu'ils n'appellent pas tous « une intervention dans le temps long et coordonnée des membres de l'équipe ».

Après vérifications concernant ces hypothèses :

- Le passage en revue des 106 évènements intitulés « maintenance », ne permet pas de révéler que certains d'entre eux pourraient être en fait des déménagements.

- Les membres de l'équipe confirment que la plupart des déménagements réalisés en 2022 (31 sur 42) n'étaient pas référencés dans le module « évènement », car ils ne nécessitaient pas de coordination particulière des membres de l'équipe.

## Nomenclature

Arrêtons-nous sur la nomenclature recensée. Tout d'abord la référence la plus récurrente est sans conteste celle intitulée « Maintenance » (106 occurrences). Viennent ensuite Nettoyage et Sinistre. A eux trois ces références totalisent presque 70% des évènements répertoriés en 2022 par l'équipe de gestion locative. La référence maintenance comporte plusieurs sous catégories (39 au total) qu'il serait trop fastidieux de rapporter ici, mais qui vont de l'entretien des chaudières à des interventions de plomberie ou d'électricité.

Seules 43 évènements ne se réfèrent pas à des activités liées à l'entretien des appartements (soit 18% des évènements).

Conclusion : sans être exclusivement dédié à cette question, le module évènement est principalement utilisé par l'équipe pour des sujets liés à l'entretien des appartements.

## Priorisation et temporalité

En plus de la nomenclature référençant les actes de maintenance, le logiciel permet un classement par ordre de priorité. Les évènements sont classés comme suit : prioritaire, haute priorité, priorité normale, priorité faible.

Le tableau ci-dessous présente le nombre d'évènements recensés en fonction de leur degré de priorité :

Année	PRIORITAIRE	HAUTE	NORMAL	FAIBLE
2021	9	24	17	1
2022	17	67	121	10
2023	1	9	20	2
TOTAL	27	100	158	13

Assez logiquement les évènements les plus nombreux sont ceux qui ont une priorité dite normale (158 évènements), puis ceux ayant une priorité haute (100 évènements), puis les évènements dits prioritaires (27) et faible (13 évènements).

Je propose d'analyser les évènements renseignés selon leur ordre de priorité. Ceci dans le but d'évaluer ce qui pourrait constituer un critère de priorité selon les utilisateurs du logiciel, et ce qui pourrait donc être au cœur de leur préoccupation.

**Les évènements dits prioritaires :**

Tableau n°5 : EVENEMENTS PRIORITAIRES				
Registre d'intervention :	2022	2021	2023	TOTAL
Porte défoncée / Squat	3	3		6
Quelques travaux à réaliser: parce que quelqu'un doit emménager	1	1		2
Dégradation + risque de squat	4		1	5
Incendie		1		1
Remise en état échéance pour vente/ restitution	6			6
<b>TOTAL SANS LOCATAIRES</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
Dégât des eaux	1	3		4
Désinsectisation punaise de lit	1			1
Changement clef BAL (locataire doit récup du courrier) / serrurerie	1	1		2
<b>TOTAL AVEC LOCATAIRES</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Les évènements prioritaires représentent 9,5% du total des évènements recensés. Ce qui leur confère un caractère relativement exceptionnel. L'investigation des 28 évènements concernés nous permet de proposer un registre de 8 évènements-types (A noter que cette nomenclature n'est pas celle proposée par le logiciel lui-même).

Il est intéressant de noter que le registre d'action va depuis la réparation de boîte aux lettres jusqu'à la remise en état d'appartement avant-vente par le propriétaire, mais que dans tous les cas ils ne concernent que des questions d'entretien des appartements.

Si les sinistres constituent le registre d'action le plus nombreux (incendies, dégradation risque de squat, porte défoncée, dégât des eaux, 16 évènements sur 28 au total), ils ne sont pas exclusifs de ce registre de priorité. Et une réparation de boîte aux lettres peut être évaluée aussi urgente qu'une intervention suite à un sinistre.

Un deuxième élément intéressant est de relever que la plupart des évènements concernent des actions de maintenance réalisés sans la présence des locataires, autrement dit dans des appartements inoccupés (20 évènements sur 28). Ce qui interpelle compte tenu de la nature de l'activité de l'équipe de GLA. On pourrait en effet imaginer que les évènements prioritaires concernent avant tout des appartements occupés par des locataires, nécessitant une intervention rapide. Le relevé des données du logiciel démontre le contraire.

Enfin les évènements les plus récurrents concernent les dégradations liées à des squats (11 évènements au total), la remise en état d'appartement avant restitution au propriétaire (6), auxquels on peut ajouter les remises en état d'appartement avant un nouvel emménagement (2). En synthèse on peut retenir que les interventions prioritaires sont majoritairement « interstitielles », c'est-à-dire qu'elles sont réalisées dans des appartements non occupés, en prévision d'une nouvelle occupation.

### **Les évènements de priorité Haute**

Deuxième dans la hiérarchie des priorités à traiter par l'équipe de Gestion Locative, les évènements de haute priorité ont une nomenclature plus fournie (14 types d'évènements) en comparaison des évènements prioritaires (8 références). On retrouve les mêmes registres d'intervention que les évènements prioritaires (porte défoncée squat, remise en état...) avec cependant de nouveaux items comme EDLS (Etat des lieux sortant), insalubrité, réparation suite à dégradation personnelle ou inexplicée... Les nouveaux types d'évènements sont plutôt des sinistres et concernent principalement des appartements occupés par leurs locataires. Logiquement il y a plus d'évènements dans ce registre de priorité (86 évènements) que le précédent (28).

Tout comme dans le registre de priorité précédent, on peut relever que la plupart des évènements concernent la maintenance des appartements : seuls 16 évènements sur 86 ne concernent pas directement des questions d'entretien du logement (Etat des lieux sortant, déménagements, effraction et plaintes de voisinage).

Tableau N°6 : EVENEMENTS DE PRIORITE HAUTE				
Registre d'intervention	2022	2021	2023	TOTAL
Porte défoncée/squat	8		3	11
EDLS	2			2
Insalubrité		1		1
Remise en état avant un nouvel emménagement	14	8	2	24
Remise en état échéance pour vente / restitution	9			9
<b>TOTAL SANS LOCATAIRES</b>	<b>33</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>47</b>
Dégâts des eaux / Fuite	7	6		13
Réparation suite à dégradation personnelle ou inexplicquée	6			6
Plaintes voisinage	2	1		3
Effraction	2		1	3
Déménagement / emménagement	5		1	6
Chauffage	3			3
Interphone Serrurerie	1		1	2
Désinsectisation		1	1	2
Nettoyage fiente pigeon		1		1
<b>TOTAL AVEC LOCATAIRES</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>39</b>

Dans ce registre de priorité, on note que les évènements concernent toujours majoritairement des appartements inoccupés (47 contre 39), mais cependant de façon moins nette que pour les évènements prioritaires.

Cependant les évènements les plus nombreux sont toujours les remises en état d'appartement avant un nouvel emménagement ou une vente (33 évènements au total) et ceci de façon beaucoup plus accentuée.

En synthèse la sinistralité ne semble pas déterminer le niveau de priorité de l'intervention. Il semble se confirmer que les appartements inoccupés sont l'objet d'une préoccupation importante. Il est intéressant de relever que certains sujets, par exemple les plaintes de voisinage, sont des évènements très fréquents dans la pratique mais qui ne sont que très faiblement répertoriés dans le logiciel.

Enfin, on peut constater que les pratiques de renseignement du logiciel évoluent dans le temps. Les items surlignés en jaune dans le tableau ci-dessus sont tous très récent, datant d'entre novembre 22 et février 23 : de nouveaux types d'évènements apparaissent avec le temps, ou en tout cas les pratiques de renseignement du logiciel évoluent et les professionnels adaptent leurs pratiques et sans doute les priorités aussi. Il ne faut donc pas interpréter ces

résultats comme des pratiques figées de l'équipe, mais comme un instantané de leurs préoccupations à un moment donné de l'histoire du programme et de l'équipe.

### **Les évènements de priorité normale**

Registre de priorité le plus fourni, il présente 155 évènements, classés dans 28 catégories d'évènements.

On constate une diversification des types d'interventions et une baisse de leur sinistralité.

Les évènements concernant des appartements non occupés sont nettement majoritaires (100 contre 55), et parmi eux les évènements de remise en état d'appartement avant emménagement constituent de loin l'évènement le plus récurrent (64 mentions). La même tendance est constatée, avec seulement 38 évènements sur 155 qui ne concernent pas l'entretien des appartements (état des lieux sortant, captation d'appartement, contentieux, glissement de bail, effraction, troubles du voisinage...). Le tableau étant volumineux, il est présenté en annexe, pour ne pas alourdir la présentation.

### **Les évènements de priorité faible**

Il regroupe peu d'évènements au total : 13. C'est le seul registre de priorité où les évènements en appartement occupés sont plus nombreux que les autres (tableau produit en annexe).

### **Interprétation des résultats**

Premiers constats : les évènements renseignés les plus nombreux concernent des interventions à réaliser dans des appartements non occupés. Le niveau de sinistralité de l'évènement n'est pas le critère exclusif déterminant le niveau de priorité, même s'il a un rôle certain.

Ces premiers constats laissent perplexes. En effet ils pourraient laisser penser que l'intervention auprès des locataires occupants passe au second plan, que priorité serait donnée à la réduction du temps de vacance des appartements, avec pour objectif de laisser les appartements vides le moins longtemps possible. D'autre part la logique de renseignement du logiciel échappe en partie. L'outil ne recense pas tous les évènements de gestion locative, et se concentre principalement sur des actions de maintenance. Sont particulièrement

absents du recensement des évènements pourtant très récurrents de la pratique de la gestion locative : les déménagements, les plaintes de voisinages, les actions de serrurerie...

Le sens des résultats semble donc indiquer, contre toute attente, l'importance particulière que revêt la remise en état d'appartements inoccupés pour l'équipe de GLA qui semble activer un rapport au temps et un besoin de coordination plus élevé que les autres types d'évènements.

D'autre part, on peut retenir que l'accent semble mis sur des évènements de maintenance qu'on pourrait qualifier « d'interstitiels » : l'activité de maintenance est importante et urgente dans des appartements inoccupés destinés à être restitué à leurs propriétaire ou remis à la location d'un bénéficiaire du chez soi d'abord. Ces résultats laissent donc entendre qu'une activité importante et complexe, qui attire l'attention de l'équipe de GLA, est générée par des situations de mouvements des locataires entre deux appartements.

Cette analyse est appuyée par le fait qu'en 2022 le rapport d'activité d'UCSA Lyon rapporte 42 déménagements, pour un total de 100 locataires accompagnés. Ce nombre important peut s'expliquer de plusieurs façons.

D'une part nous avons vu en première partie que les modes de conventionnement de baux choisis par l'équipe de GLA favorisent la possibilité du choix du logement par le locataire, et sa possibilité de changer d'appartement s'il le demande. D'autre part, on peut noter la récurrence d'évènements qui vont favoriser le déménagement des locataires, comme par exemple les « squats » et les « remise en état », (au moins 15 situations pour la seule année 2022 dans les évènements prioritaires). Une situation idéale typique rapportée par Antonyne Breuil<sup>24</sup> dans son enquête ethnographique sur un établissement un chez soi d'abord illustre parfaitement le genre de situation rencontrées à Lyon : un locataire se voit complètement débordé et envahi par une bande de jeunes qui squattent son appartement. L'équipe lui propose alors de changer les serrures et de « l'exfiltrer » pour un nouvel appartement. Dans le cadre de ce montage il faudra intervenir alors très rapidement dans l'appartement squatté

---

<sup>24</sup> Antonyne Breuil, « Le rétablissement à l'épreuve des situations : ethnographie d'Un Chez Soi d'Abord », Sciences et actions sociales [En ligne], 19 | 2023, mis en ligne le 24 mars 2023, consulté le 29 mars 2023. URL : <http://journals.openedition.org/sas/3240>

pour le remettre en état et le protéger des squatteurs. L'enquête des éléments extraits de HOPE révèle que cette pratique est également courante à Lyon.

L'enquête révèle donc que la maintenance des appartements est un élément central dans les préoccupations de l'équipe de la GLA, et que cette activité de maintenance est en grande partie générée par les mouvements des locataires.

Mais comment expliquer au final que les logements et leur maintenance attirent à ce point l'intérêt de l'équipe de GLA ? Quel est le poids de l'environnement des locataires dans la balance de leur accompagnement ?

### **C. Protéger le logement et son locataire**

Antonyne Breuil, chercheuse et infirmière, a passé 5 mois d'enquête ethnographique en immersion au sein d'un établissement du programme chez soi d'abord en vue d'étudier les pratiques mise en œuvre dans ce nouveau dispositif d'action sociale. Elle consacre une de ses quatre monographies à la question du logement d'un locataire, Romain (en l'espèce Romain vit en « collocation » avec Zac). Après avoir fait le récit de deux visites à domicile, et après avoir constaté que leur appartement est très dégradé (encombrement important, crasse, débris présents partout...), elle rapporte la façon dont l'équipe essaye de gérer cette situation. Après de nombreuses tentatives pour accompagner les locataires dans la remise en ordre de leur appartement (intervention de société de nettoyage, aide à domicile, réparations diverses...), l'équipe fait face à un sentiment d'impuissance. La personne chargée de gestion locative en arrive à la conclusion que : « *les travaux sont impossibles tant que Romain et Zac sont dans l'appartement* »<sup>25</sup>. L'équipe se met alors à chercher les moyens de pouvoir intervenir dans l'appartement pour réaliser les travaux en organisant l'absence de son locataire. Le médecin de l'équipe, confronté au même sentiment d'impuissance (« *Mais, moi aussi dans mes consults, je fais rien de signifiant non plus, je suis dans une espèce de « maintien » mais je me dis, faudrait peut-être qu'on fasse quelque chose ?* »), évoque la possibilité de provoquer une hospitalisation, et de proposer un nouvel appartement par la suite à Romain. De fait, ce « montage » est proposé de façon interdisciplinaire (médecin et

---

<sup>25</sup> Ibid. P.9

équipe de gestion locative). L'attention est portée autant sur la situation de la personne que sur l'état de l'appartement.

Pour la situation des personnes, Antonyne Breuil évoque à la fin de son étude la question d'une éthique de la sollicitude et d'une éthique de situation, en empruntant à Pierre Vidal-Naquet et Antoine Hennion la notion de care collectif : « *Aider une personne vulnérable, c'est être constamment tiraillé entre des exigences contradictoires : assurer la sécurité et le bien-être de la personne tout en respectant le plus possible sa volonté, écouter ses demandes tout en étant obligé de vérifier la conscience exacte qu'elle a des problèmes, rechercher son autonomie tout en essayant de lui faire faire des choses qu'elle n'aime pas ou dont elle ne voit pas la nécessité* »<sup>26</sup>. On voit comment dans la situation présentée, la succession de propositions alternatives mises en échec conduit l'équipe à décider pour la personne, une fois que tout a été tenté.

On ne peut cependant s'empêcher d'être choqué par cette prise de décision de l'équipe. L'impasse de la situation conduit ses membres à adopter un comportement proche de la roublardise. Qu'est ce qui peut expliquer, voir justifier, la recherche d'un prétexte (hospitalisation) pour libérer un appartement de ses occupants légitimes ? Comment l'équipe peut-elle composer avec sa propre morale, orientée vers le rétablissement et le respect du droit des personnes ? Et surtout, elle fait naître le sentiment dérangeant que la préoccupation pour l'appartement de Romain finit par peser de façon prépondérante dans la décision prise pour le locataire lui-même. Comme si une forme de priorité était donnée aux biens matériels face à une personne physique.

Pour répondre à ces interrogations, on peut commencer par argumenter que la décision de l'équipe est prise ici dans une situation « limite », où différents principes sont en tension, voir en contradiction, et où toute décision ne peut être univoque. Comme le dit un intervenant interviewé<sup>27</sup> « *nous n'intervenons que sur des cas extrêmes* ». Les équipes des chez soi d'abord sont confrontées à des situations pour lesquelles les cadres d'intervention classique ne permettent pas de répondre simplement. Les statistiques extraites du logiciel HOPE ne suffisent pas à rendre compte de l'intensité des phénomènes de dégradation (personnels ou

---

<sup>26</sup> Ibid. P.16

<sup>27</sup> Cf. dernier chapitre et l'enquête menée auprès des agents de maintenance

matériels) auxquels les professionnels doivent faire face (pour une étude des phénomènes d'abandon de soi chez les personnes sans abris, on peut se référer au livre de Patrick Declerck, *Les naufragés*<sup>28</sup>).

La décision de l'équipe a pu être orientée également par la certitude d'une nouvelle proposition de logement pour le locataire. Dans le cas de Romain, l'équipe souhaite éviter d'aller jusqu'à la mise en place d'une procédure d'expulsion pour défaut d'entretien du logement, synonyme de fin de l'accompagnement par l'équipe de gestion locative adaptée. Cette nouvelle proposition de logement permet de respecter le principe du maintien dans le logement de la personne et du maintien de l'accompagnement, tout en permettant de repartir d'une nouvelle situation locative.

Enfin, il ressort comme une évidence que la remise en état de l'appartement ne peut être réalisé qu'en l'absence du locataire. Le chargé de GLA invoque un principe excluant pour le locataire, en mettant en avant l'intérêt même de l'appartement comme étant incompatible avec sa façon de l'occuper. C'est comme s'il s'agissait de protéger en même temps le locataire et son appartement. La décision est prise de façon interdisciplinaire, en ménageant au mieux l'intérêt des deux parties prenantes, locataire et appartement. Pour expliquer la mécanique de cette décision, il nous faut, comme nous y invitent David Pontille et Jérôme Denis, changer de regard sur la question de l'attention portée aux biens matériels et à l'environnement des personnes accompagnées.

## **D. Le soin des choses, politiques de la maintenance**

David Pontille et Jérôme Denis, dans leur ouvrage *Le soin des choses. Politiques de la maintenance*<sup>29</sup>, nous invitent à nous interroger sur ce que Bruno Latour appelle la « *masse manquante du social* », c'est à dire cette masse d'objets grâce auxquels les Hommes font société<sup>30</sup>.

Les auteurs proposent de revenir à la prise en considération de cette masse manquante en passant par la question de sa fragilité. Tout comme le care est une appréhension de l'individu

---

<sup>28</sup> Patrick Declerck, *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*. Paris, Plon, coll. « Terre humaine », 2001

<sup>29</sup> Jérôme Denis, David Pontille. *Le soin des choses. Politiques de la maintenance*. [La Découverte](#), 2022, Collection « Terrains philosophiques »

<sup>30</sup> Bruno Latour, *la clef de Berlin, petite leçon de sociologie des sciences*, Paris, La Découverte, 1993, cité in Jérôme Denis et David Pontille, *Le soin des choses, politiques de la maintenance*, La Découverte

à partir de ses vulnérabilités potentielles, ils proposent que la question du soin et de la fragilité des choses ne soit pas perçue comme un signe de faiblesse mais au contraire comme une des conditions de l'existence de la vie : "*Le care comprend tout ce que nous faisons pour maintenir, prolonger et réparer notre monde afin d'y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nos êtres, notre environnement, tout ce que nous travaillons à relier ensemble dans un réseau complexe qui soutient la vie*"<sup>31</sup>.

L'entretien des logements au sein du programme UCSA Lyon est une préoccupation importante de l'équipe de gestion locative adaptée. Elle semble être de ce fait une manifestation de ce care collectif étendue aux objets et aux choses qui environnent les locataires. Elle n'est pas à opposer au soin apporté aux personnes, en fait, au contraire, intégralement partie. Les auteurs soulignent que dans le rapport au vivant et à l'inerte, on se laisse souvent aller à penser que le matériel tend à corrompre la relation au vivant. Qu'il le pollue, qu'il lui nuit (en référence aux mouvements écologistes et environnementalistes contemporains). Surtout qu'on ne peut s'occuper des deux en même temps (l'un ne peut se faire qu'au détriment de l'autre).

Ce que démontre l'enquête statistique du logiciel HOPE GLA, c'est que l'attention de l'équipe est portée sur les questions d'entretien, de réparation et de maintenance des appartements et qu'en cela, le maintien des locataires dans le logement résulte d'un savant équilibre entre préoccupation pour la personne et préoccupation pour son environnement. Elle fait émerger une place nouvelle pour les questions de maintenance dans la pratique du travail social appliquée au chez soi d'abord : "*la maintenance prend l'usure des choses comme un point de départ. Elle l'appréhende comme une condition commune qui oblige les humains à imaginer différentes formes de diplomatie avec la matière. C'est en ce sens que la maintenance peut être vue comme un soin des choses*"<sup>32</sup>.

Les différents outils mis en place par l'équipe de GLA (outils conventionnels de sous location, logiciel de gestion et de priorisation des événements) et les mouvements des locataires au sein du parc locatif du programme UCSA, sont les traces du soin que cette équipe porte aux choses et aux personnes. Si la question du soin apporté aux personnes semble évidente dans

---

<sup>31</sup> Ibid. P. 93

<sup>32</sup> Ibid. P. 27

un programme médico-social tel que le chez soi d'abord, le soin apporté aux choses résulte quant à lui d'un regard particulier : « *faire l'expérience de la fragilité est affaire de perception. Dans un monde où l'expérience de la fragilité des objets n'est pas valorisée, il s'agit bien d'un effort de perception accru* »<sup>33</sup>. Même si bien souvent les dégradations subies par les appartements qu'occupent les bénéficiaires du programme sont « évidentes », voire qu'elles sautent aux yeux, « *la maintenance est une activité d'arrière-plan par excellence qui souvent semble ne pas compter. Elle repose sur un geste attentionnel, elle est une manière de voir le monde* ». La prise de soin de l'environnement de la personne participe finalement de la prise de soin de la personne elle-même. Dans une approche globale, il ne s'agit plus de porter un regard sur un individu coupé de son environnement direct, mais de l'appréhender dans l'ensemble de ses interactions, de ses rapports au vivant comme à l'inerte<sup>34</sup>.

Les auteurs nous invitent à nous pencher « *sur la maintenance, pour cultiver un regard nouveau sur les relations qu'entretiennent les humains avec ces choses qui sont toujours plus - ou moins- que des totems symboliques ou des outils fonctionnels. La maintenance, et celles et ceux qui la pratiquent, peuvent nous faire redécouvrir cette masse manquante* »<sup>35</sup>.

Répondant à leur invitation, je suis allé à la rencontre de ces personnes qui pratiquent la maintenance.

---

<sup>33</sup> Ibid. P.107

<sup>34</sup> On peut renvoyer sur la question des rapports aux objets (vivants ou non) des locataires du chez soi d'abord au mémoire de Rachel Battin : Un chez soi d'abord à l'épreuve de l'habitat normatif. Si ton chez toi m'était conté. Mémoire DU LDA, année universitaire 2021-2022

<sup>35</sup> Jérôme Denis, David Pontille. Le soin des choses. Politiques de la maintenance. [La Découverte](#), 2022, Collection « Terrains philosophiques », P. 15.

## **Chapitre 3 : Du maintien à la maintenance : « avoir mal au cœur pour toutes choses »**

La volonté d'enquêter auprès des personnes chargées de la maintenance des appartements du programme un chez soi d'abord est aussi née du désir de faire émerger une parole qui est rarement mise en avant dans les dispositifs d'accompagnement sociaux et médico sociaux. Ceci alors que comme le démontre l'enquête statistique, cette question est au cœur des préoccupations de l'équipe de gestion locative adaptée.

### **A. Agents de maintenance : des profils particuliers**

J'ai choisi pour cette dernière partie de mon enquête d'interroger trois professionnels impliqués dans la maintenance d'appartements à titres divers. Pour permettre une parole relativement libre, j'ai proposé que leurs identités soient anonymisées. J'ai également choisi trois personnes qui ne sont pas directement en lien hiérarchique avec moi (excluant de fait la personne chargée de maintenance au sein de l'équipe de GLA du chez soi d'abord de Lyon). Les entretiens ont été de type semi-directif, avec une grille de 5 questions relativement simples : comment définissez-vous votre activité ? quelles sont vos relations avec les locataires ? les autres professionnels ? etc. L'objectif étant avant tout de nourrir un échange libre et assez fluide.

La première personne interrogée, chargée de maintenance des appartements du programme un chez soi d'abord de Lyon, est employée par une autre association, membre du groupement de coopération social et médico-social, avec laquelle un chez soi d'abord a signé une convention pour l'entretien de son parc locatif. Diplômé des métiers du bâtiment, il a passé la première partie de sa carrière dans des entreprises du secteur privé lucratif. Il a lui-même été entrepreneur avant de s'orienter vers le secteur social. C'est avant tout les valeurs défendues par le secteur associatif et l'attrait des relations interpersonnelles avec les personnes accompagnées qui l'ont orienté dans ce choix de carrière. Je l'appelle pour la circonstance Alexandre.

La deuxième personne enquêtée est responsable de la maintenance d'un CHRS que j'ai dirigé il y a quelques années en arrière. Aujourd'hui à la veille de la retraite, il a passé plus de 20 années à entretenir un établissement accueillant 120 personnes et il a également encadré un

atelier d'insertion. Il est titulaire d'un diplôme d'ingénieur en électronique validé dans les années 1980 en Union Soviétique, où il a passé la première partie de sa vie professionnelle. Les circonstances de sa vie l'ont conduit par la suite à passer le reste de sa carrière au service de l'établissement qui l'a accueilli lors de son arrivée en France au mi-temps des années 1990. Il est désigné ici sous le nom de Bernard.

La troisième personne interviewée co-dirige ce que nous appellerons par défaut d'autre chose une « société de maintenance à vocation sociale ». Titulaire d'un diplôme d'état d'éducateur spécialisé, il a passé la première partie de sa carrière comme intervenant social dans un service d'accompagnement à la vie sociale pour personnes en situations de handicap. Insatisfait des prestations de maintenance auxquelles il avait recours dans le cadre de ses accompagnements (j'y reviendrai plus bas), et par goût du « bricolage », il a décidé de fonder sa propre société d'intervention et d'entretien des logements auprès des personnes vulnérables. Cette société est aujourd'hui très sollicitée par les associations de lutte contre la précarité, les mandataires judiciaires et les bailleurs sociaux, et notamment par le programme un chez soi d'abord Lyon. Il s'appelle ici Christian.

Ces trois personnes ont été interviewées aux mois de mai / juin 2023. La première lors d'une intervention de maintenance dans un appartement du parc locatif du chez soi d'abord, la deuxième par téléphone un soir de semaine et la dernière dans un café de la croix Rousse. Par la suite j'ai produit une synthèse analytique de ces entretiens, qui a permis de dégager plusieurs thématiques. J'en ai sélectionné quelques-unes que je présente ici. Mais on peut voir que déjà, la seule présentation de leurs parcours suffit à donner quelques indications sur les particularités du métier de la maintenance en établissement social et médico-social.

## **B. La maintenance comme la prise en compte des interactions entre la personne et son environnement**

L'intervention dite « technique » auprès d'un public vulnérable nécessite certaines compétences relationnelles, comme l'explique Christian lorsqu'il expose les motivations qui l'ont poussé à créer sa société : *« On ne trouvait jamais d'artisan, pour faire des petites choses, des petites réparations, ou alors tu avais Marcel l'artisan qui venait et faisait son petit truc mais relationnellement c'était naze. Et les éducateurs ne pouvaient pas le faire, pour des questions de fiche de poste (alors que) je pouvais en fait le faire 10 fois mieux que le déménageur ».*

Christian expose ici que les artisans ou les personnels de sociétés de déménagement n'adaptent pas spécifiquement leurs modes d'interventions auprès du public que Christian accompagnait lorsqu'il était éducateur en SAVS. Mais que, pour autant, ces interventions de type « techniques » ne rentrent pas dans le champ de compétence du travailleur social qu'il était alors, même si concrètement il se sentait capable de les réaliser.

Christian précise par la suite qu'en tant qu'accompagnant de personnes en situation de handicap, il avait des « *Difficultés à trouver des artisans prêts à être en relation avec les locataires* ». Que cette capacité à être en relation est déterminante pour « *avoir une connaissance de leurs attentes précises* », pour intervenir « *quand la situation est trop compliquée* ». Christian semble donc poser comme une évidence que l'intervention technique dans un environnement social, au domicile des personnes, en leur présence, présente un niveau de complexité qui ne peut faire l'économie de compétences relationnelles.

Bernard et Alexandre corroborent ces propos. Pour Alexandre la dimension psychologique est importante dans ce métier. Il précise même qu'il s'agit d'un aspect qu'il affectionne particulièrement (tout en précisant que cet attrait n'est pas présent chez tous ses collègues). Bernard quant à lui parle même de l'amour qu'il porte aux personnes auprès desquelles il intervient. Il juge très important par ailleurs d'être « aimé » en retour par les personnes accompagnées : « *je cherche à ce que les personnes développent un amour pour les choses à travers l'amour qu'elles me portent* ». Il semble que Bernard attend quelque chose des locataires à partir de la relation qu'il développe avec eux. Et que cette attente vise à servir la cause des objets sur lesquels il est censé intervenir. Comme il le dit par la suite : « *Le mieux c'est quand les usagers peuvent intervenir par eux-mêmes* ». C'est ce qu'exprime également Christian lorsqu'il évoque son rôle auprès des locataires : « *Je ne sais pas s'il y a un intérêt éducatif énorme, il porte plus sur le fait que les gens demandent notre intervention et sur le lien. Mais pas sur l'acte de nettoyage en lui-même* ». Christian relativise l'intérêt « éducatif » de l'acte technique en lui-même (ici du nettoyage) pour le locataire, mais il insiste sur la question du lien avec la personne concernée, sur le fait que la relation avec la personne vise à permettre l'émergence d'une demande, d'une préoccupation pour son appartement.

L'enjeu de la formulation d'une demande d'intervention par le locataire n'est pas neutre. Elle fait partie de l'équation à laquelle les intervenants techniques semblent devoir faire face lorsqu'ils sont missionnés. Leurs interventions n'ont en effet rien d'évident pour les personnes concernées. Il n'est d'ailleurs pas rare qu'ils trouvent porte close à leur arrivée au domicile.

Christian explique ces situations de la façon suivante : « *ça nous arrive très souvent. Pour un plombier lambda c'est rare, mais pour nous c'est fréquent, nous on fait chier les locataires* ». Christian compare son intervention à celle d'un plombier, généralement appelé pour une nécessité impérieuse, une réparation dans le cas d'une fuite par exemple. Ce dernier est « attendu » car son intervention permet de rétablir le fonctionnement d'un objet hors service. Le besoin est alors évident pour le locataire. Christian, lui, intervient plutôt pour des questions de maintenance courante (entretien du logement, nettoyage, tri, désinsectisation...) dont l'urgence, la nécessité, peut être relativisée par le locataire. De ce fait son intervention résulte d'une demande plus ténue, plus fragile. Et lorsqu'elle est mise en échec, c'est bien cette différence de perception sur la nécessité d'intervenir qui est mise en avant : « *ça me fait de la peine pour la personne, qui continue de vivre dans sa crasse* ».

Alexandre, de la même façon, parle de la « *gestion de l'absence qui a une place importante : pas mal de rendez-vous ratés, ça génère une frustration, car j'ai l'impression de brasser du vent, alors que je pourrais m'en foutre* ». Comme il l'exprime, il pourrait ne pas être préoccupé par ces rendez-vous ratés. Or cela génère une frustration chez lui. Il y a un bien « *geste attentionnel* » envers le locataire et son appartement qui est empêché.

## **C. Un éternel recommencement**

Christian, en comparant son intervention avec celle « *d'un plombier lambda* » pointe une différence entre maintenance et réparation. Il relève que cette différence peut avoir une influence dans le comportement du locataire, jusqu'à lui autoriser l'accès à son appartement ou non.

David Pointille et Jérôme Denis donnent des définitions distinctes de la maintenance et de la réparation. La maintenance c'est « *l'art de faire durer les choses* ». Il s'agit d'un travail reproductif, qui fait continuité. En cela il est encore aujourd'hui très largement dévalorisé. La réparation, elle, est associée à la notion de panne ou d'accident. « *La panne permet une inversion d'infrastructures, c'est à dire qu'elle arrache les usagers de l'évidence transparente* »

*du fonctionnement ordinaire et met au premier plan des aspects matériels habituellement laissés à l'écart (...) ».* Elle révèle donc un aspect de la relation qui peut se nouer entre les humains et leur environnement matériel. Elle rend évidente l'existence des choses et la nécessité d'une intervention.

A la différence de la panne, dans la maintenance il n'y a pas de héros et il n'y a pas d'événement disruptif. *« Rien ne se passe. Voilà ce qui distingue maintenance et réparation »*<sup>36</sup>. La réparation signifie rétablir. Revenir à un état antérieur, alors que la maintenance c'est l'absence de changement d'état. La maintenance a lieu constamment. Il y a dans la maintenance un rapport au temps qui est dans la permanence, à proprement parler elle n'a ni début ni fin, c'est un éternel recommencement.

On comprend mieux, à la lumière de ces définitions, les enjeux à l'œuvre dans le rapport au locataire et au logement des agents de maintenance. Il s'agit bien d'avoir la capacité de comprendre les interactions du locataire avec son appartement, et de pouvoir intervenir dessus, mais comme un acte de maintenance et non de réparation. C'est-à-dire que leurs interventions s'inscrivent dans le temps long et visent à assurer la maintenance d'un fonctionnement ordinaire des choses. La dimension relationnelle est essentielle et le résultat de ces interventions est plus incertain, puisqu'il résulte de l'absence de panne et qu'il ne vise pas un changement d'état.

Christian situe d'emblée son action du côté de la maintenance : *« Dans 80% des cas les personnes concernées sont présentes. Pas toujours actives, mais présentes. Ce qui est essentiel vu la nature des activités : débarrassage, nettoyage, avec leurs affaires dedans ».* Il estime que le résultat de son action est variable : *« il y a nettoyage et nettoyage, de fond en comble ou pas. L'important c'est pas que l'appart brille, il y a un compromis entre le prix qu'on demande et le résultat final ».*

Le résultat final fait l'objet d'une évaluation en relation avec les personnes concernées, voire d'un compromis. Cette réalité est particulièrement sensible lors des interventions que

---

<sup>36</sup> Jérôme Denis, David Pontille. Le soin des choses. Politiques de la maintenance. [La Découverte](#), 2022, Collection « Terrains philosophiques », P. 49. Pour illustrer leur propos, les auteurs prennent l'exemple (hilarant) d'un jouet (imaginaire) de maintenance : à l'inverse d'un jeu de construction, dans le jeu de maintenance tu commandes un pont qui est déjà construit. *« Tu l'entretiens bien, rien ne se passe. Et à la fin, tu meurs ! ».*

Christian réalise auprès des personnes atteintes du syndrome de Diogène. Celles-ci font l'objet d'une évaluation entre le mandataire (bailleur social, mandataire judiciaire, association), le locataire et lui-même. Cette évaluation est réalisée « *en fonction des besoins, nous avons un fort niveau d'adaptation, et même la possibilité d'aller jusqu'à suspendre l'action pour la reprendre plus tard, pour faire avec le rythme de la personne (...)* Pour le Diogène, c'est important que la personne décide pour elle-même. Dés fois on sent qu'on va trop loin : c'est une question de feeling. ». Il arrive même parfois que cette évaluation échappe en partie à Christian : « *dans les faits je ne sais pas si ce que je fais fait réellement du bien aux personnes. Je ne sais pas ce que ça va donner par la suite* ».

L'art de faire durer les choses implique une dimension technique, mais aussi relationnelle, car le locataire participe complètement de la maintenance de son appartement. Si on reprend l'exemple de Romain cité plus haut, c'est bien parce qu'il y a absence d'un compromis possible entre les différentes parties prenantes (intervention du locataire, intervention technique et accompagnement médico-social) qu'il est proposé de l'extraire de son appartement.

Ainsi, en ce qui concerne les intervenants techniques, on parlera bien plus volontiers de leurs métiers comme relevant de la maintenance plutôt que de la réparation. Les trois personnes interrogées évaluent de façon différentes le résultat de leurs interventions auprès des personnes et des logements.

Pour Alexandre, le résultat de ses interventions est peu visible pour les locataires. « *Quand tu intervies sans les locataires, ils ne se rendent pas compte du travail réalisé, C'est surtout l'équipe de GLA qui s'en rend compte* ». Pourtant les interventions d'Alexandre relèvent plutôt de ce qu'intuitivement on pourrait qualifier de réparation. En effet Alexandre intervient principalement dans des appartements inoccupés, pour les remettre en état. Cependant, dans les faits, la frontière entre des interventions de réparation ou de maintenance n'est pas figée. Elle dépend peut-être moins de l'acte technique lui-même que de la perception qu'en ont les acteurs. Alexandre par son travail de remise en état, participe au final à la maintenance globale du parc locatif du chez soi d'abord. Son travail concourt à ce qu'une offre locative décente soit maintenue en permanence, dans le temps.

Bernard pour sa part exprime clairement que sa mission vise à « *garder le niveau nécessaire pour l'établissement. L'accueil des gens est primordial* ». Clairement celle-ci se situe du côté de la maintenance, de cet éternel recommencement. Il a conscience que « *la maintenance participe complètement à l'insertion des gens, c'est le clou du social* (N.B. à entendre comme le clou du spectacle) ». Ce niveau de conscience ne l'exempt toutefois pas d'un ressenti parfois douloureux : « *Quand je dois tout recommencer ça me déprime, j'ai l'impression que je n'ai rien fait* ».

## **D. Faire exister le technique auprès des travailleurs sociaux**

Pourtant pour Bernard, ce qui distingue le métier de la maintenance de celui du travail social c'est bien la question de l'évaluation du résultat « *c'est un métier dont on peut vérifier et évaluer les résultats concrets, contrairement au travail social* ».

De la même façon Christian se distingue d'un intervenant social : « *Je me sens plus technicien avec un feeling du social qu'un travailleur social qui fait de la technique. Technicien social quoi. On fait un travail que les éducateurs ne veulent pas faire. C'est plus du conseil que de l'accompagnement.* »

Bien que la relation avec les locataires et leurs mandataires soit déterminante dans l'évaluation de leurs actions, les techniciens de maintenance revendiquent une approche différente de celle des intervenants sociaux. La question du « feeling », du « conseil » ou de la « psychologie », est certes un facteur déterminant dans la réussite de leurs interventions, mais elle n'en constitue pas le seul ressort.

Il est également intéressant de relever comment Bernard et Christian définissent leurs activités à partir de leurs représentations du travail social. Quelque part ils présentent le métier de la maintenance en creux, par ce qui le distingue des autres activités des établissements pour lesquels ils interviennent. Je relève par ailleurs que les 3 personnes interrogées sont peu rentrées dans le détail de leurs savoirs techniques, de leurs savoirs faire spécifiques, elles ne se sont pas étendues sur ce qui fonde la spécificité de leurs environnements professionnels : elles n'ont pas évoqué leurs ateliers, leurs outillages, leurs défis techniques quotidiens, leurs spécialités... Même lors de l'interview d'Alexandre, qui s'est déroulée in situ, à l'occasion d'une intervention de maintenance dans un appartement, peu d'échanges ont porté sur ses gestes techniques alors en cours d'exécution. J'attribue cette absence de discours « technique » comme un effort d'adaptation de mes interlocuteurs, effort

qui ne m'est pas seulement destiné, mais qui relève d'une habitude lorsque l'on évolue quotidiennement dans un environnement professionnel constitué en majorité d'intervenants sociaux ou de cadres administratifs. On peut interpréter cette absence de discours technique comme une forme d'hybridation du discours et des pratiques, provoquée par l'interdisciplinarité. Comme si les deux types d'intervention, sociale et technique, étaient les deux facettes d'un même objet, ou que l'un prolonge l'autre : métier de la maintenance intervient là où celui du social ne peut plus aller.

Ainsi, Bernard définit encore ce qui est au centre de son métier en référence aux autres professionnels de l'équipe : pour l'agent de maintenance, la « *connaissance technique globale est primordiale, c'est ce qui le distingue de l'équipe sociale d'ailleurs. Il doit avoir le souci de l'économie, il doit avoir mal au cœur pour toutes choses* ».

Bernard exprime que ses préoccupations sont avant tout tournées vers les choses. Il est intéressant de relever que dans ses paroles, cette préoccupation pour les choses s'incarne sous deux aspects : la connaissance technique et le souci de l'économie.

La question de l'aspect économique de la maintenance est particulièrement soulignée par Bernard et Christian. Leurs discours mentionnent la question économique sous plusieurs aspects : la question de la rémunération, des investissements et le calibrage de leurs interventions. La dimension économique détermine leur niveau d'intervention, dans un discours bien plus conscient que chez les intervenants sociaux. Les agents de maintenance sont très connectés à la réalité économique de leurs interventions : que ce soit pour établir un devis d'intervention, comme pour Alexandre ou Christian, ou pour acheter des fournitures ou des pièces détachées. Cette réalité économique très présente, voire permanente, développe chez eux une conscience forte de la réalité du marché et de la valeur ajoutée de leurs interventions. C'est ce qu'explique Christian à propos des raisons qui l'ont poussé à créer sa société :

« Christian : *Et là ce qui change avec mon boulot d'éduc d'avant, c'est qu'il y a une transaction financière. On est sur une prescription. Si ça se passe mal, on peut dire qu'on n'y arrive pas, parce que ça marche pas, quand on a beaucoup de travail, c'est facile à dire. Mais si on est dans une période de creux, c'est compliqué de dire qu'on n'y arrive pas. Par contre quand on a beaucoup de chantiers on arrive facilement à dire qu'on est en difficulté. On est indépendant*

*et entreprise, on le fait aussi pour l'argent. Parce que le taf qu'on fait, je voulais gagner plus qu'un éduc. Quand je réfléchissais soit c'était Cafdes ou Caferuis, mais ça m'intéresse pas. Je suis un technicien qui a une utilité sociale. Mais je le fais aussi pour gagner un peu plus. On va dans des trucs hardcore, et on ne le fait pas que pour la gloire.*

Romain Walter : *ça pose la question de la valorisation du travail de maintenance ?*

Christian : *C'est là où ça pêche dans le social. On fait pas un boulot au mérite. Demain vous voulez embaucher quelqu'un pour faire notre boulot dans votre équipe, moi pour être payé comme un éduc, jamais je viens. Il y a une pénibilité énorme. On intervient où les éducateurs veulent pas aller. Dans les apparts pleins de punaises de lit. Jamais il y a cette réflexion de dire il y a une prime en fin de mois, pour les travaux pénibles. Il y a des profils qui pourraient être intéressés. Mais bon, ça n'existe pas dans le secteur associatif. Au début moi j'ai fait ça aussi pour ça. Aussi parce que j'avais envie de monter un truc. Même si je suis pas du tout commercial. Quand ça marche t'es valorisé, ça donne envie de continuer, t'as des retours positifs ».*

Christian estime qu'il n'est pas possible d'avoir une rémunération juste de l'activité de maintenance au sein du secteur associatif. C'est ce qui l'a poussé à créer sa propre société. Bernard estime de la même façon que l'association pour laquelle il travaille ne se rend pas vraiment compte des services qu'il lui rend. Il ajoute sur le ton de l'humour que si c'était le cas, il mériterait que l'établissement lui « *érige une statue pour les services (qu'il lui a rendu), et les économies (qu'il a) permis de réaliser* ». Au lieu de cela il affirme avoir été régulièrement soupçonné par son entourage professionnel (collègues comme locataires), de détourner des biens ou de l'argent à son profit personnel. Ce soupçon peut s'interpréter par l'écart que représentent les sommes en jeux en matière de maintenance et la réalité socio-économique des agents de maintenance.

Bernard jette un regard lucide sur la place ambivalente qu'occupe de son métier dans le contexte de l'intervention sociale et médico-sociale : « *Dans l'insertion sociale c'est un métier clou : qu'on ignore très souvent* ». L'image du clou est particulièrement explicite. Nous l'avons vu plus haut, l'image peut être entendue par Bernard au sens du « clou du spectacle » : ce qui

attire le plus l'attention des spectateurs. Plaçant ainsi ses missions au centre de l'attention, valorisant son côté indispensable. D'un autre côté, à l'image d'un clou, ce côté indispensable est circonstanciel. Il peut perdre toute valeur si l'on n'en a pas l'usage immédiat. Bernard traduit ce paradoxe à travers ces mots : « *Il y a une forte dépendance de l'encadrement ou des collègues vis à vis de l'équipe technique. Et en même temps peu de reconnaissance vis à vis de ce métier* ».

Ce souci de l'économie est aussi particulièrement lié à la notion d'investissement, qui peut s'entendre comme « une projection économique sur la durée ». Cet aspect est saillant dans le métier de la maintenance, qui lui s'entend comme le souci de savoir comment éviter la panne, que les choses soient pensées pour durer. Comme le dit Bernard : « *Il y a tension entre intervention urgente et réflexion pour que les choses durent. C'est un métier projectif, avec des notions d'investissements* ».

Bernard définit trois fonctions dans le métier de la maintenance : la fonction de responsable technique, la fonction de chef d'atelier et la fonction d'ouvrier. L'aspect économique de la maintenance est directement rattaché à la fonction de « *responsable technique* » décrite par Bernard comme « *tout ce qui relève de la relation à l'institution, aux fournisseurs, du souci économique, de la vision d'ensemble. L'institution a confiance en lui pour toute chose technique. Il est chargé de faire exister la question technique auprès de l'équipe et des locataires. C'est ça qui est le plus usant* ». Bernard ajoute à ce propos que « *le technique n'est pas difficile au regard des relations humaines* ».

Il y a ensuite la fonction « *Chef d'atelier : celui qui gère la relation d'encadrement des locataires* » dans l'entretien de leur logement, qui participent pleinement, selon Bernard, de la maintenance des logements. Enfin il y a la fonction d'« *ouvrier, qui répare, maintient, qui a la maîtrise du geste technique, qui est capable d'être autonome dans ses interventions* ».

Ces trois fonctions sont présentes dans le même métier, mais peuvent être aussi présentes au sein de la même personne. En effet plusieurs fonctions sont mobilisables dans le métier de l'agent maintenance et les personnes interrogées mettent en avant cette polyvalence dans leurs activités

Alexandre distingue lui deux niveaux dans son métier. Les tâches sont réparties selon deux fonctions : le conducteur de travaux et celui qui les réalise. Et « *parfois on peut être les deux à la fois* ». Par exemple, lors de son interview, Alexandre est en intervention dans un appartement du parc locatif du chez soi d'abord. Il réalise des opérations de maintenance sur des appareils électriques et sur un volet roulant. Je lui fais part de mon étonnement de ne pas le voir intervenir sur un trou présent dans le mur en plâtre qui sépare la salle d'eau de la pièce principale. Il exprime alors le fait que cette intervention ne lui a pas été demandée. Je m'en étonne, pour autant il me confirme qu'on lui a expressément demandé de ne réaliser que ce qu'il y a dans sa fiche de mission. Je lui demande alors si ça ne le démange pas de reboucher ce trou. Il m'affirme que ça ne lui pose pas de problèmes, mais que certains de ses collègues ne peuvent supporter de ne pas pouvoir prendre ce genre d'initiative. Il ne sait pas ce qui va advenir de cet appartement (si un nouveau locataire doit emménager, s'il doit être restitué au propriétaire...). Il dispose d'un niveau d'information minimum, et se contente d'un rôle de simple exécutant des tâches prescrites. A l'autre bout du spectre de ses missions, il est parfois demandé à Alexandre d'évaluer par lui-même l'ensemble des travaux à réaliser dans un appartement. On lui donne dans ce cas un maximum d'informations sur la finalité de sa tâche : si l'appartement doit être rendu à un propriétaire par exemple, il doit être remis à neuf avant l'état des lieux sortants. Il est alors chargé d'élaborer un devis précisant l'ensemble des tâches à exécuter, devis qui est validé par la direction. Il y a donc une variabilité des attentes vis-à-vis de l'agent de maintenance qui en réponse doit s'adapter à ce qu'on attend de lui, mobilisant alors ses compétences de conducteur de travaux et/ou d'exécutant technique.

Les conditions de mobilisation de l'un ou l'autre des registres d'action (conception et/ou exécution) de la part des agents de maintenance sont variables et dépendent des circonstances sociales ou économiques, et des personnes avec lesquelles ils sont en interaction. Bernard présente cet aspect de son métier comme le plus compliqué, l'aspect technique étant lui plus simple. Alexandre fait part du fait que certains collègues de la maintenance ont du mal à supporter que leurs possibilités d'intervention soient limitées par le prescripteur.

Christian explique à de nombreuses reprises qu'il s'adapte en permanence aux demandes de ses interlocuteurs, et que la question du budget dédié à la prescription entre en ligne de compte : « *On adapte leur intervention en fonction du prix demandé aussi* ». On voit dans l'idée du travail prescrit, que la préoccupation de l'environnement du locataire est portée en

premier lieu par le prescripteur. Dans ce cadre d'intervention, le registre de compétence de l'agent de maintenance est ramené vers les aspects techniques et économiques de leurs interventions. Les agents de maintenance évaluent la faisabilité de leur intervention, ses limites techniques et économiques. Dans ce domaine ils mobilisent un savoir-faire et des compétences qui échappent aux autres professionnels de l'établissement.

A la frontière des sphères économiques, techniques et sociales, les métiers de la maintenance incarnent par excellence l'hybridation des compétences qu'engendre les politiques de logement d'abord. Ils partagent avec les autres métiers de la GLA la mission de faire exister les choses auprès des équipes médico-sociales et des locataires. Ils portent plus spécifiquement le souci de faire exister « le technique » propre à cet environnement matériel.

# Conclusion

In fine, pour reprendre les mots de David Pontille et Jérôme Denis, regarder la maintenance c'est regarder ce qui fonctionne et pourquoi / comment ça fonctionne. La maintenance permet donc de détourner le regard de ce qui ne fonctionne pas, de changer de regard. Par extension, il me semble que le propre de l'approche par le maintien dans le logement procède de la même philosophie. Comme mentionné plus haut, le cadre d'intervention du chez soi d'abord ne vise plus à réinsérer les individus, à les réparer, mais à les « maintenir » (en logement) en regardant avant tout ce qui fonctionne et comment cela fonctionne pour et par eux. Cette philosophie, héritée de la philosophie du rétablissement et de la réduction des risques et des dommages, vise à développer une vision positive et dynamique des personnes... et de leur environnement.

Nous avons vu que la pratique du chez soi d'abord mobilise régulièrement une éthique de situation : qu'est ce qui peut amener les personnes à renoncer à une partie de leurs droits ? et comment cette question s'articule avec celle du maintien dans le logement et de sa maintenance. C'est par cette préoccupation que la question de la prise en compte de l'environnement des personnes émerge. A l'heure des transformations climatiques, où le modèle de la société de consommation est de plus en plus remis en question, il me semble pouvoir relever ici que cette préoccupation relève d'une tendance sociétale contemporaine plus globale, qui jette elle aussi un regard nouveau sur la place des objets dans notre quotidien.

En outre, le chez soi d'abord est issu d'un processus de désinstitutionnalisation. C'est-à-dire que le cadre de référence de l'intervention n'est plus l'institution mais l'individu dans son environnement propre. Ce changement de paradigme implique que les métiers de l'accompagnement se tournent désormais vers tout ce qui constitue la personne au sens large, c'est-à-dire son entourage, ses choix de vie, ses objets, ses habitudes... Prendre soin des personnes, mais aussi de leurs objets matériels, est un aspect pour le moins inattendu des évolutions engendrées par la politique du logement d'abord. Il est certain que les métiers de l'intervention sociale, médico-sociale et technique sont amenés à connaître des croisements nouveaux, et des évolutions importantes dans les années à venir, pour permettre le développement de ce type de politique. L'association un chez soi d'abord France a d'ailleurs

récemment mobilisé des moyens budgétaires pour la réalisation d'un premier travail de définition des contours des métiers et activités de la Gestion Locative adaptée dans un contexte médico-social. Le travail ne fait que commencer...

# BIBLIOGRAPHIE

BATTIN Rachel, *Un chez soi d'abord à l'épreuve de l'habitat normatif. Si ton chez toi m'était conté*. Mémoire DU LDA, année universitaire 2021-2022.

BREUIL Antonyne, *Le rétablissement à l'épreuve des situations : ethnographie d'Un Chez Soi d'Abord*, Sciences et actions sociales [En ligne], 19 | 2023, mis en ligne le 24 mars 2023, consulté le 29 mars 2023. URL : <http://journals.openedition.org/sas/3240>

DECLERCK Patrick, *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*. Paris, Plon, coll. « Terre humaine », 2001.

DENIS Jérôme, PONTILLE David, *Le soin des choses. Politiques de la maintenance*. [La Découverte](#), 2022, Collection « Terrains philosophiques »

DIHAL, Dispositif ACT « Un chez soi d'abord », cahier des charges national, juin 2017, disponible sur [https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2017/07/cahier\\_des\\_charges\\_national\\_dispositif\\_act\\_un\\_chez-soi\\_dabord.pdf](https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2017/07/cahier_des_charges_national_dispositif_act_un_chez-soi_dabord.pdf)

DIHAL, Guide de mise en œuvre du dispositif d'ACT un chez soi d'abord, juillet 2018, disponible sur <https://www.sante-habitat.org/la-federation/les-actualites/item/971-guide-de-mise-en-oeuvre-du-dispositif-act-un-chez-soi-d-abord>

VIVES Lola, *Le logement allié du programme un « chez soi d'abord » ?*, Rhizome 2019/1 (N°71), pages 92 à 100, Editions presse de Rhizome