



UFR ANTHROPOLOGIE
SOCIOLOGIE
SCIENCE POLITIQUE



**Diplôme universitaire
Logement d'abord**

**RECONNAITRE LES COMPETENCES DES PERSONNES
DANS LES PROCESSUS D'ORIENTATION,
EN TERRITOIRE DE MISE EN ŒUVRE ACCELEREE DU
LOGEMENT D'ABORD**

*« Dès l'instant où un choix est fait,
il y a, à nouveau,
des possibles qui s'ouvrent »*

Marie-Sophie RULLIERE

Sous l'encadrement de Lola VIVES

Année universitaire 2021-2022

Membres du jury : Mme Elisa HERBAGE

M. Bertrand RAVON

Mme Lola VIVES

Remerciements

En tout premier lieu, je tiens à remercier Lola Vives, qui a bien voulu m'accompagner dans ce travail de mémoire. Ce n'était sans doute pas une mince affaire, compte tenu de ma propension à partir tous azimuts et trouver de l'intérêt dans tous les sujets possibles. Je la remercie pour sa confiance, son soutien, et sa disponibilité.

Je remercie également Elise Herbage et Bertrand Ravon qui me font l'honneur d'être membres de mon jury.

Mes remerciements se tournent également vers l'équipe de l'ORSPERE-SAMDARRA qui co-porte le Diplôme Universitaire Logement d'Abord avec l'Université Lyon 2. Une pensée particulière pour Léa Aubry qui a su nous accompagner, tout au long de cette année. Je lui souhaite bon vent !

Également merci à tous les intervenants, de tous horizons, qui ont partagé leurs expériences, recherches et savoirs.

Bien évidemment, un immense merci à mes collègues de formation ! A nous toutes, nous avons créé « la Promo des Possibles », inventé le *Love* et le *Life First*, rêvé, voyagé, échangé, débattu, rigolé, sur des sujets tout aussi sérieux qu'improbables ! Ces temps de regroupements lyonnais n'auraient pas eu la même saveur sans vous (et sans les plaisirs gustatifs que nous nous sommes accordés – mention spéciale au concours de bugnes).

Sans le soutien d'Elsa Melon et Claire Garnier, je n'aurai probablement pas eu l'occasion de m'inscrire dans ce cursus. En plus de me recruter sur un poste que je n'aurai pas su espérer en me réinstallant dans le Sud, sans réseau professionnel, après une longue « expatriation » en région parisienne, elles ont soutenu mon projet de formation, et l'ont rendu possible, en le finançant, et en l'intégrant à mon temps de travail. Sans ces aménagements, je n'aurai pu y parvenir. Un grand merci à elles, et à mes collègues de la Plateforme Logement d'Abord, qui ont été également d'un grand soutien et d'une grande écoute ! C'est aussi grâce à nos échanges que ce travail s'est construit.

Je remercie également les professionnelles qui ont libéré du temps et m'ont

accordé leur confiance pour échanger sur leurs pratiques.

Merci, aussi, à toutes celles et ceux qui, sans le savoir, ont contribué à mes réflexions et à mon travail de recherche : professionnel.le.s, collègues et partenaires, mais aussi et surtout les personnes concernées. Joëlle et Jamal, dont les prénoms ont été modifiés, apparaissent à plusieurs reprises dans mon écrit ; mais également Safia et Ahmed, Fatima et Mohamed, Glory, Maxime, Jacques...

Enfin, je remercie ma famille et mon compagnon, qui me soutiennent dans chacun de mes projets...en cours et à venir !

Sommaire

Remerciements.....	2
Introduction.....	5
1. Contexte	9
1.1. Le plan quinquennal et sa déclinaison territoriale	9
1.2. La Plateforme d'Accompagnement Logement d'Abord.....	12
1.3. Le dispositif « Bail d'Abord »	13
1.3.1. Les critères d'accès	14
1.3.2. La construction d'une filière d'orientation spécifique.....	16
2. Démarche et méthodologie	24
2.1. En amont...la construction d'un sujet et d'une démarche	24
2.2. La méthodologie d'entretien	26
3. La personne concernée, au cœur du processus d'orientation ?	31
3.1. Comment orienter vers...un dispositif « adapté » ?.....	31
3.1.1. Le cadre traditionnel des orientations	31
3.1.2. Orienter vers le Bail d'Abord	35
3.2. Une démarche d'orientation, teintée d'enjeux	39
3.2.1. Un enjeu de réussite, ou la crainte d'une « mise en échec » des personnes. 39	
3.2.2. Des enjeux partenariaux.....	42
3.3. Le principe de continuité de l'hébergement à l'épreuve du Logement d'Abord 46	
3.3.1. Le principe de continuité et son appropriation	46
3.3.2. Recevoir une proposition de logement, dans le cadre du Bail d'Abord	49
3.3.3. Le positionnement des professionnel.le.s orienteurs	51
3.4. Rendre leurs compétences aux personnes concerné.e.s	56
3.4.1. Garantir un cadre sécurisé, pour permettre la prise de décision	56
3.4.2. Le temps de la construction du projet	59
Conclusion et perspectives.....	64
Bibliographie	67
Liste des sigles	69
Annexes	I
Annexe 1 : Fiche de lien et d'orientation.....	II
Annexe 2 : Grille d'entretien	VI

Introduction

Le « Logement d'Abord » produit-t-il un changement de paradigme ? Telle semble être l'ambition du déploiement de cette politique publique à l'échelle nationale (Ministère de la Cohésion des territoires, 2018). Au fil de mon parcours professionnel, j'ai pu appréhender quelques-unes des dimensions de ce changement. Afin de contextualiser le prisme dans lequel je me situe pour dérouler ce travail, il me paraît important de présenter certaines étapes majeures de mon parcours, qui m'auront conduite au « Logement d'Abord ».

2009 – 2012 ; trois années de formation en Institut du Travail Social, aboutissant à l'obtention d'un diplôme d'Éducatrice Spécialisée et d'une Licence Administration Economique et Sociale. Trois années durant lesquelles, à l'exception de quelques heures de cours magistraux, une large part du cursus pédagogique était davantage orienté vers les champs du handicap et de la protection de l'enfance, que vers celui dit « de l'insertion ».

Pourtant, trois années marquées par d'importantes mutations dans le paysage des politiques publiques, en matière de lutte contre le sans-abrisme : des prémices de l'application de la loi en faveur d'un Droit au Logement Opposable¹, la création de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL) et des Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)², le lancement de l'expérimentation du programme Un Chez-soi d'Abord...

Diplômée après avoir réalisé une plongée dans le monde de l'hébergement et de l'accès au logement dans le cadre d'un stage, j'ai commencé à travailler, relativement fortuitement, dans un dispositif d'Intermédiation Locative (IML). En 2012, rien ne m'amenait à penser mon cadre d'intervention dans une démarche de « Logement d'Abord ». Le service m'a été présenté comme « *la dernière marche* »³ avant l'accès au

¹ Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, dite « loi DALO »

² Circulaire du 8 avril 2010 relative au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)

³ Référence au « parcours en escalier », approche qui vise au passage d'étapes qui permettraient aux personnes concernées de gravir des marches symboliques, les élevant jusqu'au logement autonome. L'approche Logement d'Abord s'oppose à ce principe, en posant le logement comme droit fondamental,

logement, que certaines de mes collègues nommaient « *définitif* », là où je lui préférais le terme de « pérenne » ; nous y évaluions, sans véritable méthodologie ou réflexion à ce sujet, la « *capacité à habiter* » des personnes logées, en attendant (non passivement néanmoins) l'aboutissement des démarches enclenchées, point final de l'accompagnement actant la « *sortie* » du dispositif, et l'élévation à la « plus haute des marches » : l'attribution et l'accès à un logement social.

Quelques années plus tard, je me décidais à descendre « en bas de l'escalier », pour partir travailler dans un Centre de Soins et d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), lieu-ressource pour de nombreuses personnes sans-abri et (poly)consommatrices de substances psychoactives, au cœur de Paris. J'y ai découvert, outre le monde de l'Addictologie qui m'était bien peu familier, l'existence de l'expérimentation du programme Un Chez-soi d'Abord, et commencé à entrevoir une forme de latence dans les démarches de « *sortie de rue* » pour les usagers⁴ qui en exprimaient la demande : un téléphone était laissé à disposition de ces derniers pour que, lorsque la fréquentation le permettait et que la demande d'utilisation n'était pas trop importante, ils puissent tenter de joindre le 115⁵ ; pour quelques-uns, une demande d'hébergement, souvent d'urgence, était formulée auprès du SIAO – rarement une demande préconisant une orientation vers un dispositif de logement intermédiaire/temporaire/adapté ; et pour rares d'entre eux, une demande de logement social ou un recours DALO...

Depuis Février 2021, j'occupe un poste de Chargée de Mission Sociale au sein de la Plateforme d'Accompagnement Logement d'Abord de la Métropole de Montpellier. Dès ma prise de poste, en échangeant avec des collègues ou partenaires, j'entendais de la confusion sur ce que recouvre le terme de « Logement d'Abord » et appréhendais certaines controverses, voire critiques, sur ce qui était déployé. Le « Logement d'Abord », évoqué parfois comme un dispositif, monobloc uniforme, par certain.e.s professionnel.le.s du secteur Accueil – Hébergement – Insertion (AHI), ne semblait pas

préalable nécessaire, et non comme un aboutissement.

⁴ Terme utilisé pour faire nommer les personnes fréquentant le CSAPA ; ou « patients », pour le corps médical.

⁵ Numéro d'urgence et d'accueil des personnes sans-abri

faire l'unanimité auprès de tous, et générait, auprès de certains, une crainte sur la continuité de leurs actions. Plongée, donc, dans un contexte particulier, et soucieuse de pouvoir répondre aux attendus prévus dans ma fiche de poste, j'ai éprouvé le besoin de me former plus spécifiquement sur le « Logement d'Abord », afin de mieux en appréhender ses fondements, ses principes, la pluralité des mises en œuvre, son impact pour les personnes concernées, et sur les pratiques d'accompagnement des professionnel.le.s.

C'est donc dans ce cadre-là que je me suis inscrite pour suivre le cursus proposé dans le cadre du Diplôme Universitaire « Logement d'Abord », co-porté par l'Université Lyon 2 et l'ORSPERE-SAMDARRA, diplôme sanctionné par la production d'un travail de recherche, ici présenté.

Sur le poste que j'occupe actuellement, l'une de mes missions consiste en recevoir des demandes, communément nommées « orientations », transmises par des professionnel.le.s du secteur AHI, pour des personnes qu'il.elle.s accompagnent, en vue de les orienter vers un dispositif spécifique développé dans le cadre du Plan Logement d'Abord, à l'échelle territoriale : le Bail d'Abord.

Si cette mission pourrait se rapprocher de l'une de celle que j'ai pu expérimenter, en tant que coordinatrice au sein d'un SIAO, entre 2019 et 2020, dans le traitement des demandes d'orientations transmises par les travailleurs sociaux, via le logiciel national dédié SI-SIAO⁶, elle n'en demeure pas moins révélatrice d'un renversement des pratiques, des modalités de formuler et traiter une demande, dans un dispositif de Logement d'Abord.

Ce travail de recherche s'est articulé autour de la question des orientations, vers le dispositif Bail d'Abord. Plus précisément, il s'inscrit dans une tentative de compréhension des processus d'orientation, du point de vue des professionnel.le.s : vers quels types de dispositifs les professionnel.le.s orientent les personnes qu'il.elle.s accompagnent, et comment ? A quel moment, il.elle.s évoquent le Bail d'Abord aux personnes, comment le présentent-il.elle.s., quels sont les critères retenus, comment les

⁶ Système d'Information du SIAO, plateforme numérique nationale

orientations sont réalisées... ?

Nous reviendrons, dans un premier temps, sur quelques éléments de contexte, précisant le cadre dans lequel mon action s'inscrit. Nous déclinons les axes prioritaires portés par la Métropole de Montpellier, répondant aux cinq priorités définies dans le cadre du Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022). Nous nous attarderons plus particulièrement sur deux d'entre eux, relatifs au déploiement d'un dispositif spécifique et la mise en place d'une Plateforme d'Accompagnement Logement d'Abord sur le territoire.

Ensuite, nous éclairerons la démarche par des éléments de méthodes, et les questionnements intermédiaires qui m'ont conduit à vouloir interroger les pratiques d'orientations vers ce dispositif, du point de vue des orienteurs⁷, et aboutir, finalement, au questionnement suivant : le processus d'orientation vers le dispositif Bail d'Abord permet-il de reconnaître les compétences des personnes concernées ?

⁷ Professionnels, partenaires du secteur qui transmettent les candidatures des personnes concernées par le Bail d'Abord.

1. Contexte

1.1. Le plan quinquennal et sa déclinaison territoriale

Suite aux résultats concluants de l'expérimentation du programme « Un Chez-Soi d'Abord »⁸, le Président de la République annonce, en Septembre 2017, le déploiement d'un Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme, « réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes sans domicile stable »⁹. Le calendrier prévoit, dès l'automne, l'élaboration d'un Plan concerté avec les instances territoriales et le lancement d'un Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) pour identifier 15 territoires de mise en œuvre accélérée du Plan Logement d'Abord, piloté par la DIHAL. Le Plan, ainsi élaboré, s'articule autour de 5 priorités, déclinées en 16 axes et 60 mesures :

- Priorité I : Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans-abri et mal logées,
- Priorité II : Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées,
- Priorité III : Mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement,
- Priorité IV : Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle,
- Priorité V : Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du Logement d'abord.

De manière concertée avec les acteurs du territoire, l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) Montpellier Méditerranée Métropole, a répondu à cet AMI. Ce sont finalement 23 territoires, dont celui de la métropole de Montpellier, qui ont été retenus et désignés comme territoires de mise en œuvre accélérée du Plan

⁸ Plusieurs documents, et notamment un abrégé du rapport final du volet qualitatif de recherche, sont disponibles sur le site internet de la DIHAL : <https://www.gouvernement.fr/publications-documents-de-la-dihal>

⁹ Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme, 2018-2022 (DIHAL)

La modélisation ci-dessous, extraite d'un travail de recherche élaboré dans le cadre d'un mémoire en Sciences Humaines et Sociales¹⁰, présente, de manière synthétique, les actions mises en œuvre dans chacun de ceux-ci.

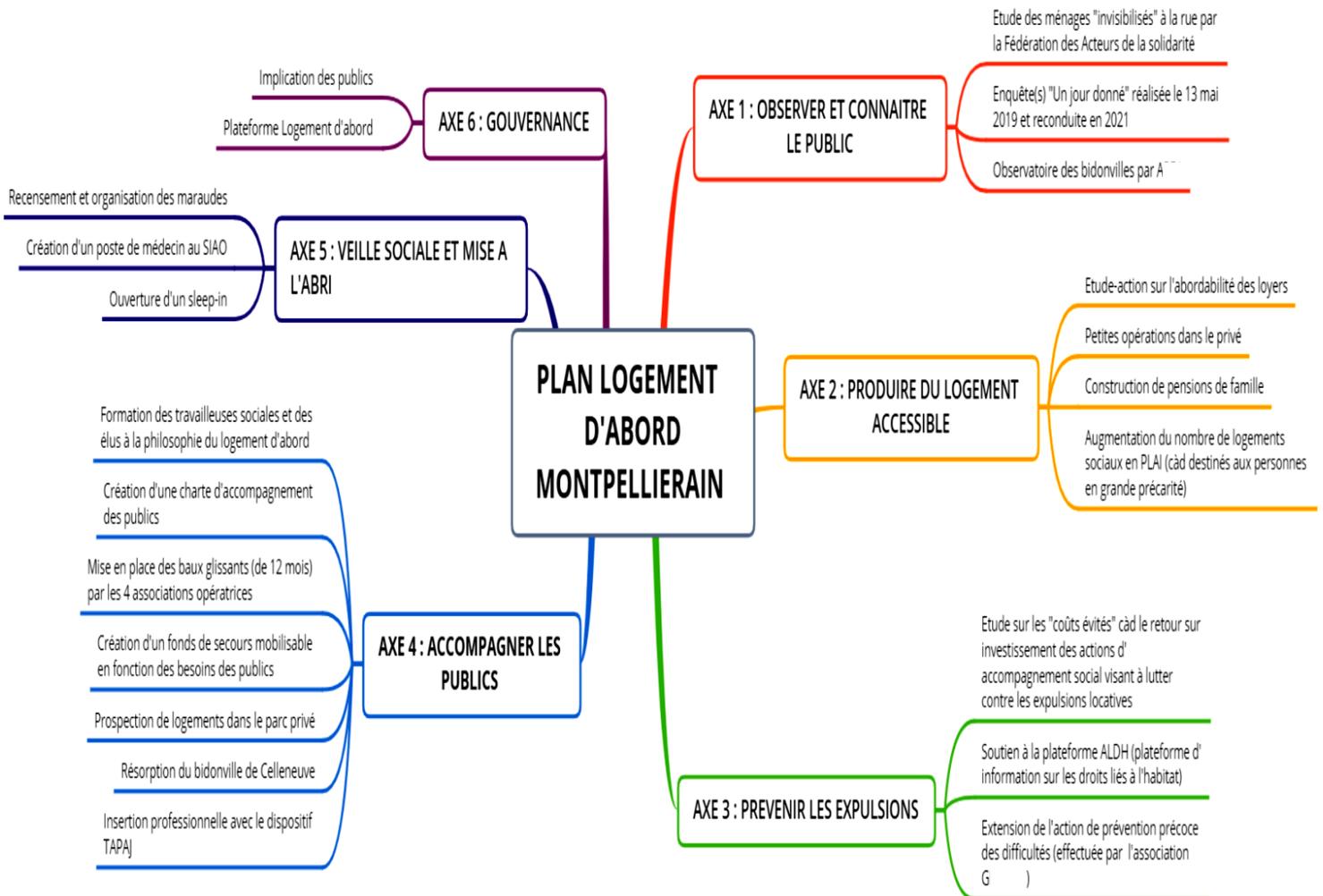


Schéma de présentation du Plan logement d'abord sur la Métropole de Montpellier (Elora Roger©)

Deux d'entre eux nous concerneront plus particulièrement dans le cadre de ce travail. En effet, si l'axe 6 prévoit la création d'une Plateforme d'Accompagnement Logement d'Abord, dans laquelle mon poste s'inscrit, l'axe 4 concerne, notamment, le déploiement d'un dispositif de baux glissants, spécifique sur le territoire, le Bail d'Abord, « outil phare du plan Logement d'Abord de la Métropole de Montpellier »¹¹.

¹⁰ (Roger, 2021)

¹¹ (Fondation Abbé Pierre, 2022)

1.2. La Plateforme d'Accompagnement Logement d'Abord

Conformément au cadre général défini dans le plan quinquennal, le territoire de Montpellier Méditerranée Métropole a déployé une Plateforme territoriale d'Accompagnement Logement d'Abord. Cette Plateforme, copilotée par la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) et la Métropole, a pour objet de :

- Participer au déploiement et à la coordination du dispositif Bail d'Abord sur le territoire de la Métropole de Montpellier,
- Favoriser la mise en place de la dynamique d'accompagnement avec les équipes du Bail d'Abord,
- Assurer une continuité d'intervention pour les personnes et d'un droit de suite pour les bailleurs, à la sortie du dispositif Bail d'Abord,
- Promouvoir et valoriser les compétences sociales des personnes logées dans le cadre du Bail d'Abord,
- Intégrer l'ensemble des publics et partenaires concernés par le Plan Logement d'Abord dans l'analyse des actions, des besoins, et la construction de réponses nouvelles,
- Développer une fonction de veille et d'expertise dans la remontée des besoins du territoire en matière de lutte contre le sans-abrisme,
- Contribuer à la sensibilisation, la diffusion et la promotion du *Housing First* sur le territoire.

Mise en place en Janvier 2020, la Plateforme était initialement constituée d'une Infirmière, et d'une Assistance de Service Social. Au départ de cette dernière, fin 2020, le poste a été redéfini et la fiche de poste revue. C'est dans ce contexte que j'ai pris mes fonctions, en Février 2021, en tant que Chargée de mission Sociale, au sein de la Plateforme Logement d'Abord. Un troisième poste a été ouvert, en Octobre 2021, pour une durée d'un an : celui de chargé de mission Participation des Publics.

Dans une volonté d'associer les acteurs de terrain, et dans le cadre d'une convention spécifique, ces trois postes ont été portés par une association du territoire, en lien fonctionnel direct avec la cheffe de projet du Plan Logement d'Abord, salariée de la Métropole. Le poste de chargée de mission Sociale, que j'occupe actuellement, a été

rattaché au SIAO-34, en août 2022. Il s'agit ici d'une première étape vers l'intégration complète de la Plateforme Logement d'Abord, à l'horizon 2023, au sein du SIAO, clé de voute du récent Service Public de la Rue au Logement¹².

1.3. Le dispositif « Bail d'Abord »

L'axe 4 du plan Logement d'Abord de la Métropole de Montpellier se décline autour d'actions relatives à l'accompagnement des publics. L'une d'entre elles concerne la mise en œuvre d'un dispositif : le Bail d'Abord.

Cofinancé par l'Etat (DDETS), sur les crédits de l'intermédiation locative (IML), et par la collectivité territoriale, Montpellier Méditerranée Métropole, sur les crédits du Fonds de Solidarité Logement (FSL), il a pour vocation de permettre l'accès à un logement pérenne, via un bail glissant, à des personnes en situation de rue ou hébergées en dispositif d'urgence.

Il permet aux personnes de devenir locataire en titre de leur logement, à l'issue de 12 mois d'accompagnement par l'une des cinq associations agréées [...].

Afin de permettre le glissement du bail en son nom, le ménage logé s'engage à respecter trois impératifs :

- Le paiement du loyer
- Un entretien du logement respectueux des obligations d'un locataire
- Le respect de son environnement immédiat et des parties communes.

Pour parvenir à satisfaire ces contraintes, l'accompagnement mis en œuvre auprès des personnes logées s'inspire du modèle d'intervention spécifique du Logement d'Abord (Housing First), dans le respect de la Charte d'Accompagnement Logement d'Abord, rédigée par l'ensemble des acteurs impliqués dans la phase préparatoire du dispositif.

Extrait du Rapport d'Activité 2021 de la Plateforme Logement d'Abord

Ce dispositif a démarré, de manière opérationnelle, avec l'entrée en logement des premiers ménages, en Novembre 2019. En amont, différents groupes de travail ont eu lieu, incluant les acteurs institutionnels et associatifs, un représentant du Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées (CCRPA) ainsi que les

¹² Instruction du Gouvernement du 31 Mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service Public de la rue au logement.

baillleurs sociaux du territoire.

Si, dans son élaboration, le dispositif avait vocation à s'inscrire tant dans le parc de logement public que dans le parc privé, les spécificités territoriales et l'état de tension actuelle sur le parc de logement n'ont pas encore permis, à ce jour, de mobiliser ce dernier.

1.3.1. Les critères d'accès

La lecture des rapports d'activité du SIAO-Hérault¹³, peut apporter un éclairage sur le problème du sans-abrisme dans le département, année après année. Cet éclairage, bien que partiel car n'incluant pas les personnes en situation de non-recours auprès de ce service, permet néanmoins d'offrir une visibilité sur les sollicitations qui lui parviennent.

Ainsi, en 2019, le 115 du département décompte 96 542 appels, dont 74 208 décrochés. 92% d'entre eux sont en provenance de Montpellier et ses environs. 4 541 ménages différents (soit 6 957 personnes) ont formulé 42 030 demandes d'hébergement (par réitération des appels). Parmi elles, 85% ont été non pourvues, au moment de la demande. Le SIAO précise également que le territoire dispose, au 31/12/2018, de 824 places d'hébergement d'urgence, complétées par 330 places ouvrables en renfort hivernal, en hébergement de type collectif, en diffus, ou à l'hôtel.

Près de 7 000 demandeurs différents sur l'année – Moins de 1 200 places.

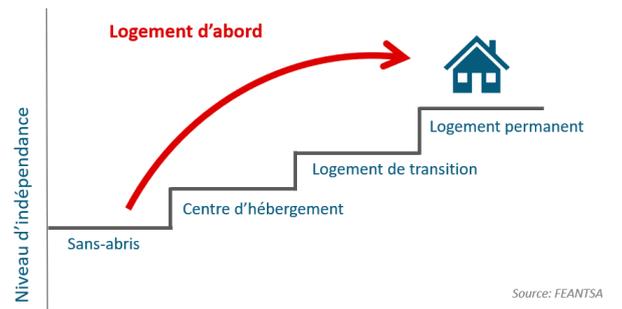
La même année, une première enquête, « Un jour donné », est réalisée la nuit du 13 au 14 Mai, pour compter le nombre de personnes en situation de rue, et mieux connaître leur profil, conditions de vie et besoins. Elle s'inscrit dans le cadre de l'axe 1 du Plan Logement d'Abord, en partenariat avec l'Université Paul Valéry, Montpellier III, et le Centre National de la Recherche Scientifique.

Cette enquête « flash » apporte des indicateurs partiels (du fait, notamment, du secteur restreint enquêté) en s'appuyant néanmoins sur 256 questionnaires validés. Ainsi, 557 personnes ont pu répondre aux enquêteurs ; 218 d'entre elles vivant à la rue et 339

¹³ (SIAO-Hérault, 2022)

en squat. La même nuit, le SIAO-34 déclarait 1 053 personnes en hébergement d'urgence. Le rapport rédigé par Sylvain Bertschy, coordonnateur de l'enquête et chargé de production, traitement, et analyse des données, conclut ainsi à la présence d'un minimum de 1 610 personnes sans-abris sur la Métropole de Montpellier¹⁴, cette nuit-là.

C'est dans ce contexte que s'affinent les critères d'accès au dispositif Bail d'Abord. En accord avec les principes du modèle *Housing First*, l'objectif posé est de réaffirmer le logement comme droit fondamental, de rompre avec une évaluation *a priori* de la capacité à habiter des personnes, et de favoriser une dynamique de réduction des risques à partir du logement, en évitant les parcours dits « en escaliers ».



Le public cible visé par le Bail d'Abord est ainsi caractérisé :

- Être en situation régulière sur le territoire,
- Avec des ressources ou perspectives de ressources à brèves échéances,
- En situation de rue ou hébergé dans un dispositif d'urgence,
- Avec la volonté d'accéder à un logement.

Progressivement, ces critères se sont affinés, et des précisions ont été apportées, notamment concernant la régularité du séjour sur le territoire et le lieu de vie actuel de la personne concerné. En effet, si la régularité du séjour peut se justifier par l'obtention de certaines pièces administratives (un titre de séjour, un récépissé de demande, une autorisation provisoire de séjour, un visa...), toutes n'ouvrent pas droit à un accès au logement social. Ainsi le critère d'éligibilité a été restreint aux personnes dont la situation administrative permet l'accès au logement social, conformément à l'Arrêté du 20/04/2022, fixant la liste des titres de séjour prévue au 1° de l'article R. 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation.

Également, précision a été apporté sur le 2^{ème} critère, relatif au lieu de vie des personnes. Il a ainsi été complété : « un dispositif d'urgence relevant de la compétence

¹⁴ (Bertschy, 2019)

Etat, sur le territoire de la métropole de Montpellier »¹⁵. Ce critère explicite alors le périmètre circonscrit aux 31 communes composant la Métropole de Montpellier, et exclut les personnes mises à l'abri ou hébergées par le Conseil Départemental.

La définition de critères ne rend donc pas, par définition, l'accès au dispositif inconditionnel. Néanmoins, les critères sont ici moins restrictifs que ceux déterminant l'accès au logement social par voie « classique »¹⁶. Ils le sont également moins que ceux conditionnant l'accès à des dispositifs d'intermédiation locative de sous-location avec bail glissant traditionnel, qui fixent notamment des conditions de ressources, des situations d'endettement « limité » ou « traité » (SIAO-Hérault, 2018)...

1.3.2. La construction d'une filière d'orientation spécifique

Contrairement aux dispositifs traditionnels relevant de la compétence de l'Etat, et dont la régulation des places est gérée par le SIAO¹⁷, le dispositif Bail d'Abord a été élaboré avec une filière d'orientation spécifique, coordonnée par la Plateforme Logement d'Abord.

De sa mise en route, fin 2019, à aujourd'hui, les modalités de transmission des candidatures ont été réajustées à plusieurs reprises. Jusqu'à ma prise de poste, le travail de réception et suivi des candidatures a été assuré, alternativement par la Cheffe de Projet du Plan Logement d'Abord, puis par l'Assistante Sociale de la Plateforme, puis à nouveau par la Cheffe de Projet. A mon arrivée, cette mission m'a été transférée, de manière prioritaire, afin de rapidement reprendre contact avec l'ensemble des partenaires orienteurs et mettre à jour le tableau de suivi des candidats. Ce tableau est un fichier global constituant, non pas une liste d'attente - il n'y a pas de critère de priorisation lié à l'ancienneté de la demande -, mais plutôt un « vivier de candidatures » sur lequel je m'appuie lorsqu'un logement est mis à disposition par un bailleur social. Il permet

¹⁵ Extrait de la fiche de lien et d'orientation vers le dispositif.

¹⁶ Critères d'accès et liste des justificatifs à fournir accessible sur le site du service public : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N31802>

¹⁷ Article L345-2-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF)

également l'extraction de données pour les rapports d'activité, par exemple. Il comporte les informations suivantes :

- Nom, prénom, date de naissance,
- Composition familiale,
- Age et sexe des enfants,
- Lieu de vie actuel de la personne : hébergement d'urgence, hôtel 115, squat, bidonville, rue...
- Orienteur : dispositif qui a réalisé l'orientation
- Ressource principale : activité, Revenu de solidarité Active, Aide au Retour à l'emploi, Allocation Adulte Handicapé, sans...
- Commentaires : recense les informations complémentaires apportées, concernant le projet logement des candidats, une éventuelle garde alternée d'enfant, les noms et coordonnées du professionnel orienteur,
- Typologie de logement recherché,
- Situation à l'intervention du LDA : cette colonne permet de visualiser rapidement si une proposition de logement a déjà été formulée et son état d'avancement.

L'ensemble de ces informations sont récoltées lors de la transmission des candidatures, par les professionnels orienteurs.

a. La remontée des candidats, par les orienteurs

Initialement, une liste était transmise régulièrement par le SIAO, par extraction des données directement sur le système d'information, pour identifier les candidats potentiels au dispositif :

Modalités de mise œuvre et rôle du SIAO :

L'action sera déployée en deux temps : une première phase s'adressant à des personnes hébergées sur l'urgence 115 et une seconde pour des personnes à la rue. Le SIAO intervient concrètement sur la première phase en faisant remonter à la Métropole les noms des personnes hébergées sur l'urgence pour que cette dernière capte des logements en conséquence. Concernant, la seconde phase, ce sont d'autres opérateurs (notamment de premier accueil) qui s'occuperont de faire connaître les ménages potentiels.

Extrait du Rapport d'Activité 2019 du SIAO 34

Progressivement, des outils ont été créés afin de permettre aux professionnels du secteur AHI d'identifier et faire remonter eux-mêmes les candidatures : services d'accueil de jour, Samu Social, dispositifs d'hébergement d'urgence, et équipes d'intervention sociale auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel - 115.

Le processus communiqué aux orienteurs disposait que toute situation de personne remplissant les critères d'accès, candidate potentielle, devait être portée à la connaissance de la Plateforme Logement d'Abord.

Les services faisaient remonter les noms et composition familiale des personnes concernées, en premier lieu. Et lorsqu'une des candidatures était identifiée en vue d'une possible proposition de logement, le professionnel orienteur affinait, avec le candidat, son projet d'habitat, afin d'en vérifier son adéquation avec le logement disponible.

L'idée principale était de pouvoir recenser et identifier l'ensemble des candidats potentiels au dispositif répondant aux quatre critères, dans une optique de meilleure connaissance de l'étendu des besoins en termes d'accès au logement, et, dans un second temps, et seulement quand une proposition de logement pouvait être faite, de travailler plus en profondeur le projet d'habitat d'un des candidats potentiels.

Le « projet d'habitat » ou « projet logement » correspond à l'expression, par la personne concernée, de ses souhaits et/ou besoins et/ou restrictions particulières concernant le futur logement : quartiers à privilégier ou, à l'inverse, proscrits, acceptation possible d'un logement situé dans l'une des communes de la Métropole hors Montpellier, besoins spécifiques en terme d'accessibilité, montant de loyer maximum envisagé, éventuelle présence de dettes locatives antérieures chez un bailleur social du territoire...

J'ai rapidement identifié deux freins dans ce process initial :

- l'identité de certains candidats était remontée à la Métropole, sans que la personne concernée n'en soit toujours informée, au motif de ne pas vouloir « *générer un espoir vain* », ou, en tout cas, faute de certitudes dans l'accès à un logement.
- le délai entre la proposition d'un logement par un bailleur et la transmission d'une candidature étant très court (généralement 48h à 72h), le temps nécessaire pour

recontacter la personne concernée, et affiner son projet d'habitat semblait incompatible avec la temporalité imposée par les bailleurs.

Les orienteurs ont donc été alertés sur l'importance primordiale d'avoir l'accord des personnes quant à la communication des informations les concernant. Et si certains continuent aujourd'hui à faire des remontées très sommaires concernant les candidats, la plupart ont été confrontés à la problématique de délai restreint, et sensibilisés à l'importance de travailler autour du projet d'habitat des personnes, sur un temps long, en inscrivant cette démarche, non pas uniquement autour de l'accès au Bail d'Abord, mais de manière plus générale, dans la mise en œuvre d'un droit, celui de l'accès à un logement.

A ce jour, les candidatures me sont transmises par les orienteurs, via deux outils opérationnels :

- Une fiche de lien et d'orientation¹⁸, actuellement dans sa 5^{ème} version : individuelle, elle permet de rassembler les éléments préalables nécessaires avant toute proposition de logement (informations strictement liées à la situation administrative et familiale du ménage, ainsi que son projet logement). Cette fiche rappelle les critères d'éligibilité au dispositif, ainsi que les impératifs qui en découlent, recueille l'adhésion du candidat aux spécificités du dispositif et à l'accompagnement, explicite le parcours de la demande, présente la Plateforme Logement d'Abord, et, enfin, sert de support au début de l'accompagnement par les équipes « Bail d'Abord » en cas d'attribution de logement.
- Une matrice, sous format Excel, qui permet de recenser l'ensemble des candidatures portées par un même service/établissement, à mettre à jour mensuellement.

b. La mise en adéquation d'un projet d'habitat et d'un logement

Lorsqu'un bailleur social met à disposition un logement, dans le cadre du Bail d'Abord, je suis chargée d'identifier une seule et unique candidature, qui lui sera transmise, en vue d'un passage en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen

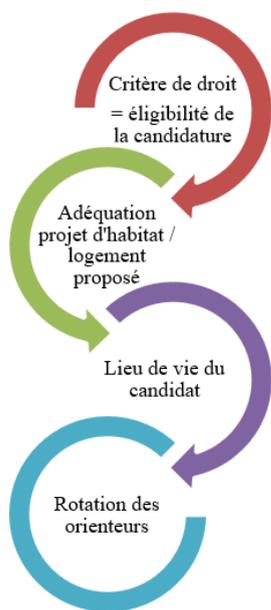
¹⁸ Annexe 1

de l'Occupation des Logements (CALEOL) assoupli¹⁹. Aucun critère de priorisation lié à une éventuelle vulnérabilité n'est établi, mais une mise en adéquation entre un projet exprimé et un logement mis à disposition par un bailleur :

L'identification de la candidature qui sera proposée pour un passage en CALEOL se fait par un système de mise en relation entre un projet d'habitat, exprimé par la personne, et le logement proposé.

Le processus d'identification de la candidature s'opère, sous forme « d'entonnoir » : composition familiale au regard de la typologie du logement mis à disposition, identification de quartiers à privilégier (en raison, par exemple, d'une prise en charge médico-sociale spécifique) ou proscrits (dans le cas de violences intrafamiliales, par exemple) au regard de la localisation du logement, éventuels besoins spécifiques en termes d'accessibilité, de contraintes de mobilité...

Le financement mixte du Bail d'Abord, FSL et IML, implique une vigilance sur le nombre moyen de personnes qui composent le ménage et impose le respect d'une moyenne globale de 2.3 personnes par ménage logé sur le dispositif. Cet élément est donc pris en compte dans l'identification d'une candidature plutôt qu'une autre, tout en maintenant une projection d'accès au logement dans des conditions respectueuses de la vie familiale et intime des ménages logés (pour exemple, pour un ménage avec enfants, la typologie du logement prendra en compte le sexe des enfants).



Également, le lieu de vie actuel du candidat est pris en compte. En effet, le dispositif Bail d'Abord a pour objectif de permettre l'accès au logement pour 50% de personnes en situation de rue et 50% hébergées en dispositif d'urgence.

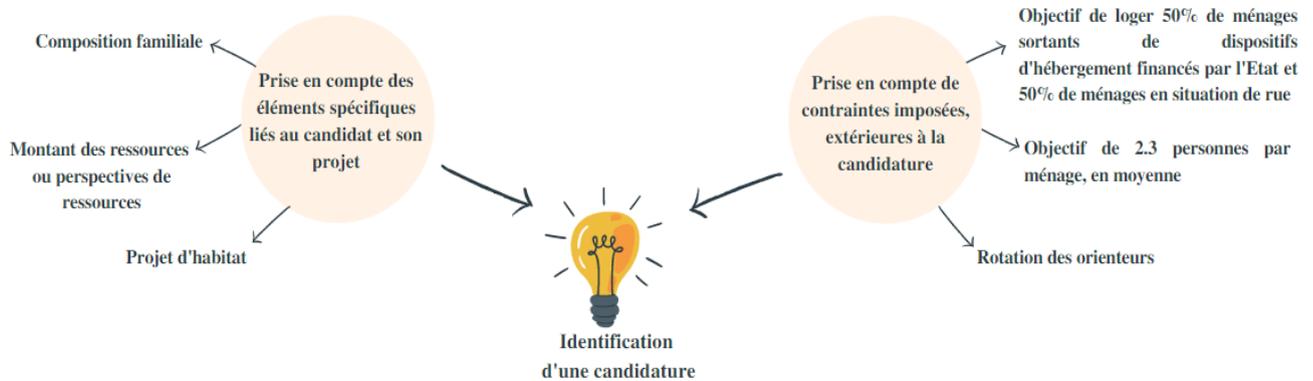
Enfin, une rotation des orienteurs est appliquée afin qu'une structure ou établissement ne soit pas sur-représenté.

A candidatures équivalentes, en dernier recours, un tirage au sort peut être effectué pour l'identification finale du candidat. Cette méthode permet d'écartier toute lecture subjective d'une candidature, au travers d'éléments potentiellement intégrés comme critères de vulnérabilité (sexe, âge...), garantit une égalité de traitement des candidatures et réaffirme le logement comme droit fondamental.

Extrait du Rapport d'Activité 2021 de la Plateforme Logement d'Abord

¹⁹ Seule la présentation d'une pièce d'identité, justifiant de la régularité de la présence sur le territoire est obligatoirement présenté en CALEOL, à l'entrée. Au moment du glissement du bail, le locataire devra justifier de l'ensemble des pièces traditionnellement requise pour les demandeurs de logement social.

Ce processus d'identification, « en entonnoir », prend donc en compte les caractéristiques de la situation du candidat et son projet, mais intègre également des contraintes extérieures à sa situation, liées aux types de financement dédiés à l'action.



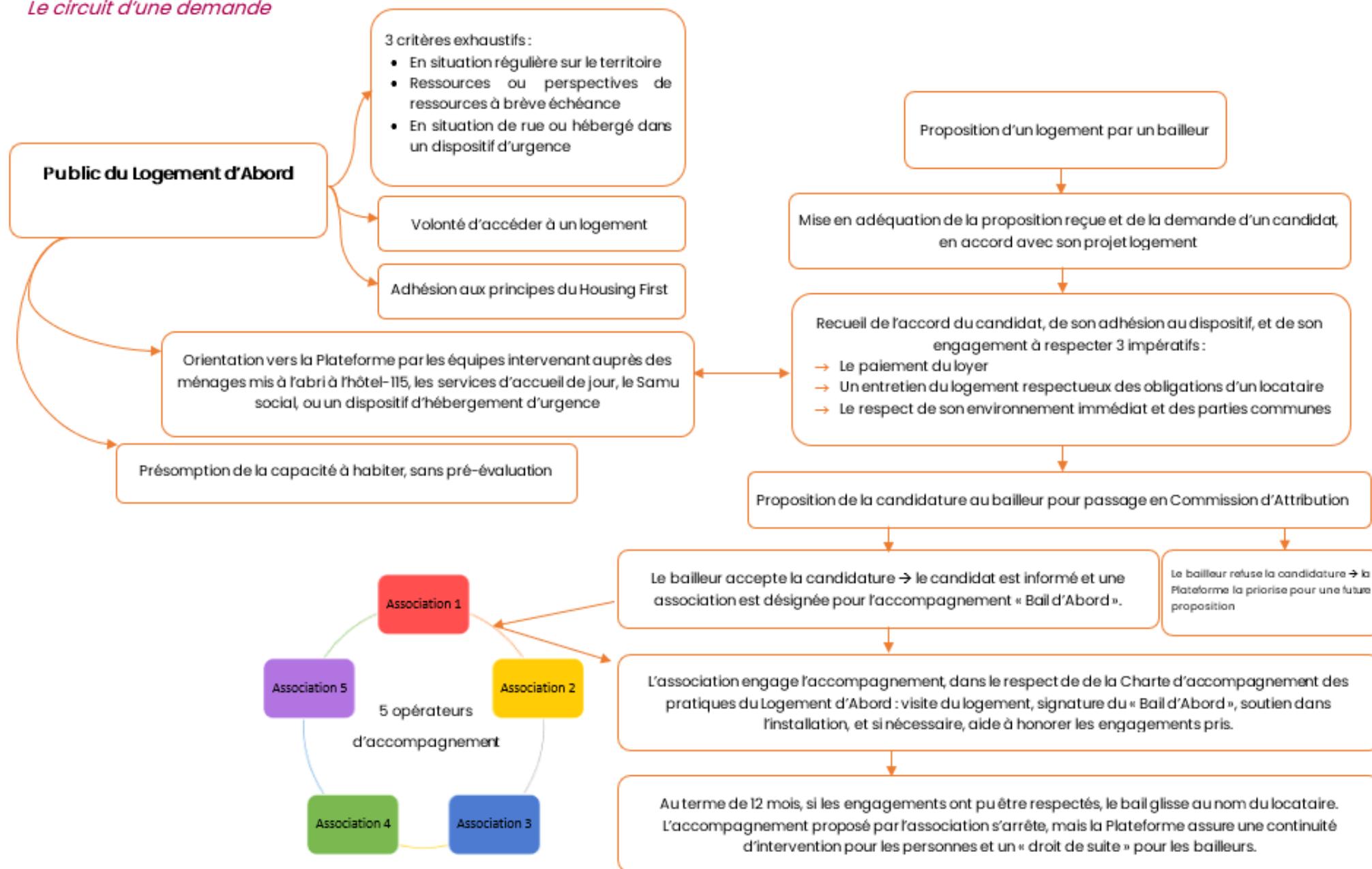
Une fois la candidature identifiée, l'orienteur est contacté afin de s'assurer de l'adéquation du logement mis à disposition avec le projet d'habitat de la personne concernée, ainsi que de son adhésion à cette proposition. Un retour est attendu rapidement, en fonction du délai laissé par le bailleur pour lui soumettre une candidature, ce qui laisse peu de temps de réflexion à la personne concernée.

Si celle-ci accepte, sa candidature est transmise au bailleur. Après le passage en CALEOL, le bailleur me tient informée des suites²⁰. Je contacte alors le candidat pour l'en informer, ainsi que l'orienteur. Une des cinq associations financées pour l'accompagnement des ménages dans le cadre du Bail d'Abord et la gestion du bail glissant, est également informée et prend contact avec le futur locataire pour commencer l'accompagnement.

Le schéma, en page suivante, extrait du Rapport d'Activité 2021 de la Plateforme Logement d'Abord, résume le circuit d'une demande :

²⁰ Les bailleurs sociaux se sont engagés à positionner prioritairement, en CALEOL, les candidats proposés dans le cadre du Bail d'Abord. Néanmoins, il peut arriver que le logement ne leur soit pas attribué : le locataire annule son préavis de départ et le logement n'est plus disponible, une autre situation a été priorisée malgré les engagements initiaux... Ces situations sont rares mais peuvent se produire.

Le circuit d'une demande



Les critères d'accès au dispositif, ainsi que les processus de transmission et de traitement des candidatures ont été réévalués régulièrement depuis les débuts du dispositif. Ces réajustements sont, en partie, impulsés par les orienteurs, invités trimestriellement à des temps d'échange, en visioconférence, depuis Février 2021. Ces temps ont pour objet de communiquer autour des évolutions de la Plateforme Logement d'Abord, d'apporter d'éventuels points d'éclairage sur le dispositif Bail d'Abord et ses modalités d'orientation, et de recueillir les retours et propositions. Ces temps de rencontres virtuelles ont permis notamment de préciser certains critères, de réajuster les outils et les rendre davantage opérationnels, pour tous.

L'ensemble de ces éléments, du plan quinquennal national à sa déclinaison territoriale, nous permettent de contextualiser le cadre évolutif dans lequel j'interviens, et dans lequel ce travail de mémoire s'inscrit.

Dans une seconde partie, je vais présenter la démarche qui m'a conduite à réfléchir autour des effets des processus d'orientations sur la reconnaissance des compétences des personnes concernées, ainsi que des éléments de méthodes sur lesquelles je me suis appuyée pour y parvenir.

2. Démarche et méthodologie

2.1. En amont...la construction d'un sujet et d'une démarche

Dans le cadre du Diplôme Universitaire, chaque module de formation, chaque journée, chaque intervention m'ont permis d'appréhender l'ampleur de ce que recouvre ce terme de « Logement d'Abord ». Il a donc été complexe de définir un cadre dans lequel je souhaitais circonscrire ce travail de recherche, l'étendue du champ étant si importante.

Dès le mois d'Octobre 2021, les modalités d'évaluation de ce Diplôme Universitaire ont été présentées. En Novembre, il a été demandé aux étudiantes la rédaction d'un préprojet de mémoire. Ayant pris conscience de l'ampleur de la tâche que représentait la rédaction et le rendu d'un Mémoire à l'issue du parcours, j'ai rapidement décidé de rester dans le cadre de mon terrain professionnel.

Si de nombreuses études et guides apportent des éclairages sur les spécificités du modèle *Housing First*²¹, évaluent son impact dans le parcours des personnes concernées et mesurent les effets sur les pratiques d'accompagnement des professionnels qui exercent au sein d'un dispositif de Logement d'Abord, j'ai choisi d'aller réfléchir et travailler autour des pratiques d'orientation, par les orienteurs, en amont d'une entrée en dispositif relevant du Logement d'Abord.

Mes questionnements préliminaires se sont tournés vers le nombre de candidatures centralisées, pour le Bail d'Abord.

L'étendue croissante des travaux de recherche et études scientifiques en matière de sans-abrisme, l'organisation, plus récemment, d'opérations de dénombrement des personnes sans-abris, à un instant t – les « Nuits de la solidarité » –, le développement d'observatoires du sans-abrisme, ainsi que les données du nombre de nuitées hôtelières ou de places d'hébergement d'urgence financées par l'Etat, pourraient laisser à penser que le nombre de candidats potentiels au dispositif Bail d'Abord, porté à la connaissance de la Plateforme, reste inférieur aux nombre de personnes répondant réellement aux critères prédéfinis.

Est-ce vraiment le cas ? Y a-t-il 164 ménages (tout composition familiale confondue)

²¹ Nous pouvons citer notamment le « Guide sur le Logement d'Abord en Europe » (Pleace, 2016), l'abrégé du rapport final du volet qualitatif de recherche concernant l'expérimentation du dispositif Un Chez Soi d'Abord, le guide « Osons le Housing First ! » publié par le Housing First Belgium...

en situation régulière, à la rue ou en dispositif d'urgence, avec des ressources ou perspectives à brève échéance, et souhaitant accéder au logement, sur la métropole de Montpellier ? Si non, pourquoi le nombre de candidats potentiels au dispositif Bail d'Abord, porté à la connaissance de la Plateforme, est à ce niveau-là ?

Extrait de l'écrit, préprojet de Mémoire, rédigé en Novembre 2021

Je m'interrogeais donc, d'abord, sur le volume de candidats, au regard des attendus, en matière d'orientation, portés par la Métropole. Plus précisément, le nombre de candidatures au Bail d'Abord me semblait faible, et en inadéquation avec les données autour du sans-abrisme sur le territoire de Montpellier que j'avais pu lire jusque-là. Je projetais alors de, notamment, croiser ces données, de diverses provenances :

- Les données du SIAO-34, concernant le nombre de sollicitations au 115, le nombre de personnes hébergées ou mises à l'abri,
- Le nombre de structures ouvertes et leur capacité, communiqué par la DDETS,
- Les retours de la Nuit de la Solidarité, organisée le 20/01/2022...

De multiples hypothèses et suppositions émergeaient, ainsi que de multiples possibilités d'aborder le sujet des orientations.

Plutôt que d'appréhender la démarche de manière déductive, mon activité professionnelle se trouvant au cœur de mon objet, la méthodologie de recherche vers laquelle j'ai tendu s'est davantage tournée vers une approche inductive et compréhensive. J'ai alors mis de côté les présupposés que j'avais, et orienté mon questionnement premier autour de l'interrogation basique suivante : « comment les orienteurs orientent ? ». Ainsi, plutôt que de partir du « combien », de rechercher des données quantitatives, pour tenter de venir valider ou invalider mes questionnements préliminaires, j'ai choisi de partir du « comment », et construire mon propos sur la base de mes observations de terrain, annotations, réflexions et échanges formels ou informels avec collègues et partenaires, et sur la réalisation d'entretiens auprès de professionnel.le.s orienteur.

Deux points de vigilance majeurs sont rapidement apparus : celui de ne pas être dans une évaluation du dispositif, et celui de ne pas être dans un jugement de la manière de travailler des orienteurs. Compte tenu de ma place dans l'articulation du dispositif, je devrai être attentive aux biais éventuels que ma démarche pourrait provoquer : je devrai

alors l'expliciter, et rassurer sur le fait que je ne viens pas évaluer le travail ni chercher une approbation du dispositif. Je ne recherche pas à valider ou invalider des pratiques, des institutions, des dispositifs. Je cherche à comprendre comment, dans un contexte aux dimensions multiples (historique, politique, territorial, avec des enjeux entre acteurs spécifiques, etc.), les professionnel.le.s, sur le terrain, dans l'accompagnement des personnes concernées, travaillent les orientations, sans jugement, présumé ou préjugé de ma part. Si ma démarche et mes intentions sont bien définies et explicitées, je suis néanmoins consciente que je ne peux pas maîtriser la manière avec laquelle elles seront reçues et éventuellement interprétées. Pleinement impliquée dans l'objet étudié, je ne peux pas prétendre à une posture d'extériorité dans les échanges.

2.2. La méthodologie d'entretien

Pour la réalisation des entretiens, j'ai sollicité trois professionnelles, partenaires orienteurs vers le dispositif. Le choix de ces professionnelles, dans l'ensemble du champ des acteurs fréquemment côtoyés, s'est opéré de la manière suivante :

- Le nombre d'entretien : je projetais initialement d'en réaliser cinq mais seuls trois auront été réalisés, faute de temps.
- Recherche d'une forme de représentativité, liée au lieu d'activité des professionnel.le.s sollicité.e.s : distinction entre les dispositifs qui hébergent et ceux qui n'hébergent pas.
- Compte tenu des délais restreints, la facilité habituelle d'entrer en contact avec certains services et professionnel.le.s plutôt que d'autres a également été déterminante.

J'ai ainsi contacté successivement trois professionnelles qui ont immédiatement accepté qu'une rencontre s'organise. Je leur ai laissé le choix du lieu, de l'heure, et de la date de notre rencontre. En amont de celle-ci, j'ai élaboré une grille d'entretien, afin d'identifier les thèmes que je souhaitais y aborder, ainsi que les éléments recherchés²².

²² Annexe 2

Tableau récapitulatif des entretiens menés. Les noms et prénoms ont été modifiés et les noms des structures associatives évoquées anonymisés.

Prénom et poste occupé	Présentation du service / dispositif	Missions présentées	Date et lieu de l'entretien
Malika, Monitrice- Educatrice, diplômée depuis 6 ans, et sur ce poste depuis 9 mois.	Centre d'Hébergement d'Urgence (81 places) et Alternativ'Hôtel (42 places)	CHU : orientation via le 115 – accueil inconditionnel avec hébergement temporaire, en logement dans le diffus ou en hôtel – accompagnement global visant une réorientation vers un autre dispositif. Alternativ'Hôtel : filière d'orientation spécifique, via une commission, au sein du SIAO – hébergement en cohabitation, dans des logements dédiés, en diffus – accompagnement global pour des personnes en situations administratives complexes, régularisables dans l'année	08/06/2022, en matinée. Dans une salle de réunion et d'entretien, des locaux de l'association. Durée d'enregistrement : 1h52min.
Pascale, Educatrice Spécialisée, coordinatrice du Pôle Logement,	Centre d'Hébergement d'Urgence (environ 60 places), Alternativ'Hôtel, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, et Pôle Logement (logement relais, Intermédiation Locative, Bail glissant,	CHU : hébergement sur le collectif, sur site, et en diffus. Accueil principalement de femmes victimes de violences, avec ou sans enfants ; peu de couples. Distinction de places « urgence pérenne » (durée présentée de 6 mois maximum) et de places « urgence violences »	09/06/2022, en matinée. Dans les locaux de l'association, dans un

diplômée depuis 15 ans, et salariée de l'association depuis 6 ans.	dispositif de relogement pour personnes issues d'un bidonville, maison relais) Soit, environ 550 personnes accueillies.	Mise à l'abri, accompagnement global et orientation vers les partenaires.	bureau d'entretien. Durée d'enregistrement : 1h26min.
Amélie, Educatrice Spécialisée diplômée depuis 7 ans et salariée de l'association depuis 2 ans ½.	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogues : Accueil, missions « hors les murs » (maraudes), interventions en centre d'hébergement auprès des professionnels, antenne au sein d'un centre d'hébergement avec places dédiées pour le CAARUD (8 à 12 places), Action en milieu carcéral, dispositif TAPAJ (Travail Alternatif Payé A la Journée)	Accueil de femmes exclusivement (à l'exception du dispositif TAPAJ – mixte – jeunes de 18 à 25 ans), anonyme, sur libre adhésion de la personne. Aides à la vie quotidienne (douches, dépannage alimentaire, collations...), accompagnement global	15/06/2022, en après-midi. Dans un café. Durée d'enregistrement : 2h07min.

Ces trois entretiens se sont déroulés dans un climat que je qualifierai de détendu ; la parole m'a semblé libre et les échanges fluides, avec plusieurs moments de rires. A quelques reprises, j'ai néanmoins ressenti une demande de validation des professionnelles, spécifiquement quand elles me racontaient la manière dont elles présentent le dispositif du Bail d'Abord aux personnes accompagnées : « *Est-ce que je l'explique bien ?* », « *J'sais pas si j'ai répondu à...* », « *Je sais pas si c'est... tu me le dis, hein !* ». Toutefois, ces moments ont permis de préciser à nouveau le sens de ma démarche, et de rappeler que je ne venais pas pour évaluer la qualité de leur travail.

Élément qui a attiré mon attention : deux des trois entretiens ont été réalisés, à la demande des professionnelles, dans leurs locaux professionnels, et en matinée. Seule la professionnelle exerçant dans le cadre spécifique d'un CAARUD, intégrant une démarche explicite d'aller-vers, m'a proposé que nous nous rejoignons dans un café du centre-ville, et en après-midi. Si ces éléments de contexte ne semblent pas avoir eu d'impact sur le déroulé des entretiens et leurs contenus, j'ai néanmoins relevé ce point comme élément notable, me rappelant le cadre institutionnel dans lequel chacune évolue, entre pratique d'accompagnement « dans » et « hors » les murs. De la même manière, et dans l'analyse du contenu des entretiens, j'ai souvent retrouvé une démarche et des pratiques professionnelles différentes, selon le dispositif de rattachement des professionnelles.

Toutes m'ont également expliqué comment elles introduisent le dispositif Bail d'Abord dans leurs leviers d'accès au logement, pour les personnes qu'elles accompagnent. Ainsi, les trois professionnelles le présentent comme un dispositif en accès prioritaire vers du logement social, en dehors des démarches traditionnelles. Malika me dira « *On l'amène comme quelque chose qui est complètement à part [...] on parle du LDA comme quelque chose de complètement à part, c'est un autre dispositif, c'est autre chose.* ». Pascale me précisera : « *On parle vraiment de priorité, on parle vraiment de cette chance d'accéder à du logement social, prioritairement avant tout le monde.* ».

La grille d'entretien que j'avais préalablement structuré m'a servi de guide général. Pour autant, les échanges se sont construits au fil des sujets abordés, parfois débordant des cadres thématiques que j'avais pu identifier en amont. Cela explique, en partie, pourquoi chaque entretien a duré environ 2h, à chaque fois poursuivis, de manière plus informelle, « entre deux portes » ou au coin de la rue.

J'ai retranscrit la totalité de ceux-ci, dans un document annexe que je n'ai pas joint à ce travail (du fait de sa longueur, de plus de 70 pages). Leur analyse m'a permis d'en dégager la thématique que je souhaite mettre en discussion ici. Je m'appuierai donc régulièrement sur des verbatims, extraits de la retranscription de nos échanges.

Ce travail de recherche s'inscrit dans une dimension ethnographique et s'appuie sur des données de sources multiples. Il mobilise tant des ressources documentaires, tels que des ressources juridiques, articles de revues scientifiques, rapports d'activité et autres données de « seconde main », pour lesquelles j'ai parfois contribué à la rédaction, que des éléments repérés dans une approche fondée sur l'observation participante, issus de ma propre expérience du terrain d'enquête.

Au croisement de ces éléments se situe la question de fond qui a soutenu ma recherche : le processus d'orientation vers le dispositif Bail d'Abord permet-il de reconnaître les compétences des personnes concernées ?

3. La personne concernée, au cœur du processus d'orientation ?

Le Référentiel national des prestations du dispositif « Accueil – Hébergement – Insertion », co-édité en Juin 2011 par la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement, la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages et la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DIHAL, DHUP, DGCS, 2011) dispose, dans son préambule :

« Le dispositif « AHI » est un dispositif de prise en charge transitoire orienté vers l'accès au logement, selon le principe du « logement d'abord ».

Chaque fois que cela est possible, l'accès direct au logement ordinaire (le cas échéant avec le soutien d'un accompagnement social spécialisé) ou au logement intermédiaire (résidences sociales, maisons relais, logements captés en intermédiation locative, résidences hôtelières à vocation sociale) doit être privilégié par rapport à une orientation vers l'hébergement. Le principe est qu'il n'y a pas de passage obligatoire par l'hébergement (structure collective ou statut d'hébergé), sauf à ce que la situation de la personne le justifie. Ce principe s'applique aussi bien aux personnes qui sont proches de l'autonomie qu'aux plus vulnérables. »

Le caractère transitoire renvoie à la mission d'accompagnement et d'orientation des personnes. Mais vers quoi et comment orienter ? Qu'implique la démarche d'orientation et quelles en sont ses effets ? Les prochains points que nous allons développer tenteront d'apporter un éclairage sur les processus d'orientation, leurs enjeux, et conséquences sur la reconnaissance des compétences des personnes concernées.

3.1. Comment orienter vers...un dispositif « adapté » ?

3.1.1. Le cadre traditionnel des orientations

L'une des missions du SIAO est « *de veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles [sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant], de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions*

d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire »²³.

Ainsi, l'un des leviers à disposition des travailleurs sociaux pour répondre à la demande d'hébergement ou de logement des personnes accompagnées est de formuler une demande auprès du SIAO, *via* le logiciel national SI-SIAO.

Cette demande prend la forme d'un diagnostic social (situation administrative, professionnelle, budgétaire, situation au regard du logement), complété d'un rapport social, et suivi de préconisation d'orientation. Elle est formulée avec l'accord de la personne concernée, qui est informée de ses droits : droit de refus de répondre et droit d'accès et de rectification aux informations la concernant.

Le Guide Instructeur SI-SIAO Insertion, rédigé par le SIAO-34, précise :

« Concernant le contenu du RAPPORT SOCIAL : L'évaluation doit permettre de préciser les besoins en accompagnement en détaillant le degré d'autonomie du ménage. Elle doit porter sur la capacité du ménage à se maintenir, accéder ou gérer un logement, les difficultés repérés, l'étayage à mettre en place, les démarches engagées. Le parcours et les perspectives d'insertion sont importants et doivent apparaître clairement. Les souhaits du demandeur pourront être inscrits dans cet onglet. [...] La préconisation] permet de définir l'orientation à donner à la demande. Il s'agit de choisir le dispositif adapté à la situation du ménage au regard de sa capacité de son autonomie, de son parcours et son besoin d'accompagnement. »

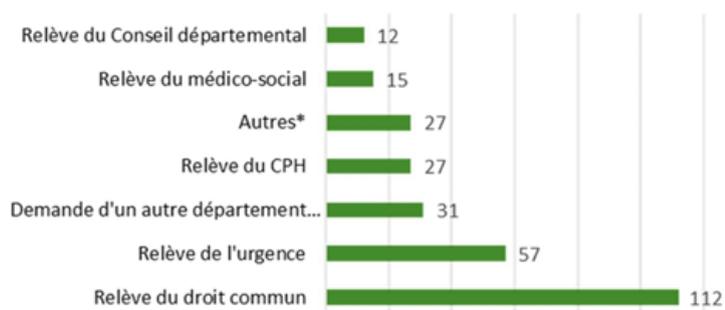
Le SIAO examine ensuite l'ensemble des demandes et statue, en fonction des situations :

- Inscription sur une liste d'attente, dans l'attente d'une orientation,
- Ajournement pour demande de complément d'information,
- Avis défavorable, validé en commission plénière, éventuellement avec la proposition d'une autre préconisation d'orientation que celle indiquée par l'instructeur de la demande. Le demandeur a ensuite la possibilité de formuler un recours contre la décision, en réactivant la demande qui sera réévaluée, une seconde fois, en commission plénière.

²³ Article 345-2-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Motif des avis défavorables

Autres : Non renseigné, demande trop anticipée par rapport à la situation de la personne ou pas de structure existante pour la configuration du ménage



Extrait du Rapport d'Activité 2021 du SIAO 34

Dans les entretiens réalisés, nous constatons que la réalisation de cette demande se fait dans une temporalité qui dépend du type de structure qui la réalise.

Lorsqu'elle est réalisée depuis un dispositif d'hébergement d'urgence, comme celui dans lequel Malika travaille, elle est obligatoirement à réaliser dans un délai d'un mois suivant l'accueil et la mise à l'abri de la personne concernée. Pascale, qui travaille également en dispositif d'hébergement, ne m'indique pas de délai contraint pour transmettre la demande au SIAO mais évoque une « phase d'évaluation de 6 mois, au moins ». Amélie, en CAARUD, n'a aucune temporalité imposée par son cadre d'intervention. Elle l'aborde sous l'angle du lien et de la relation de confiance, à créer, entre la personne concernée et le travailleur social, préalable nécessaire à toute démarche. Le temps qui sera pris pour réaliser une demande d'orientation, auprès du SIAO, sera donc, dans ce cadre spécifique, celui de la personne concernée, en fonction de ses demandes, et non de manière contrainte pour satisfaire à un impératif institutionnel.

Nous rencontrons donc deux entrées différentes dans la question de l'orientation : l'une étant contrainte par le cadre d'accueil des personnes, l'autre étant davantage dépendante de la qualité d'une relation qui permettrait d'accompagner les personnes dans leurs démarches d'accès à un hébergement ou un logement.

En toutes situations, une demande d'orientation via le SIAO implique la réalisation d'une évaluation sociale, permettant d'identifier un dispositif dit « adapté à la situation du ménage ». Le SIAO attend de la demande qui lui est transmise, l'expression,

par un professionnel, pour la personne qu'il accompagne, d'une demande d'orientation, fondée sur une évaluation capacitaire, et projetant, sur la base d'un parcours et d'une situation actuelle, des besoins spécifiques pré-identifiés pour l'avenir, justifiant une orientation vers un type de dispositif et un type d'accompagnement défini. Il s'agit, dans cette approche, d'une demande d'orientation vers un dispositif adapté à des besoins repérés en amont.

Néanmoins, une autre approche pourrait être celle d'appréhender la préconisation d'orientation vers un dispositif adapté au projet de la personne. Cette approche, qui pourrait sembler sensiblement similaire à la précédente, aborde néanmoins la question sous un angle différent. Il s'agit ici d'aller davantage susciter un échange avec la personne concernée, non pas autour de ses potentiels déficits capacitaires mais plutôt autour de son projet. Ainsi, partant de ses espoirs, la demande d'orientation permet de mettre en valeur des compétences et soutient une dynamique de projection positive en l'avenir. Cette façon d'appréhender la demande d'orientation transmise au SIAO, a été présentée par une cheffe de service d'un dispositif d'hébergement d'Urgence montpelliérain, à des étudiants en 2^{ème} année de formation d'Educateur Spécialisé, lors d'une intervention à laquelle j'avais été également conviée. Ce décalage de perspective m'a semblé davantage en adéquation avec la prise en compte des souhaits des personnes, dans la formulation d'une demande d'orientation les concernant.



Un préalable nécessaire, commun à l'ensemble de ces approches, se trouve dans la connaissance des dispositifs existants sur le territoire. Si le SIAO de l'Hérault propose des temps mensuels de formation aux dispositifs du secteur de l'AH1, des professionnel.le.s éprouvent des difficultés à se repérer dans un paysage de dispositifs variés, comme l'exprime Malika : « *On travaille avec eux [les ménages accompagnés] une orientation... qui est adaptée. Mais encore une fois, de notre regard à nous, parce*

que les personnes ne comprennent rien aux dispositifs, et même nous, des fois, on comprend pas. Parce qu'y a des trucs, encore une fois... l'un c'est 12 mois, l'autre c'est 24 mois, et pourtant y'a plus d'accompagnement ici, et moins d'accompagnement là... voilà... ».

La multiplicité des dispositifs, ainsi qu'une exigence du SIAO lors du traitement des demandes, participent à un flou ressenti par les professionnels, qui peinent à mettre du sens dans leurs pratiques. Ainsi, à plusieurs reprises, Malika évoquera des décisions qu'elle ne maîtrise pas et se situent « *au-dessus* » d'elle : « *Le souci c'est que quand tu fais une demande au SIAO, et que, au SIAO, ils estiment que la personne elle est pas... qu'elle a des difficultés, qu'elle est pas autonome, ils ne prendront jamais en bail glissant par exemple, tu vois. Et c'est là aussi où on se rend compte que, les dispositifs, plus ça va, et plus y'a des choses qui...qui sont au-dessus de nous, hein, mais plus ça va, et plus y'a des critères, et plus ça devient compliqué et sélectif.* »

Ces décisions du SIAO que Malika évoque renvoient à d'autres enjeux, notamment soulevés par l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA). Dans un rapport publié en 2017, l'ANSA alerte sur « *les préjugés quant à l'autonomie des personnes et leur « capacité à habiter » un logement [qui] perdurent et servent de critères de tri parmi tous les publics prioritaires* »²⁴.

Qu'il s'agisse d'une demande d'orientation vers un dispositif d'hébergement, de logement intermédiaire, ou d'un accès au logement, les évaluations posent le travailleur social dans une position de garant de l'avenir, dépossédant les personnes de tout pouvoir d'agir et participant à l'idée selon laquelle elles seraient elles-mêmes responsables de leur absence de logement, du fait de leur présumée incapacité, là où il s'agirait davantage de rendre effectif un droit dans un contexte de pénurie.

3.1.2. Orienter vers le Bail d'Abord

Le premier principe fondateur du Logement d'Abord pose le logement comme un

²⁴ (Agence Nouvelle des Solidarités Actives, 2017)

droit fondamental. Supposer l'incapacité des personnes à savoir habiter, c'est donc les empêcher de faire valoir leur droit, de manière inconditionnelle. A l'inverse, présumer de la capacité de chacun à habiter, avoir espoir en celle-ci, « *aurait donc pour but de rendre réel le fait d'habiter, de vivre en logement, en soutenant la possibilité, pour les professionnels comme pour les personnes qu'ils accompagnent, d'agir, de faire, de s'engager dans des actions destinées à construire cette réalité* » (Gilliot, É., Chambon, N. & Aubry, L., 2021).

Nous l'avons vu précédemment, les orientations vers le Bail d'Abord se font par une filière spécifique. L'objectif premier étant de partir de la demande de la personne, d'accéder à un logement, sans en pré-évaluer de potentielles difficultés à s'y maintenir.

« Moi au départ, j'aurai pu avoir ce même...par exemple, je me souviens, une des lères fois où je t'ai eu au téléphone, je voulais t'orienter quelqu'un, et je t'ai de suite parlé des freins ! Parce qu'on est quand même calibré comme ça ! »

Extrait de l'entretien avec Amélie

En prenant cet exemple au cours de notre échange, cette professionnelle évoque une des modalités courantes d'évaluer, en travail social, par la mise en lumière des freins et difficultés des personnes concernées. Or, un renversement des pratiques, dans le Logement d'Abord, permet d'appréhender les situations dans une approche par les forces, inspirée des principes du « rétablissement »²⁵. Avoir espoir dans le pouvoir d'agir des personnes et les soutenir dans la réalisation de leur projet de logement constitue la base de l'orientation vers le Bail d'Abord, qui se fonde sur un recueil strict des éléments relatifs au projet logement des personnes. Cela « *soutient la possibilité de sortir des déterminismes, de moins présumer de la réussite et des modalités de l'accompagnement sur la base des expériences (principalement des échecs et incapacités) du passé. Cela est rendu possible par la considération des individus comme étant « en développement »* »

²⁵ « *Le rétablissement désigne un processus par étapes qui vise à recouvrer un niveau de bien être pour retrouver sa capacité de décider et sa liberté d'agir. Apprendre à mieux se connaître, reconnaître ses troubles et les accepter sont les clés du rétablissement. Ce processus permet à la personne de contribuer à restaurer un équilibre de vie afin de trouver sa place dans la société en construisant un projet qui lui soit adapté. Retrouver un sens à sa vie, c'est aussi mettre en place des activités de loisir, de plaisir ou de travail qui auront pour objectif l'épanouissement de chacun. C'est aussi la possibilité de se dégager du statut de malade psychique et de se reconsidérer comme une personne parmi tant d'autres. [...] Se rétablir c'est l'espoir d'un avenir meilleur !* » Définition proposée par le comité des usagers du SUR-CL3R (Centre ressource de réhabilitation psychosociale, 2022)

(Gilliot, É., Chambon, N. & Aubry, L., 2021).

Néanmoins, si aucune évaluation sociale n'est sollicitée, je reçois ponctuellement des fiches d'orientations auxquelles sont annexées des évaluations sociales. Et, quand bien même ces évaluations ne sont pas rédigées et transmises, elles semblent toutefois trouver leur place, dans les pratiques des professionnels, pour l'identification préalable des candidats potentiels :

« C'est vrai que nous, pour le Logement d'Abord, on sait qu'on n'a pas cette grille, on n'a pas ce truc de se dire « est ce que la personne, elle est pas... » ... Et même, des fois, on se le dit quand même... »

Extrait de l'entretien avec Malika

Également, la question de l'évaluation se retrouve parfois lorsque j'appelle un professionnel orienteur, pour une éventuelle proposition de logement. A titre d'exemple, il est déjà arrivé qu'une professionnelle redoute la proposition pour une famille, m'indiquant qu'il s'agissait d'une « *grosse situation* », impliquant un fort besoin en accompagnement et questionnant la capacité de celle-ci à accéder à un logement et s'y maintenir. Ainsi, même si cette professionnelle avait respecté le souhait de la famille, et avait transmis sa candidature pour le Bail d'Abord en première instance, l'envisageant probablement comme une piste de sortie du dispositif d'hébergement d'Urgence à long terme, l'éventualité de voir aboutir cette démarche semblait remettre en question la candidature de celle-ci. Elle me suggéra alors une autre famille, candidate également, pour ce même logement, argumentant que leur profil lui semblait, à cet instant, « *dans une dynamique plus positive* ». Après quelques échanges, nous avons convenu ensemble de formuler la proposition au ménage initialement visé, et de leur laisser le choix de se positionner, en fonction de leur propre souhait.

La mise en valeur d'une situation plutôt qu'une autre, du fait d'une évolution jugée positive par le professionnel qui accompagne, est un sujet récurrent. A ce titre, lors d'une présentation du dispositif Bail d'Abord à une équipe de professionnel.le.s intervenant en Centre d'Hébergement, l'une d'entre elles trouvait cela injuste de ne pas valoriser les situations des personnes qui se « *mobilisent dans leur accompagnement* » et sont dans une « *dynamique positive* », en les priorisant, quand certaines personnes, pour elle, ne respectent pas leurs engagements (de rendez-vous, de démarches, etc...).

Le renversement de la démarche d'orientation vient donc percuter les pratiques, parfois même les valeurs, des professionnels concernés, et nécessite une adhésion du professionnel à cette démarche. Et plus qu'une adhésion individuelle, elle requiert parfois une adhésion du collectif (l'équipe, voire l'institution plus globalement), lorsque les pistes de « sortie » de la personne se travaillent collégalement, lors de réunions de service. Sur ce point, Pascale m'expliquait que, en tant que coordinatrice du pôle Logement, elle ne participe pas aux réunions de l'équipe du pôle Urgence de l'association. Néanmoins, c'est elle qui me transmet les candidatures au Bail d'Abord :

[...] elles en discutent au moment des réunions. Y'a une décision collective, en tout cas, et puis y'a aussi une décision... y'a aussi le fait de demander son avis à la personne, hein ! C'est-à-dire que nous, en fait, on évalue si la personne on peut la mettre sur ce dispositif-là, mais après, y'a aussi, nous on peut peut-être vouloir...espérer en tout cas que la personne accède à ce dispositif, mais après, y'a aussi la question de l'accord de la famille, quoi ! Voilà ! Et ça, c'est dans le cadre du projet individualisé du coup.

D'accord...

Mais, moi, après, quand j'inscris les familles, je les connais à peu près. Donc c'est vrai que je leur demande quand même : « qui, quoi, quand, comment ? »... donc c'est vrai que j'inscris pas non plus tout le monde et n'importe quoi. C'est-à-dire qu'on me dit « tu inscris telle personne », j'inscris telle personne. Je vais aussi à la recherche, avec la coordo, de voir si...si, on va dire, si ça peut convenir ou pas quoi.

Extrait de l'entretien avec Pascale

Le changement de perspective, prévu dans les modalités d'orientation vers le Bail d'Abord, vient mettre à l'épreuve la professionnalité des orienteurs, telle que définie par Bertrand Ravon. En effet, « *la professionnalité se définit dans une tension subtile entre les définitions hétéronomes de la profession, notamment celles relatives aux cadres réglementaires de l'activité, et les définitions autonomes qui relèvent d'un travail réflexif conduit par les acteurs eux-mêmes, à partir de la reprise des actions qu'ils mènent sur le terrain* » (Ravon, 2008). Dans notre contexte d'intervention et d'étude, les lignes du cadre habituel dans lequel les professionnel.le.s exercent se redessinent et évoluent sous l'impulsion d'un changement de paradigme. Ainsi, les actions de terrain se réajustent, au regard de nouvelles prescriptions, qui cohabitent néanmoins avec un modèle persistant.

Sortir du processus traditionnel, *via* le SIAO, semble toutefois permettre une

communication et un lien facilité, entre les orienteurs et le poste que j'occupe. En effet, chaque professionnelle avec lesquelles je me suis entretenue a souligné l'importance d'avoir un interlocuteur privilégié et des instances d'échanges dédiées régulières, ainsi que le sentiment d'être associée aux évolutions du dispositif. L'une d'entre elles me confiera d'ailleurs que si, au lancement du Plan Logement d'Abord, elle partageait les réticences de l'équipe de professionnel.le.s avec qui elle travaillait, ses craintes sont aujourd'hui levées :

« Le Bail d'Abord, stratégiquement parlant...c'est comme si, à l'époque, en tant que CHRS, on nous mettait en rivalité... ça a été un peu présenté comme ça... mais c'est aussi les dérives de la politique publique actuelle, hein... C'est, on met les asso autour de différents appels à projets, et tu peux vite glisser sur – après, moi je fonctionne pas comme ça, mais ça n'empêche qu'à un certain moment, heu... tu te rends compte que t'es bien adossé, toi, à un dispositif, en particulier et que du coup, on te réduit, on réduit les personnes que t'accompagnes, à ton dispositif, aussi ! Sous l'égide de ce fonctionnement là... et du coup.... Après coup, je te dis... moi, à l'inverse, ça a été très positif, le Bail d'Abord ! Là où au départ, vraiment... »

Extrait de l'entretien avec Amélie

Un glissement s'est opéré pour cette professionnelle, dans la considération et le regard qu'elle a posé sur le dispositif, tel que présenté à son origine. L'expérience qu'elle a pu en faire, montre bien que cette tension, dans laquelle la professionnalité s'inscrit, s'ajuste et se redéfinit dans les épreuves du quotidien.

3.2. Une démarche d'orientation, teintée d'enjeux

Si les retours généraux sur les modalités d'orientation semblent favorablement partagés par les professionnelles interrogées, il apparaît que toute orientation, mais plus encore celle vers du logement, dans le cadre du Bail d'Abord, implique des enjeux spécifiques de leurs points de vue.

3.2.1. Un enjeu de réussite, ou la crainte d'une « mise en échec » des personnes

Les professionnelles interrogées mettent régulièrement en avant la crainte d'une mise en échec de la personne. Si cette projection est posée comme une crainte, elle semble, pour certains professionnels, justifier la nécessité d'une évaluation de la capacité

à habiter des personnes :

« Je trouve qu'on pense beaucoup dispositifs, accompagnement, tout ça... Parce que souvent on n'a pas l'évaluation de...tu vois, est ce qu'ils payent leur loyer, est ce que y'a pas de soucis de voisinage... parce qu'on a aussi en tête, on n'a pas envie de mettre la personne en échec, mais jusqu'à quel point ? Jusqu'à quel point on laisse pas aussi la possibilité aux gens ? Parce qu'en soit, tout le monde a le droit de faire un DALO, tout le monde a le droit de faire une demande HLM... mais on va pas forcément le faire avec tout le monde. Heu... Et on va le faire plus, justement avec des personnes où c'est vraiment leur projet, qu'on les sent vraiment... Voilà, ils payent leur loyer, ils payent leur participation financière... Y'a pas de soucis de voisinage, tout ça... Là, on va être plus dans ces questions-là, et essayer, voilà, bail glissant, HLM, SYPLO... Voilà... Heu... Et sinon, sinon, c'est sur des trucs temporaires. »

Extrait de l'entretien avec Malika

Cette professionnelle exprime ici un écart entre le droit et les valeurs qu'elle porte (elle reconnaît le logement comme droit fondamental), et des pratiques qui, pour certaines personnes, dans certaines situations, ne permettraient pas la mise en œuvre de ce droit et le respect de ses valeurs. Ainsi, si l'expérience actuelle de vie en hébergement de la personne n'est pas probante et que celle-ci ne respecte pas ses obligations, les possibilités de sortie du dispositif d'hébergement d'urgence seront orientées vers des dispositifs d'hébergement temporaires.

L'orientation d'une personne vers du logement se rapprocherait des constats réalisés par Marine Bourgeois, dans une étude des politiques d'attributions de logement social par les bailleurs sociaux. Il s'agirait de trouver le « bon » candidat parmi tous. *« Le « bon » candidat se distingue finalement par sa qualité de « bon » payeur, sa capacité à habiter le logement et à s'intégrer dans son environnement. Il s'inscrit dans une norme familiale (couple marié avec un nombre moyen d'enfants), professionnelle (emploi, revenus réguliers) et dans sa manière d'habiter (Sala Pala, 2006). Les agents eux-mêmes utilisent les termes de « normalité », de « familles classiques » ou de « candidat standard ». Ce rapport à la norme est situé dans l'espace de la morale. Dès lors, le « traçage des frontières » (Lamont et Molnar, 2002) entre les « bons » et les « mauvais » candidats s'appuie sur des formes ordinaires de perception des hiérarchies sociales. Il se structure autour de deux dimensions principales – les comportements et les ressources – qui font émerger quatre figures de client : le bon père de famille, le fauteur de troubles,*

le bon payeur et le mauvais payeur. » (Bourgeois, 2015).

Pour une autre des professionnelles interrogées, la question du risque de « mise en échec » se pose en d'autres termes. En effet, elle n'exclut pas de formaliser une demande, et pose la personne comme détentrice de ce risque, et garante de sa propre expérience de locataire :

« Comme les familles sont sur cette demande, d'accéder à du HLM, c'est aussi, à un moment donné, « ok, vous voulez ça, bah après c'est à vous de faire le boulot ! On vous oriente, y'a quelque chose qui vous est proposé ; vous vous plantez, vous vous plantez ! » En tout cas, voilà, les familles seront allées voir, ce qui se passe. Parce que souvent y'a des familles qui disent « ouais mais moi, j'ai pas droit à ça, parce que machin, parce que truc »... Non.... « A un moment donné, c'est ton projet, on t'y accompagne dedans, y'a toujours une part de risque, mais après cette part de risque, c'est votre responsabilité aussi. C'est-à-dire qu'y'a des travailleurs sociaux autour heu...mais à la fois, c'est pas eux qui vont faire le boulot à votre place... c'est pas eux qui vont faire le ménage à votre place... on va vous proposer des solutions si vous sollicitez...mais après c'est une part de risque de se faire expulser ». Mais les familles en sont conscientes ! Pour moi le logement social, c'est le Graal, quoi ! C'est vraiment le...le... la cerise sur le gâteau ! Et à un moment donné, si cette cerise, là, tu la laisses passer, bah c'est aussi ta propre responsabilité. Et l'échec, ça fait partie aussi de la vie, hein Voilà ! C'est... c'est pas non plus négatif. Mais au moins, on y sera allé, on aura essayé ! »

Extrait de l'entretien avec Pascale

Dans les cas où une demande d'orientation vers le Bail d'Abord a été formulée et qu'un échange avec le professionnel orienteur a lieu, ces projections sur l'avenir se trouvent très souvent au cœur des discussions – comme dans l'exemple précédemment cité, de la famille qu'on considérerait finalement comme ayant besoin d'un accompagnement trop important pour lui permettre d'accéder à un logement.

Enfin, une troisième perspective de crainte de mise en échec s'est exprimée plutôt autour du risque de faire émerger une demande. Pour Amélie, qui accompagne des personnes pour lesquelles elle identifie un fort besoin de « *re-narcissisation* », sa crainte serait de projeter une demande qui ne serait pas celle de la personne qu'elle accompagne, mais plutôt la sienne :

« Ce qui est plus dur, c'est... c'est quand t'es force de proposition et que tu te rends compte qu'y'a rien qui... Tu vois ? Faire émerger la demande...heu... c'est compliqué parce que tu ne sais plus si la demande c'est celle de la personne ou si ça

devient la tienne. C'est aussi les pièges de... de notre position d'orienteur. C'est que, tu te dis « est ce que c'est pas moi, en fait, qui ai vraiment insisté sur ce truc-là, et du coup, elle y a cru ? » ou en fait, c'était pas sa demande, c'était ma projection sur elle.»

Extrait de l'entretien avec Amélie

Ce qu'Amélie semble appréhender ici, c'est le fait d'être, finalement malgré elle, dans ce que Yann Le Bossé nomme la posture du sauveur, « *C'est-à-dire, cette idée que la définition du problème et le développement de la solution reposent sur la responsabilité de la personne accompagnante. La personne accompagnée n'a rien à faire, si ce n'est que de suivre la prescription. Or, plus on procède par prescription, plus on met la personne dans l'impuissance puisqu'elle n'est pas considérée comme une actrice de sa réalité. La position d'acteur, d'actrice, nous ramène à Ricœur, la théorie de l'homme capable, l'ontologie de l'homme capable, qui met en évidence qu'il est essentiel de faire en sorte que les gens soient en position d'acteur dans leur vie* » (Le Bossé, Defert, & Demoustier, 2021). Le risque résiderait donc, dans cette posture, à être dans une recherche de solution à un problème qui ne serait problématique que pour soi, ce qui réduirait la capacité²⁶ des personnes concernées, c'est-à-dire leur liberté de choisir la vie qu'elles souhaitent mener.

L'un des enjeux majeurs autour de l'orientation, pour les professionnel.le.s, réside donc dans l'orientation de « bons » candidats, sous-tendue par la crainte d'une éventuelle « mise en échec » pour la personne. Une perspective étendue de l'enjeu de réussite révèle un deuxième enjeu, pour l'une des professionnelles interrogées, autour de la qualité du lien partenarial.

3.2.2. Des enjeux partenariaux

L'importance liée au partenariat est abordée lorsque Pascale me présente le fonctionnement d'un dispositif de bail glissant, géré directement entre l'association pour

²⁶ Approche développée par Amartya Sen, économiste et philosophe.

laquelle elle travaille et un bailleur social du territoire :

« Nous, ce qu'on dit aux personnes, c'est que...heu...sur du logement social, voilà, il faut pas se faire griller quoi ! On a une chance heu...sans compter le logement d'Abord... on parle logement social... y'a une chance qui est mise en place et.... Et en fait cette chance là, faut pas se la faire griller ! Moi je bosse beaucoup sur le bail glissant HLM, en tout cas, parce qu'on a, à peu près, 11 appartements qui nous sont octroyés par le bailleur social [nom] avec un partenariat mis en place. Et c'est vrai qu'on va dire que le bailleur social est très très très très très regardant sur comment la personne habite... est ce que c'est le bordel ? est ce qu'il va y avoir de bonnes ententes au niveau du voisinage ? est ce que... ? Voilà. Et c'est des choses, au final, les personnes peuvent se faire expulser heu... par...rien que par non-respect du règlement intérieur. On va dire que la famille paye bien le loyer, que l'appartement est bien entretenu. Mais si tous les soirs jusqu'à 1h du mat', c'est le bordel heu.. bah du coup ça peut mettre en péril le glissement du bail. Bien qu'il y ait de la médiation qui soit mise en place... Voilà... Donc c'est vrai qu'on est très vigilant là-dessus. En tout cas, on explique aux personnes que quand on a du logement social, c'est une chance. Et cette chance là, il faut vraiment être prêt à se maintenir aussi dedans. On n'a pas envie que les personnes soient dans le logement social et qu'au bout de 3 mois le bailleur nous dise « ouais, vous m'avez orienté cette personne, heu... ». Voilà, nous aussi, on a ce partenariat aussi en place. On n'a pas envie de se griller, parce que sinon, on va plus avoir non plus d'autres possibilités pour d'autres familles qui, elles, seraient peut-être un peu plus sérieuses, on va dire.

Les baux glissants que vous gérez, ça passe via le SIAO ou c'est en interne ?

C'est en interne. C'est-à-dire que, nous, chaque mois de décembre, on fait une liste de 11 personnes qui pourraient accéder au bail glissant, qu'on sent prêtes en tout cas. Et c'est souvent des personnes qui ont été sur d'autres dispositifs, relais ou IML par exemple. Heu.... C'est jamais arrivé qu'on puisse prendre... qu'on prenne des gens de l'Urgence... Quoi, que, si c'est arrivé mais... concrètement on oriente des personnes qui sont vraiment prêtes à aller vers le logement. C'est-à-dire qu'il y a eu tout un travail qui a été mis en place pendant 1 an en relais ou 24 mois en IML, qui fait qu'on a pu observer que ça roule, et que la personne en gros, elle est orientée vers ce dispositif-là, on va dire que là, on est vraiment sur la fin quoi. Par contre, on doit avoir une vigilance accrue, heu.... sur la question déjà du paiement du loyer, sur la question du respect du voisinage, mais aussi sur la question du savoir habiter quoi. »

Extrait de l'entretien avec Pascale

Pascale soulève ici le fait que les bailleurs sociaux seraient plus exigeants concernant l'occupation des logements lorsqu'il s'agit de locataires orientés par des associations du secteur AHI. L'utilisation d'un bail glissant serait alors davantage un outil de sécurisation des bailleurs, leur laissant le choix d'accorder, ou non, le glissement du

bail au nom propre du locataire, au terme de celui-ci²⁷. Ainsi, cela nécessiterait de s'assurer au maximum de tout risque de non-maintien dans le logement, justifiant alors la nécessaire évaluation de la capacité à habiter des personnes, en amont. Pour ce faire, l'association positionne majoritairement sur ces places dédiées, des personnes qu'elle accompagne sur du temps long. La seule exception que Pascale me détaille plus tard dans nos échanges, concerne une femme accueillie, suite à des violences conjugales, et pour laquelle sa situation socio-professionnelle aurait suffi à garantir son orientation sur l'une de ces places dédiées. S'il est important que les personnes orientées se maintiennent dans le logement, et voient le bail « glisser » à leur nom propre, l'enjeu pour la professionnelle et son institution réside dans la permanence du dispositif. Ainsi, d'éventuels manquements au contrat de location, par le sous-locataire (non-paiement de loyer, défaut d'entretien du logement ou troubles de la jouissance) feraient prendre le risque à l'association de « *se griller* » vis-à-vis du bailleur, et ainsi, avoir un effet délétère sur le lien partenarial. A l'inverse, la qualité du parcours des personnes orientées sur ces places, visant le glissement du bail, permettrait une continuité du dispositif.

Les points de vigilances sont d'autant plus accrus que l'accès au logement dans le parc social est perçu comme une « *chance* », rare, compte tenu de l'offre disponible sous-dimensionnée par rapport aux besoins du territoire (Fondation Abbé Pierre, 2022).

La projection d'enjeux partenariaux et les pratiques d'évaluation qui en découlent se retrouvent également dans le processus d'orientation vers le Bail d'Abord. Ainsi, Pascale m'explique que, pour toute personne accueillie, un minimum de six mois d'évaluation précède toute orientation :

« On n'oriente pas, même sur le Logement d'Abord, on ne va pas orienter une famille dès qu'elle arrive. On va être quand même dans l'observation. Bien que, on va dire quand même que dans le Logement d'Abord, en soit, sur de l'accueil inconditionnel, on devrait orienter : la personne elle arrive, bam ! Y'a quand même une certaine évaluation parce qu'on n'a pas envie aussi de vous orienter des personnes.... heu...qui...qui assurent pas ! Ou en tout cas...Oui, je sais..mais...heu... voilà, c'est, c'est, c'est... la question du partenariat aussi, c'est-à-dire qu'on a envie....on a envie que ça tienne, en tout cas... »

²⁷ En fonction des bailleurs sociaux, la contractualisation d'un bail glissant est prévue pour une durée de 12 mois, parfois reconductible pour 12 à 24 mois supplémentaires.

Ok

Oui, on respecte peut-être pas exactement la philosophie de départ, du Logement d'Abord, ça c'est sûr...

Dans un soucis de préservation de ce qui est mis en place, du dispositif, et un peu aussi du lien, vous êtes vigilants sur les candidatures orientées...

Ouais ! Tout à fait, tout à fait ! mais après, dans un autre sens, on peut être agréablement surpris. C'est-à-dire qu'on a des personnes, elles sont en association, dans un appart qui leur plait pas forcément, donc elles ont pas envie de faire d'effort dans la gestion de leur heu... de leur... de leur appartement, dans le paiement de la participation... Et après, dès qu'elles sont sur leur HLM, elles sentent que, bah là, ça devient pérenne, ça devient plus sérieux, on va dire. Et là, en fait les personnes s'épanouissent aussi là-dedans... Donc après, ouais c'est vraiment... ouais... C'est compliqué à jauger, on va dire. [...]

Est-ce qu'on peut considérer que faire une demande dans le cadre du Bail d'Abord peut comporter un risque ?

Ah bah moi je peux être mal à l'aise ! Je peux être mal à l'aise ! Tu vois, imaginons, j'ai une famille, que je t'oriente, que j'oriente sur du HLM, et qui se fait expulser au bout de 6 mois, bah ouais, ça me... j'suis mal à l'aise, parce que je me dis « Merde, là y'a... », tu sais, tu te sens responsable un peu... Alors qu'au final, c'est pas de ta responsabilité, c'est la responsabilité de l'autre ! Mais tu te dis « voilà, j'ai pas envie de... de... heu... » Concrètement, je vais te dire un truc, après ça dépend aussi de...de...de l'importance qu'on porte au partenariat. »

Extrait de l'entretien avec Pascale

Ainsi, comme pour la gestion du dispositif de bail glissant, en direct avec le bailleur, des éléments de pré-évaluation des situations apparaissent, dans une logique de préservation d'un lien partenarial, et du dispositif. Apparaît toutefois ici une forme de remise en question des évaluations en amont, constatant, par expérience, que certaines personnes avaient modifié leur manière d'habiter, en accédant au logement.

Les enjeux qui découlent d'une orientation vers le dispositif du Bail d'Abord, qu'ils soient liés à la personne concernée directement, ou liés aux liens partenariaux, sont ici pleinement corrélés avec un enjeu de réussite. Pourtant, comme l'évoquent Elodie Gilliot, Nicolas Chambon, et Léa Aubry, valoriser l'expérience, comme élément de mise en œuvre et de développement des compétences, et se décaler d'un enjeu de réussite, permettrait de contourner l'approche capacitaire de l'habiter : « *Ne pas attendre d'être certain que la personne soit capable d'habiter pour lui proposer d'en faire l'expérience,*

c'est bien là tout l'enjeu de cette présomption. Il s'agit donc d'avancer avec ou malgré la persistance d'incertitudes, lesquelles, couplées à l'espoir, permettent que se meuvent les craintes en potentiels. Pour autant, les professionnels ne peuvent éthiquement et humainement se détacher pleinement de leurs (sentiment de) responsabilités, ce qui les conduit à évaluer chaque fois les limites des risques qu'ils peuvent (faire) prendre au nom d'une présomption de capacité et d'une volonté d'expérience.» (Gilliot, É., Chambon, N. & Aubry, L., 2021).

En sus des enjeux révélés par les professionnelles dans le processus d'orientation des personnes concernées, vient se poser la question d'un cadre légal, qui serait mis à l'épreuve, dans le processus d'orientation propre au Bail d'Abord.

3.3. Le principe de continuité de l'hébergement à l'épreuve du Logement d'Abord

3.3.1. Le principe de continuité et son appropriation

Le principe de continuité est prévu par la loi DALO et encadré par la circulaire DGAS/1A/LCE/ 2007/90 du 19 mars 2007, relative à la mise en œuvre d'un principe de continuité dans la prise en charge des personnes sans-abri. La circulaire prévoit à cet effet les dispositions suivantes :

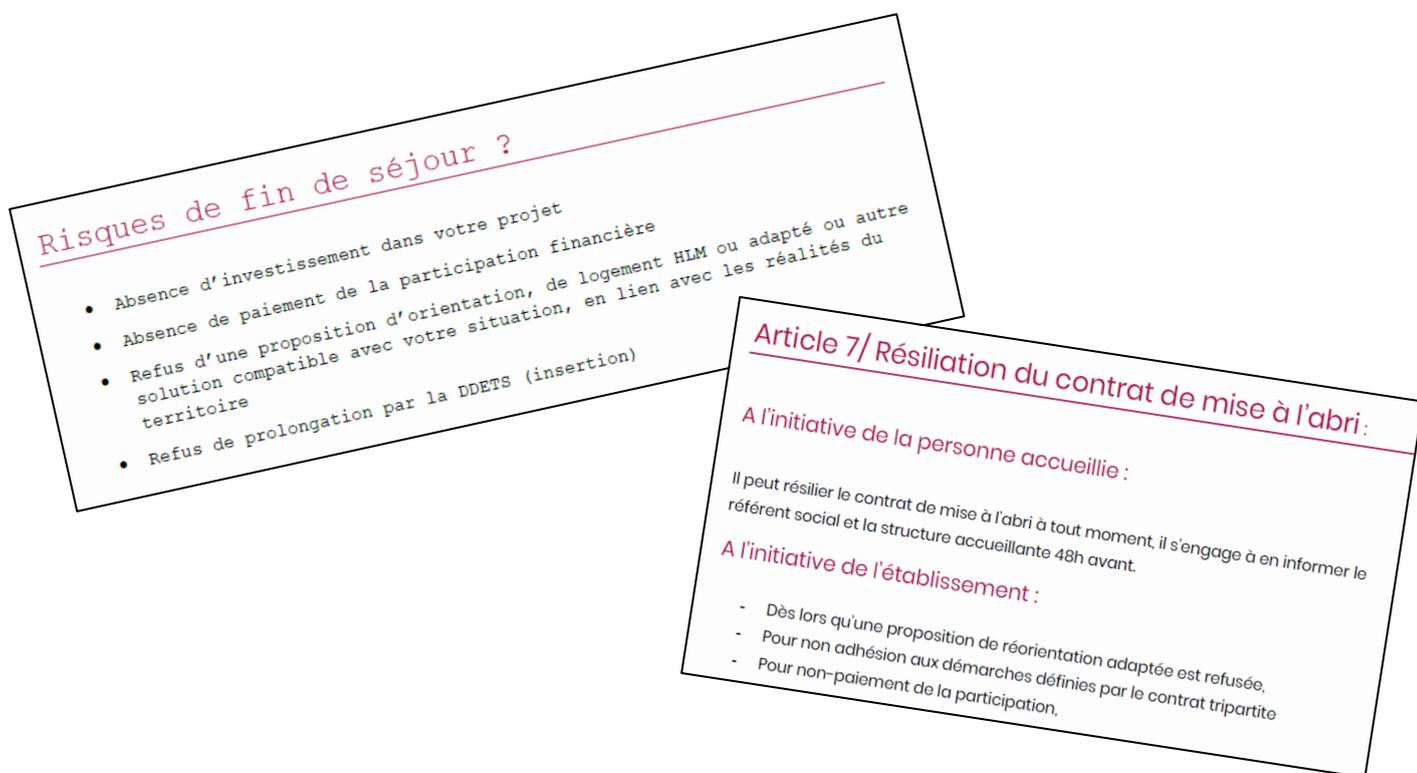
« 1. Que cesse toute notion de durée maximale de séjour dans les structures d'hébergement d'urgence, qu'il s'agisse de places dédiées dans des centres conventionnés ou de places dédiées dans des CHRS. Seule la proposition d'orienter vers une structure pérenne commandera désormais la durée de séjour en hébergement d'urgence.

2. Qu'un entretien d'évaluation/orientation soit organisé systématiquement avec la personne concernée. Cet entretien pourra être mené par une équipe pluridisciplinaire permettant, le cas échéant, la prise en compte de la situation de santé. Si besoin, il pourra être complété par des examens propres à détecter des difficultés de santé qui nécessitent une prise en charge appropriée en lien avec les structures spécialisées. Il doit permettre l'orientation vers une solution d'hébergement stable, une structure de soins ou un logement, adaptée à sa situation. Tant que cette orientation n'a pas eu lieu, la personne concernée doit pouvoir rester hébergée dans le même centre d'accueil, dans le même lit. L'accompagnement engagé lors de cet entretien peut utilement être concrétisé dans un document écrit – sous une forme appropriée.

Que la structure n'est affranchie de cette exigence que si la personne décide de son plein gré de quitter la structure ou ne s'y présente pas pendant une période fixée par le règlement intérieur de la structure, refuse l'entretien, adopte des comportements dangereux envers les personnes accueillies ou le personnel. Cette disposition pourra utilement être retranscrite dans le règlement intérieur. »

Ainsi, sauf absence de la personne, ou comportement estimé dangereux, toute personne a droit au maintien dans le même lieu d'hébergement, tant qu'elle n'a pas reçu de proposition d'orientation adaptée à sa situation.

Une appropriation du texte conduit les dispositifs d'hébergement d'urgence à introduire, dans les contrats de séjour, une clause selon laquelle toute proposition d'orientation adaptée, refusée, conduira à une fin de prise en charge.



Extraits d'un règlement de fonctionnement d'un établissement et d'un contrat de séjour d'un dispositif d'hébergement d'urgence

Si cette règle est inscrite dans tous les contrats d'hébergements, son origine est inconnue des professionnels. Lorsque je travaillais dans un centre d'hébergement d'urgence, en Ile de France, une instruction de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) posait explicitement ce cadre. Au cours des entretiens, j'ai demandé aux professionnelles si elles avaient connaissance du cadre réglementaire dans lequel cette règle s'inscrivait, au niveau

territorial. Aucune d'entre elles n'avait cette information. Lors d'échanges informels avec d'autres professionnels du secteur, et notamment un chef de service d'un dispositif d'hébergement d'insertion, ainsi qu'une directrice d'établissement, je n'ai pas pu, non plus, avoir de réponse sur l'origine de cette disposition, excepté son inscription sur les contrats de séjour et règlements de fonctionnement des structures.

« Donc on a un contrat qu'on lit avec la personne. On lui explique plus qu'on lui lit. Et donc on parle de ce cadre-là. Heu... sur le fait que c'est un hébergement temporaire... Y'a plein de clauses dans le contrat qu'on leur explique. Et ça fait partie de « si on vous propose une solution de...de... de relogement, vous devez l'accepter. Sinon c'est une raison de fin de prise en charge ».

C'est marqué dans le contrat...

C'est marqué dans le contrat.

Et du coup, ça, ça s'appuie sur une directive qui vient de quelque part ... ?

Heu...je pense... Parce que ça, c'est... En tout cas, moi, pareil, je ne connais pas tout, je n'ai travaillé qu'à Montpellier, dans quelques centres d'hébergement... Tous les dispositifs où j'ai bossé ont ce discours, et c'est marqué dans les contrats. Et c'est aussi une manière – après aussi, dans ce qu'on marque dans les contrats, je sais pas bien si...si ça vient de l'équipe ou si ça vient « d'en haut », je pense qu'y'a des deux... Mais dans tout ce que j'ai vu, c'est marqué dans le contrat. »

Extrait de l'entretien avec Malika

« Et sur le Bail d'Abord, concrètement, si je t'appelle pour faire une proposition à une personne de l'Urgence mais que la personne refuse ; elle ne veut pas qu'on propose sa candidature au bailleur... Qu'est ce qu'il se passe ?

[silence, puis soupirs] Alors, ça ne nous est jamais arrivé mais...j crois que c'est fin de prise en charge, non ? [pause] Ouais... c'est une fin de prise en charge sur le... sur le... sur le dis... sur l'association[...]. Et c'est bien inscrit sur le règlement intérieur. Toute proposition, en tout cas, qui sera faite, en termes de relogement, et qui soit adapté, bien sûr, à la demande... c'est fin de prise en charge...

C'est écrit...

C'est écrit sur le règlement intérieur.

Est-ce que tu sais d'où ça vient cette règle ?

Alors ça, je sais pas... »

Extrait de l'entretien avec Pascale

Ce n'est qu'en croisant des informations transmises par la Directrice du SIAO-34 avec des recherches personnelles que j'ai pu trouver l'origine de ces dispositions. Dans

le cadre du Bail d'Abord, l'obligation d'accepter toute proposition d'orientation dite « adaptée » amène un point de frottement avec le principe de recherche d'adhésion, par la personne, à la proposition qui lui est formulée.

3.3.2. Recevoir une proposition de logement, dans le cadre du Bail d'Abord

Dans notre cadre d'intervention, nous l'avons vu, le processus d'orientation étant extériorisé du processus habituel *via* le SIAO, les candidatures et leur traitement ne sont visibles qu'en interne à la Plateforme Logement d'Abord.

En page 2 de la fiche de lien et d'orientation, il est précisé que « *le logement proposé devra être accepté par le ménage. En contrepartie, il sera adapté à son projet de logement.* »

Dans la pratique, d'une part, les éléments relatifs au projet logement des personnes ne sont pas toujours transmis précisément. En effet, certains orienteurs transmettent uniquement le tableau Excel, qu'ils réactualisent mensuellement ; la fiche de lien, plus précise est alors parfois transmise uniquement lorsque la personne concernée reçoit une proposition de logement.

D'autre part, il est explicitement indiqué que le recueil de l'adhésion de la personne au logement qui lui est proposé est indispensable. Faute de pouvoir partir du projet de la personne pour rechercher un logement lui correspondant, comme cela est préconisé dans le respect des principes du *Housing First* (Pleace, 2016), et pratiqué dans des dispositifs mobilisant des logements du parc privé, comme celui du Chez Soi d'Abord, il est impératif que la personne concernée puisse s'exprimer et se positionner, au regard de la proposition de logement qui lui est formulée. La difficulté à laquelle nous nous confrontons néanmoins réside dans la nécessité de s'adapter au processus interne du bailleur et son mode de fonctionnement. Rares sont ceux qui proposent une visite préalable au passage en CALEOL, les informations transmises lors de la proposition du logement sont restreintes (*a minima*, adresse exacte, étage, typologie, superficie et montant du loyer) et les délais impartis sont généralement très courts.

Ainsi, lorsque je reçois une proposition de logement et identifie un candidat

potentiel²⁸ pour celui-ci, je contacte l'orienteur et lui communique l'ensemble des informations relatives au logement, en ma possession. Le process en place veut que l'orienteur relaie l'ensemble de ces informations à la personne concernée, qui décidera si elle souhaite que sa candidature soit transmise au bailleur. Si celle-ci refuse, à ce stade, cela n'aura pas de conséquence sur sa demande, dans le cadre du Bail d'Abord : elle restera prise en compte et sera réactualisée au regard des éventuels motifs exprimés, expliquant ce refus. Ce processus semble par ailleurs en accord avec les éléments contenus dans la circulaire de 2007 qui précise que « *l'orientation proposée doit être présentée et discutée de telle sorte qu'elle soit de nature à véritablement susciter l'adhésion de la personne* »

Néanmoins, en pratique, le processus prévu dans le cadre du Bail d'Abord ne semble pas toujours appliqué, et vient se confronter aux clauses prévues dans les contrats d'hébergement.

En effet, une « zone d'ombre » persiste sur la manière dont est transmise la proposition à la personne concernée et si l'ensemble des éléments relatifs au logement lui sont présentés. A ce titre, un ménage, aujourd'hui locataire dans le cadre du Bail d'Abord, m'a expliqué, lors de l'une de nos rencontres, qu'il n'avait pas eu connaissance du fait que le logement qui lui était proposé était en rez-de-chaussée. Ce n'est qu'après l'attribution par le bailleur, et au moment de la visite, que le couple a pris connaissance de cet élément et a alors remis en question son souhait de s'installer dans ce logement précis. Il a finalement accepté de signer le bail, davantage contraint par le dispositif qui les hébergeait que par réelle adhésion. Cette situation a généré, sur le moment, une forme de tension avec le professionnel orienteur, qui se défendait d'avoir eu cette information, mais a néanmoins permis de venir préciser l'articulation dans la transmission des informations ; j'envoie, depuis, systématiquement un mail reprenant l'ensemble des éléments en ma possession concernant le logement, au moment d'une proposition, afin d'éviter toute déperdition d'information.

Ce point pratique étant réajusté, il n'en demeure pas moins qu'une fois les informations relayées, la prise de décision quant à la proposition formulée appartient à la

²⁸ Voir précédemment au point 1.3.2

personne concernée. Dans le cas où celle-ci est hébergée dans un dispositif, la possibilité d'accepter ou non vient se heurter aux règles institutionnelles, prévues dans le règlement intérieur et le contrat de séjour.

3.3.3. Le positionnement des professionnel.le.s orienteurs

Bien que les trois professionnelles interrogées dans le cadre des entretiens constatent une dynamique qui semble paradoxale, entre obligation d'accepter une proposition « adaptée » et recueil impératif de l'adhésion de la personne dans le cadre du Bail d'Abord, elles n'expriment pas de désaccord avec la mise en œuvre de la clause prévoyant la fin d'hébergement en cas de refus de proposition d'orientation. L'unique condition préalable reste néanmoins que celle-ci soit explicite, prévue dans les contrats, et portée à la connaissance des personnes concernées. L'une des professionnelles précise également la notion de proposition « adaptée », en correspondance avec le projet de la personne :

« Et donc... oui... moi j'aurai tendance à te dire que je suis « pour », une forme d'obligation, à un moment donné, à transiter... Maintenant, heu...pas dans n'importe quel cadre. C'est-à-dire que...si la personne elle était pas partie prenante de son orientation, et qu'on a projeté sur elle quelque chose, et qu'après, tu lui reproches de refuser heu...bah... c'est autre chose. »

Extrait de l'entretien avec Amélie

L'application de cette règle s'inscrit dans un contexte de tension sur les dispositifs d'hébergement, et de manque de place, au regard du volume de demande. La nécessaire fluidité des dispositifs est ainsi mise en avant :

« Et c'est encore une idée – après j pense que c'est une idée du social où on est dans cette idée où « il faut avancer » en fait. Et donc du coup... Et de tourner aussi. Voilà. Parce que, on n'a pas la possibilité de proposer des hébergements pérennes à tout le monde en fait. C'est une... c'est ça en fait qui est sous-jacent j'ai l'impression. C'est que, comme on peut pas.. Voilà... on peut pas accueillir tout le monde, bah du coup on leur dit « bah voilà, vous avez cette solution-là, vous devez partir pour que d'autres soient accueillis derrière »... [pause] »

Extrait de l'entretien avec Malika

Cette tension est constatée, et mise en regard avec le cadre d'intervention et les missions qui sont propres aux dispositifs d'hébergement d'urgence. Pascale me précise : « [...] notre but, est d'accompagner à trouver une...une...une solution de relogement ». Pour Amélie, évoquant le dispositif d'hébergement au sein duquel le CAARUD dispose d'une antenne, ajoute : « [...] je constate en fait que, sur un dispositif d'Urgence comme celui-là, y'a une embolie... quand tu vois qu'y'a des femmes qui sont là depuis 3 ans...moi, vraiment, ça me pose question sur ce qu'on vient appeler « l'urgence » ».

Et au-delà du respect des missions, de mise à l'abri – évaluation – orientation, la possibilité de laisser s'exprimer des refus, sans conséquence sur l'hébergement, semble avoir des répercussions d'ordre éthiques et moraux pour les professionnelles. La dynamique de soutien du projet des personnes touche ses limites lorsque les motifs de refus évoqués sont considérés comme incohérents, et incompréhensibles pour le professionnel :

« moi, en tout cas, en arrivant ici, j'étais sur la question du projet, on va dire, sur la question de suivre le projet de la famille comme elle l'entend. Et c'est vrai que je me suis retrouvée avec des familles avec 3 attributions HLM... géniales... et 3 refus ! Parce que la famille, elle veut « relais et châteaux », parce que la famille elle veut pas ce quartier, parce que la famille elle veut pas que ce soit au 1er étage, elle veut que ce soit au 2ème, et qu'à un moment donné, ça en devient quelque chose complètement incohérent, quand on sait qu'y'a des personnes qui sont à la rue et qui attendent du logement ! Heu.. et qui prennent en plus la place de quelqu'un ! C'est-à-dire qu'y'a des familles, elles sont prêtes d'être sur la sortie, y'a plus rien à faire, et en fait, juste, ce qu'on attend, c'est le logement. Et là, y'a 3 propositions, de logements supers, et bah les familles refusent ! Donc au bout d'un moment, on peut pas continuer heu ... voilà... Donc après, ça a été quelque chose que j'ai mis en place, moi, même si c'était écrit, je le mettais pas forcément en place. Là aujourd'hui, je le mets en place, parce que je me rends compte qu'après, y'a ce truc de la représentation du logement, où à un moment donné, les familles préfèrent rester dans un T2 à 4... plutôt que d'aller vers du bail glissant ou du logement direct, parce que soit le quartier plait pas, soit heu...l'appart ne plait pas, heu.. soit heu... voilà, heu... ce qu'ils attendaient, en tout cas, c'était pas ça. [silence] et ça, je trouve ça heu... très difficile à accepter quoi ! Voilà... [silence] »

Extrait de l'entretien avec Pascale

Les appréciations portées sur le choix de la personne, de refuser une proposition qui ne lui conviendrait pas, font échos à un article publié par Denis Colombi, docteur en

sociologie, sur son site internet (Colombi, 2015)²⁹. En s'appuyant sur une recherche menée par la sociologue Ana Perrin-Heredia, Denis Colombi propose une réflexion fondée sur la sociologie des classes sociales, autour de la gestion budgétaire des classes populaires. Il y démontre que *« ce qui apparaît, aux membres des classes plus favorisées, comme des "erreurs de gestion" relève en fait soit de pratiques d'adaptation à la pauvreté - que bien des personnes plus favorisées s'avèreraient incapables de mettre en œuvre... - ou comme des pratiques d'adaptation (et de refus) de la disqualification sociale. Si on veut trouver une raison à la pauvreté, on ne pourra pas faire l'économie de s'interroger sur la domination et les rapports entre classes. Il faudra bien se demander pourquoi certains ne retirent pas de leur travail de quoi vivre décemment, ou pourquoi certains ne pouvant travailler sont condamnés à la survie... Et à côté de cette domination toute économique, il ne faudra pas en oublier une autre, plus "interactionnelle" ou "sociale". »*

Dans un parallèle avec l'acceptation ou non d'un logement, le fait de refuser une proposition se rapprocherait d'une *« erreur de gestion »*, quand il s'agirait plutôt d'une *« pratique d'adaptation »*, ou de résistance à une forme de norme qui serait dictée par l'appréciation subjective d'un travailleur social. Autrement dit, avoir, par exemple, le choix de la localisation de son logement relèverait d'un privilège de classe. La tension croissante entre l'offre de logement social et le nombre de demandeur favorise cette appréciation d'un *« mauvais pauvre »* qui ne serait pas reconnaissant et n'utiliserait pas à bon escient la proposition qui lui est faite. S'appuyant sur les publications de Georg Simmel³⁰, Serge Paugam écrit dans un article de la revue *L'économie politique* : *« Pour Simmel, c'est l'assistance qu'une personne reçoit publiquement de la collectivité qui détermine son statut de pauvre. Être assisté est la marque identitaire de la condition du pauvre, le critère de son appartenance sociale à une strate spécifique de la population. Une strate qui est inévitablement dévalorisée puisque définie par sa dépendance à l'égard de toutes les autres. Être assisté, en ce sens, c'est recevoir tout des autres sans pouvoir s'inscrire, du moins dans le court terme, dans une relation de complémentarité et de réciprocité vis-à-vis d'eux. Le pauvre, récipiendaire de secours qui lui sont spécialement destinés, doit accepter de vivre, ne fût-ce que temporairement, avec l'image négative que*

²⁹ Certains apports de ce article seront d'ailleurs repris dans son ouvrage, publié en 2020 au éditions Payot, *Où va l'argent des pauvres. Fantômes politiques, réalités sociologiques*.

³⁰ Georg Simmel, *Les Pauvres* (1^{ère} éd. en allemand : 1907), coll. "Quadrige", PUF, 1998

lui renvoie la société, et qu'il finit par intérioriser, de n'être plus utile, de faire partie de ce que l'on nomme parfois les "indésirables" » (Paugam, 2005).

Amélie, professionnelle intervenant en CAARUD, explique que son incompréhension d'un refus vient la bousculer dans sa pratique professionnelle mais également personnellement :

« moi je trouve ça essentiel que l'hébergeur, il cadre. [pause] Parce que sinon t'assistes à un truc où elles bougeront jamais ! [pause] Ça devient confortable, en fait. Alors que c'est des conditions, enfin, on devrait pas s'y habituer à être dans des conditions aussi précaires. C'est ce que j'essaye de leur renvoyer. Je leur dis « moi ça me fait mal en fait... chaque fois que t'as une proposition, tu la refuses ? Et sous l'égide de quoi ? de tes 3 murs, là ? T'as 3m² pour dormir, et tu te contentes de ça ? Mais tu aspiras quand même à mieux que ça ? ». Et du coup c'est : comment on travaille aussi la question de la re-re-narcissisation, si tu veux, à travers un prisme qui pourtant nous apparaîtrait hyper évident, pour quelqu'un comme toi, et moi. Moi, tu me fous 3m², j'angoisse à l'inverse, tu vois... Mais qu'est ce que je fous ici ? Bah elles, en fait, elles s'en foutent. Et c'est ça en fait, qui, moi, à des moments, va me malmener. »

Extrait de l'entretien avec Amélie

Elle poursuit en précisant que l'application de la clause mettant fin à l'hébergement doit pouvoir être portée de manière cohérente et coordonnée entre les différents partenaires qui interviennent auprès d'une même personne. Elle évoque la situation de Joëlle (le prénom a été modifié) qu'elle accompagnait, au sein du CAARUD, et qui était hébergée sur les places de mise à l'abri d'un dispositif au sein duquel le CAARUD dispose d'une antenne. En Août 2021, Joëlle a accepté une proposition de logement, dans le cadre du Bail d'Abord. Entre le moment de son acceptation, et le passage en CALEOL par le bailleur, plusieurs semaines se sont écoulées et Joëlle a, dans ce temps, trouvé un emploi, aux horaires décalés, de l'autre côté de la ville. Elle a alors décidé de privilégier le maintien de son emploi, a finalement refusé la proposition qui lui avait été faite, et a pu se maintenir sur sa place d'hébergement. En Mars 2022, une nouvelle proposition lui est faite ; elle l'accepte. Le bailleur confirme que le logement lui sera attribué lors du passage en CALEOL, la semaine suivante, et propose d'organiser une visite du logement, en amont. Une des professionnelles de l'association mandatée pour l'accompagnement des ménages dans le cadre du Bail d'Abord la rencontre, afin de se présenter, et d'organiser la prise de rendez-vous avec le bailleur. Suite à la visite, Joëlle

a exprimé des doutes sur la réalité de son souhait d'accéder à un logement, à ce moment-là ; elle projetait alors de partir quelques mois pour un emploi saisonnier, hors région, et n'était pas certaine de vouloir (s')investir dans un emménagement. Quelques jours plus tard, elle s'est désistée. Son hébergement a pris fin, pour le motif suivant : refus d'orientation adaptée. C'est en s'appuyant sur cette situation qu'Amélie aborde la nécessité de cohérence dans les discours :

« Souvent, les personnes consommatrices, elles sont complètement, heu...empêchées, par la question de la peur, de, de, de leur propre projection, et de leur capacité à se saboter, en fait, sur les choses. Alors que leur donner de l'élan, leur dire « tu vois, c'est tombé, c'est pour toi », c'est très anxiogène, mais si on l'accompagne bien, pour moi, ça peut se faire ! Et j'te dis bien « si on l'accompagne bien » et pas si on est sur un truc, heu... ultra « border » quoi !

Et du coup, c'est quoi les conditions du « bon accompagnement » ? ça implique quoi, pour toi ?

Bah, pour moi, ça veut dire déjà qu'on soit cohérent entre l'hébergeur et nous ! Et là, y'a une absence de cohérence, c'est-à-dire que, quand nous on va encourager la question de...de...de l'accessibilité à l'appartement, eux vont dire « non, mais prends ton temps... si t'es pas prête, t'es pas prête ! »... Et après, par contre, le couperet va tomber et y'aura une fin de prise en charge ! [respiration] et donc, tu vois ? Le fait d'avoir des discours complètement différents, heu... là où je me suis pas sentie aidée, et pourtant j'adore [prénom de la professionnelle qui a rencontré Joëlle] mais quand elle l'a reçu, elle lui a dit « mais si vous n'êtes pas prête, vous n'êtes pas prêtes. Surtout ne vous sentez pas forcée, pas obligée » Donc elle s'est engouffrée directement dans une brèche qui était ouverte aussi, tu vois... [pause]... au lieu de sécuriser le truc, de dire « ne vous inquiétez pas » ... Bon, je lui ai pas reproché, parce que... heu... je sais pas non plus ce qu'a donné à voir, Madame, sur cet entretien, tu vois. J'y étais pas donc c'est pour ça que... Mais c'est sûr que c'est pas c'qu'il fallait lui dire parce que...elle l'a pris quoi ! »

Extrait de l'entretien avec Amélie

Amélie intègre ici la notion du soutien au projet de la personne, en prenant en considération les spécificités du public qu'elle accompagne qu'elle a identifié dans sa pratique professionnelle. Attentive aux individualités, elle relève à plusieurs reprises durant notre l'entretien, l'importance d'être co-porteur du projet des personnes, parfois vecteur, lorsque les freins capacitaires à l'accès au logement sont portés par les personnes elles-mêmes.

Ainsi, une proposition d'orientation dans le cadre du Bail d'Abord, qui serait

refusée par la personne à qui elle a été formulée, vient mettre à l'épreuve la professionnalité de celui qui accompagne. Dans un article de la revue Rhizome, Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet retiennent trois types d'épreuves : émotionnelles, organisationnelles et politico-éthiques (Ravon B., Vidal-Naquet P., 2018). Ces trois types d'épreuves semblent se retrouver au cœur des situations évoquées par les professionnelles interrogées. La professionnalité, comme « *capacité issue de l'expérience, qui permet à des professionnels à la fois de respecter les règles du métier – ils ont été formés dans cette perspective – et de les transgresser afin de s'adapter aux situations* » (Ravon B., Vidal-Naquet P., 2018), est mise à l'épreuve, par l'imprédictibilité de la réussite des actions engagées, par l'impact émotionnel qui émanera du professionnel quand une proposition de logement pourrait être refusée, par la nécessité de faire coexister deux approches de l'orientation distinctes et par l'usage de pratiques évaluatives et de qualificatifs de cadrage subjectifs et imprécis (comme celui de proposition « adaptée »).

Un élément qui semble toutefois soutenir les professionnelles dans ces épreuves et leur permettre d'y faire face semble résider dans la considération portée à la place de la personne concernée dans son parcours.

3.4. Rendre leurs compétences aux personnes concerné.e.s

« *Dès l'instant où un choix est fait, il y a, à nouveau, des possibles qui s'ouvrent* ». C'est en ces termes qu'Amélie conclut son propos autour de la question de la fin d'hébergement en cas de refus de proposition. Si cette clause au contrat d'hébergement est globalement acceptée, dans une échelle allant de « l'adhésion », respectueuse du cadre imposé, à une forme « d'adhérence » pleine et entière, elle n'empêche néanmoins pas la réflexion autour de stratégies, individuelles et/ou collectives, visant à améliorer l'articulation entre respect du règlement et prise en compte du choix et du projet des personnes.

3.4.1. Garantir un cadre sécurisé, pour permettre la prise de décision

Permettre à la personne de se positionner, sans conséquence sur ses modalités d'hébergement, semble pouvoir s'exercer plus aisément lorsque le professionnel orienteur n'est pas l'hébergeur. Une marge de manœuvre possible est alors identifiée, pour que la

personne concernée puisse prendre sa décision, d'accepter ou non, une proposition qui lui est formulée :

« Tu vois, c'est aussi là, où on a un levier, nous. C'est-à-dire qu'au niveau hébergeur, moi je pourrai très bien ne pas faire part à l'hébergeur, du fait que Madame a refusé l'hébergement. Tu vois ce que je veux dire ? [rires] C'est en ça où nous, on va être le liant là-dedans ; c'est comment nous, on se positionne pour éviter de mettre à mal une personne. [...] C'est des pratiques qu'il y a au CAARUD aussi... On est stratégiquement souvent dans de la rétention d'information avec certains partenaires, tu vois, pour que les personnes, elles puissent, ne serait-ce qu'accéder à du soin... Donc on est quand même habitué... C'est terrible, hein !... pour lever les freins, à nier certains pans... Tu vois ? Comme ça, on dit qu'on ment pas...mais on va pas tout dire. En fait, y'a plein de choses comme ça qui permettent de protéger, d'une certaine façon, la personne que t'accompagnes... »

Extrait de l'entretien avec Amélie

Amélie, dans son cadre d'intervention, envisage donc ici la possibilité d'éluder, auprès du dispositif hébergeur, la proposition de logement formulée à la personne qu'elle aura orienté. Cette perspective permettrait d'offrir un cadre sécurisé permettant la prise de décision, par la personne, sans conséquence délétère pour elle en cas de refus. Durant nos échanges, elle ne présente pas la structure qui héberge comme un « partenaire » dans l'accompagnement des femmes qui y sont hébergées. Ainsi, elle n'aborde pas les conséquences éventuelles d'une telle position en termes d'impact sur un éventuel lien partenarial. Néanmoins, elle soulève des questionnements d'ordre éthique, et questionne ce positionnement :

« Moi, ce qui m'ennuie, plus, c'est heu... l'idée de me dire que... y'a des bons et des méchants, tu vois. C'est-à-dire que moi, je peux choisir d'être la bonne ou la méchante. Je peux choisir de divulguer des informations, ou pas. J'peux très bien dire...enfin, j'peux très bien ne jamais dire à mes collègues qu'on s'est eu au téléphone, et qu'y'a une proposition, par exemple. Et c'est en ça où...la question de...de...de l'ingérence, vis-à-vis de la personne et de sa situation...et des espèces de trucs de toute-puissance, tu vois, que si tu étais... Mais c'est le piège partout... Enfin, c'est comme quand tu es référent unique, tu vois. T'as des leviers, aussi... T'as trop de leviers, en fait, en tant qu'éduc. Maintenant, heu... moi en tout cas, je me positionne toujours dans l'idée de me dire « je respecte la volonté des personnes ». C'est un oui, c'est un non, c'est pas grave. [...] moi je trouve que c'est très bien que vous arriviez avec une proposition. Parce que...heu... l'idée de...d'accompagner les personnes à se positionner, c'est super important. »

Extrait de l'entretien avec Amélie

Elle évoque à nouveau la situation de Joëlle, qui a vu son hébergement prendre fin après qu'elle ait accepté puis, finalement, refusé une proposition. Dans cette situation, elle explique n'avoir rien pu faire, pour soutenir Joëlle dans son choix, car elle-même avait communiqué à la structure qui l'hébergeait le fait d'avoir reçu une proposition, qu'elle acceptait initialement. Lorsqu'elle est revenue sur sa position, et que l'hébergeur a mis fin à son accueil, Amélie précise qu'en aucun cas elle n'aurait pu intervenir, et que ça n'aurait pas été « *aidant* » pour Joëlle, qui devait « *prendre sa part dans ce qu'il y a pu se passer* », et assumer sa prise de décision.

Laisser le choix à la personne ne signifie donc pas qu'elle puisse revenir sur sa décision sans conséquence ; il ne s'agit pas de la déresponsabiliser des conséquences de ses choix. Néanmoins, lui proposer un espace de réflexion, au moment où la proposition lui est formulée, et accepter son positionnement, y compris lorsqu'il s'agit d'un refus, permettrait d'appréhender l'accès au logement de manière plus sereine pour les personnes.

La situation de Jamal, locataire actuel du Bail d'Abord, par exemple, ne s'est pas déroulé de la sorte, et a conduit à d'importantes difficultés. En effet, avant d'intégrer un logement, dans le cadre du Bail d'Abord, Jamal était hébergé sur un dispositif d'urgence. Près de six mois après la signature du bail, les professionnelles qui l'accompagnent font part, lors d'une commission de suivi³¹, de difficultés éprouvées par Jamal, dans son logement, du fait de l'environnement extérieur : ce logement était vacant depuis plusieurs mois avant l'emménagement de Jamal, et servait « de planque » pour des trafiquants de drogues du quartier. Depuis son entrée, Jamal était régulièrement pris à parti, agressé verbalement et physiquement dès qu'il sortait de chez lui, menacé de mort, et son balcon était régulièrement squatté et détérioré. Craignant une escalade des violences et d'éventuelles représailles de la part de ces mêmes personnes, il n'avait pas osé, jusque-là, dénoncer ces agressions. Lors de cette même commission, deux autres situations, concernant des locataires du Bail d'Abord, vivant à proximité, et subissant les mêmes préjudices sont identifiées. Ces signalements sont alors remontés au bailleur, avec demandes de changement d'appartement, pour deux des ménages locataires concernés

³¹ Instance de rencontre mensuelle qui réunit l'ensemble des professionnel.le.s accompagnant les personnes dans le cadre du Bail d'Abord, ainsi que l'équipe de la Plateforme Logement d'Abord et la Cheffe de projet.

(pour l'un d'entre eux, qui habite plus haut dans la rue, et dans un appartement en étage, la situation s'apaise et il ne souhaite pas déménager).

Lors d'une rencontre avec Jamal, il m'explique qu'il connaissait ce quartier et ces trafiquants, qu'il avait un « *passif* » avec eux, d'une époque où il consommait des stupéfiants, et qu'il savait que « *ça allait dégénérer* ». Il précise également qu'il ne voulait pas accepter cet appartement, mais le Centre d'hébergement ne lui a « *pas laissé le choix, sinon, c'était dehors !* ».

En accord avec la responsable du service compétent à la Métropole, un appartement a été mobilisé temporairement pour sécuriser Jamal, en attente du retour du bailleur. Celui-ci a mis plusieurs mois à se prononcer sur l'éventualité d'une mutation de logement mais a finalement proposé un nouvel appartement à Jamal, récemment.

Si l'expression du choix de Jamal avait été respecté, au départ, et qu'il n'avait pas dû faire un choix entre la rue (fin d'hébergement) ou un logement dans lequel il ne souhaitait pas aller mais que le dispositif qui l'hébergeait considérait comme « adapté », il aurait été possible de travailler avec lui plus finement ses restrictions en termes de localisation du logement, afin de lui proposer un logement en adéquation avec son projet. Cette opportunité ne lui a pas été laissée.

3.4.2. Le temps de la construction du projet

Un axe commun sur lequel les professionnelles semblent trouver une marge de manœuvre se situe autour de ce qu'elles identifient comme des « représentations autour du logement ». A plusieurs reprises, chacune identifie des situations au cours desquelles les personnes accompagnées avaient mentalement construit une représentation autour de celui-ci.

Pour Pascale et Malika, il s'agit davantage d'une projection autour d'un logement idéal, qui ne serait pas en adéquation avec le contexte territorial ; le « *relais et château* » évoqué dans un extrait d'entretien précédent. Pour Amélie, il s'agit plutôt de travailler autour des représentations sur un logement jugé inaccessible pour les personnes accompagnées, elles-mêmes. Dans les deux cas, les professionnelles concentrent leurs

interventions sur un besoin de déconstruire ce qu'elles nomment des « représentations » autour du logement. Pour ce faire, la notion de temporalité est largement évoquée.

A ce titre, si globalement les professionnels du secteur AHI mobilisent une large part des possibilités d'orientation des publics qui sont disponibles (SIAO, Bail d'Abord, demande de logement social, DALO, SYPLO...) et regrettent des délais d'aboutissement trop importants, Amélie évoque une démarche que je qualifierai comme étant à contre-courant des retours habituellement entendus. En effet, elle identifie, pour une partie des personnes qu'elle accompagne, des difficultés à se projeter dans un logement : une organisation des dépenses liées aux consommations qui feraient craindre aux personnes de ne pas pouvoir assumer les charges liées à un logement, une peur de l'isolement et de perte de lien social, une crainte « *à l'idée de se retrouver dans des murs* » et de perdre une forme de liberté. Elle rapporte, à ce sujet, les paroles d'une femme qu'elle accompagne et avec qui elle échangeait la veille de notre rencontre, qui lui disait « *moi, au moins, dans la rue, je me sens libre* ». Pour Amélie, la construction d'un projet d'accès au logement, et la levée des freins qui sont posés par les personnes elles-mêmes, nécessite de s'appuyer sur un temps long. Elle me dira à ce titre que, parfois, les propositions dans le cadre du Bail d'Abord sont parfois trop précipitées.

« Y'en a beaucoup qui vont dire « ah mais nous, on s'en fout, on n'a pas envie d'être dans un appart ». Alors, moi, ce qui m'aide, c'est que bien souvent, je leur dit « ok, t'as pas envie aujourd'hui, mais tu vois bien le temps que ça prend d'avoir une attribution ! Donc on peut faire la demande maintenant, et si ça se trouve, dans 3 ans, quand ça tombera, tu seras super contente que le truc tombe ! Parce qu'on peut pas savoir de quoi on aura envie demain, et de quoi sera fait demain. Donc ça t'engage en rien qu'on essaye de le faire ensemble » Et ça me permet, bien souvent, justement, d'instruire ce genre de dossier

C'est un argument qui marche..

Ouais, c'est un argument qui marche, la question du temps que ça prend ! Et heu... je bascule du coq à l'âne rapidement, mais c'est ce qui fait que justement on rencontre des freins heu...sur ton dispositif, qui est super, mais c'est que bien souvent, ça se débloque beaucoup plus vite... que... que du logement social basique quoi, tu vois. Et du coup, au niveau de la préparation mentale, de ces femmes qui sont très éloignées de la question de, soit de l'hébergement, heu... soit du logement, c'est très compliqué pour certaines...de justement se dire « ha ! c'est maintenant ! », tu vois ? [...] Donc, ouais, non, pour te dire que nous, c'est pour ça que si on te fait quelques orientations, c'est vraiment, en général, c'est qu'elles sont motivées pour ! D'où la désillusion qui va plutôt être de notre côté [rires] finalement que du leur quand elles se positionnent sur un refus ! Parce que regarde, de ce qui a pu se

produire, c'est souvent elles qui ont des freins, et pas l'inverse. Des propositions, on a eu, vraiment, toujours, assez rapidement ! »

Extrait de l'entretien avec Amélie

La temporalité entre transmission de la demande et réception d'une proposition est donc différemment perçue, en fonction du lieu d'intervention des professionnelles et du public accompagné. Un point de convergence sur la perception du temps se situe toutefois sur les délais impartis, entre la formulation d'une proposition et la réception attendue de la réponse de la personne concernée. En effet, ce temps restreint ne permet pas, pour les professionnelles interrogées, d'accompagner pleinement la personne à prendre sa décision. A titre d'exemple, Malika évoque l'une des dernières propositions reçues, dans le cadre du Bail d'Abord, pour un couple qu'elle accompagne. Ce logement était situé dans une commune limitrophe, à 15 minutes à pieds d'une ligne de tram, et également desservi par des bus. Le couple a décidé de refuser la proposition, car le logement était trop peu accessible et trop éloigné de ses points de sociabilité habituels (et notamment de son réseau familial) :

« Ah oui, je pense clairement que... là, pour le couple, par exemple, le Monsieur que j'ai appelé. Je l'ai appelé, je l'ai appelé, tout ça. « Il faudrait une réponse ! », alors je l'ai rappelé, « je vous laisse 1h pour réfléchir ». Après j'ai attendu un petit peu plus...et je l'ai rappelé, et après on t'a prévenu en fin de journée, tu vois. Mais parce que j'ai...parce que c'était trop court ! En effet, peut être que s'il aurait réfléchi un peu... parler avec ses potes, je sais pas ! Peut-être que j'aurai pu lui dire, ça « venez, on se rejoint, on fait le trajet à pieds ! » ou « faites-le ! ». Y'a des gens, ça a été ça à [Nom de ville limitrophe], « faites ! allez-y, allez hop ! » « allez voir en transport, peut être que ça va déconstruire certaines choses ». Donc, oui, le temps y joue, clairement ! ça, faut pas se leurrer, c'est sûr ! Après, on...c'est comme ça ! Je pense que si tu pouvais avoir plus de temps... »

Extrait de l'entretien avec Malika

Suite à cette proposition inaboutie, elle m'explique avoir recherché, avec sa collègue, d'autres personnes dont le projet de logement aurait pu correspondre à l'appartement proposé. Elles ont contacté deux autres familles, qui ont décliné pour les mêmes raisons que la première. Selon elle, ce positionnement se fonde sur la projection d'un logement idéal, final et définitif : *« Pour beaucoup de gens, l'HLM, c'est comme si c'était quelque chose de définitif. Comme si c'était le bout de quelque chose, tu vois. Comme si, voilà, « je fais tout ça, tout ça, pour arriver à ça. Et une fois que j'aurai ça, il*

faut que ça soit parfait ! » [...] C'est l'aboutissement. Et donc c'est difficile de leur dire « vous allez pas signer à vie, quoi ! Vous aurez toujours le choix de partir, à un moment donné, si ça vous convient plus, si vous voulez un autre quartier... laissez-vous du temps aussi » ». Le caractère supposé définitif de l'accès au logement social prend ainsi ici place dans ce que les professionnelles nomment comme des « représentations » autour du logement, à déconstruire.

De cette situation découle également une réflexion autour de la fiche de lien, et des éléments recueillis concernant le projet logement des personnes :

« y'a des trucs... peut être il faudrait qu'on essaye de trouver un espère de compromis pour que votre heu... vos valeurs, votre dispositif, il puisse être comme vous l'imaginez, et qu'on fasse aussi avec notre réalité de ça. Et du coup, je me dis que, peut être réfléchir à trouver des choses pour que ça soit moins heu... enfin, ça se passe très bien mais par exemple, dans ces situations... là, c'est arrivé cette fois-là, on a demandé à 3 personnes différentes ; ça n'arrivera plus. La prochaine fois, la personne, elle devra accepter. Sinon elle risque d'être en fin de prise en charge. Donc comment on peut réfléchir, pour pas que.. bah.. que ça soit vraiment adapté au projet de la personne, tu vois. Et c'est de...d'avoir peut-être plus... plus travailler... après, c'est peut-être notre travail, de plus travailler plus, vraiment, « Quel est le projet ? dans quoi vous vous imaginez ? dans quoi ça va être un « Non » ? » Tu vois ? Pour qu'il n'y ait pas de « non », ou en tout cas, qu'on limite au maximum, quoi. »

Extrait de l'entretien avec Malika

Ainsi, dans une recherche de stratégie de contournement, qui permettrait de répondre aux attentes des personnes, tout en respectant le cadre institutionnel posé, ce que Malika pointe ici est l'impératif échange avec les personnes dans la construction de leur projet et la formulation de leur demande. Le temps nécessaire à la transmission d'une orientation dans le cadre du Bail d'Abord ne serait alors pas le même que celui de l'évaluation imposée par une orientation *via* le SIAO. Il s'inscrirait dans un temps de la construction du projet, qui n'est pas linéaire. Envisager le projet des personnes comme un processus et non comme quelque chose de figé permettrait d'inscrire la démarche d'élaboration du projet dans une forme de congruence des temps (Bouquet B., Riffault J., 2013), de la personne concernée, du professionnel qui l'accompagne, et des cadres institutionnels imposés.

Ainsi, plus que la déconstruction de « représentations » autour du logement, qui

renverraient à une approche distinguant « celui qui sait ce qui est bon pour l'autre » *versus* « celui qui ne sait pas et devra accepter », il me semble que la démarche des professionnelles se construit dans une approche-soutien, fondée sur la considération de personnes capables de définir pour elles-mêmes leurs propres conditions d'accès au logement, et l'importance de les laisser décider pour elles-mêmes.

« C'est, comment nous, en tant qu'éduc, on doit rendre du pouvoir d'agir aux gens ! C'est ça aussi, hein... C'est pas à nous de détenir un certain savoir sur la situation des personnes, tu vois... [pause] Mais par contre, avoir une expertise, et de dire « écoutes, y'a ça et ça qui reste possible comme recours, et tu peux t'en saisir si tu le souhaites », c'est quand même notre travail, tu vois... »

Extrait de l'entretien avec Amélie

Conclusion et perspectives

Ce travail de mémoire a parcouru la question des processus d'orientation, par le prisme de celles et ceux qui les portent, à savoir les professionnel.le.s du travail social, pour les personnes qu'il.elle.s accompagnent. Il s'articule autour de la question de la reconnaissance des compétences des personnes, dans les demandes d'orientation vers le Bail d'Abord.

Dispositif déployé sur le territoire montpelliérain, dans le cadre du plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme, le Bail d'Abord réaffirme le caractère fondamental du droit au logement. L'orientation s'inscrit dans des critères de droit, ainsi que sur une présomption de la capacité à habiter de chacun. Elle se fonde sur la mise en adéquation entre un projet, et un logement, et requiert l'adhésion de la personne à la proposition qui lui est formulée. Lui dédier une filière d'orientation spécifique permet de mettre en lumière la nécessité de se décaler de pratiques professionnelles traditionnelles du travail social.

Or, malgré cette entrée décalée, nous avons pu constater la permanence d'une forme d'évaluation, réalisée en amont de l'envoi de la demande. Qu'elle soit explicite ou non, cette évaluation se fonde sur la présupposée capacité à habiter des personnes, malgré une acceptation globale du caractère imprédictible de celle-ci, plutôt que sur des forces et compétences repérées. Dans cette approche, la démarche d'orientation espérera ainsi une réponse à des besoins, plutôt qu'une réponse à un projet d'accès au logement, exprimé par une personne reconnue capable et compétente.

La transmission d'une orientation serait teintée d'enjeux pour les professionnel.le.s. Enjeux du « bon » choix de candidats, sous-tendu par une crainte de « mise en échec » des personnes, et enjeux sur la relation partenariale, viendraient à nouveau justifier la réalisation d'une évaluation, dans une approche capacitaire.

Également, nous l'avons vu, le refus d'une proposition, dans le cadre du Bail d'Abord, par une personne hébergée en dispositif d'urgence, pourrait mettre en péril la continuité de son hébergement. La marge de décision se situerait entre un retour à la rue ou une acceptation, par défaut.

Dans ce contexte, nous pourrions alors considérer que le terme de « proposition » est inadapté, compte tenu des possibilités qui sont laissées aux personnes d'exprimer un éventuel refus ; « *Dans la mesure où il n'y a pas de choix sans vraie liberté, la proposition est donc un leurre* » (Ausloos, 2019). L'une des ambitions du dispositif, et plus globalement, des principes du Logement d'Abord, étant de développer le pouvoir d'agir des personnes, il paraît néanmoins nécessaire d'entériner ce terme, et lui rendre son sens premier. Proposer : « *Montrer quelque chose à quelqu'un, le lui faire connaître, le soumettre à son appréciation, à son choix, à son approbation* » (Larousse).

Si de multiples contraintes, internes et externes, s'opposent aux professionnelles, elles n'empêchent néanmoins pas la possibilité d'en imaginer des contournements. Ainsi, il s'agira d'accompagner, dans son propre temps, la personne concernée, dans l'élaboration *in fine* de son propre projet, afin d'éviter toute proposition qui ne lui correspondrait pas.

Le projet d'accès à un logement se construit dans la durée. « *Passer du temps immobilisé du diagnostic au temps dynamique de l'évolution potentielle* » (Ausloos, 2019) permet de penser la construction du projet comme un processus, de même que l'orientation.

Il s'agirait, dès lors, de penser, non pas un travail autour des représentations liées au logement, normées et subjectives, mais plutôt une dynamique, qui offrira l'espace aux personnes de réajuster éventuellement leur projet et critères d'accès au logement. « *Les familles ont les compétences nécessaires pour effectuer les changements dont elles ont besoin à condition qu'on leur laisse expérimenter leurs autosolutions et qu'on active le processus qui les y autorise.* » (Ausloos, 2019)

Le changement de paradigme attendu par les pouvoirs publics est en bonne voie, mais n'a pas encore eu lieu. La reconnaissance des compétences des personnes, première étape nécessaire à l'orientation, sans préévaluation, semble prise en étau entre des prescriptions institutionnelles et la projection d'enjeux de réussite attendue dans les orientations.

Une confirmation de la légitimité de la démarche, par la pérennisation des actions déployées dans le cadre du plan quinquennal semble impérative pour décorréliser les

processus d'orientations des enjeux supposés par les professionnel.le.s.

Également, envisager que de l'expression d'un refus émerge de nouvelles perspectives et le décorrélér de conséquences délétères sur le mode d'hébergement des personnes concernées permettrait de reconnaître leur capacité à exercer leurs propres choix.

A un niveau plus *micro*, il pourrait être envisagé de rendre les outils d'orientation accessibles directement, aux personnes elles-mêmes, de déployer une équipe mobile, dont la mission aurait pour objet d'aller directement à la rencontre des personnes, potentielles candidates, dans une démarche d'aller-vers, d'établir un lien direct avec les professionnel.le.s du 115 qui réceptionnent quotidiennement les appels de celles et ceux en demande.

L'enjeu prioritaire, dans les orientations vers le Bail d'Abord, réside dans la disparition du filtre de l'évaluation, en amont des orientations, et la lutte contre le non-recours à l'exercice d'un droit fondamental. Pour ce faire, les actions de formation et de communication resserrée avec les partenaires orienteurs ambitionnent un accompagnement au changement des pratiques, un renversement dans la prise en compte des personnes concernées, et la reconnaissance de leurs compétences. Ces changements de perspectives et de pratiques ne sauraient s'affirmer sans une sortie de la gestion par et dans l'urgence, des places d'hébergement et de logements, par le SIAO.

S'engager dans le déploiement d'une politique publique fondée sur les principes du Logement d'Abord, et promouvoir une « *réforme structurelle de l'accès au logement* » nécessite des positionnements politiques forts, ainsi que la mobilisation de moyens à la hauteur des demandes.

Bibliographie

- Agence Nouvelle des Solidarités Actives. (2017). *Le logement d'abord, et après Bilan et propositions pour la généralisation du logement d'abord en France*.
- Ausloos, G. (2019). *La compétence des familles. Temps, chaos, processus*. Erès.
- Bertschy, S. (2019). *Les personnes en situation de rue dans la Métropole Montpellier Méditerranée, Analyse des données issues de l'enquête "Un jour donné" menée la nuit du 13 au 14 mai 2019*.
- Bouquet B., Riffault J. (2013). Questions sur le temps et l'action sociale. *Vie sociale*, 2, pp. 107-110.
- Bourgeois, M. (2015). Chapitre 5 / Catégorisations et discriminations au guichet du logement social. Une comparaison de deux configurations territoriales. Dans P.-Y. Baudot, & A. Revillard, *L'État des droits. Politique des droits et pratiques des institutions* (pp. 177-210). Presses de Sciences Po.
- CASF. (s.d.). Article L345-2-4. Récupéré sur https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000037670330/
- Centre ressource de réhabilitation psychosociale. (2022, 09 04). *Rétablissement*. Récupéré sur [https://centre-ressource-rehabilitation.org/-retablissement-](https://centre-ressource-rehabilitation.org/-retablissement-Circulaire du 8 avril 2010 relative au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO). (2010, Avril 08). Consulté le Août 16, 2022, sur Bulletin Officiel de la Transition Ecologique et Solidaire, de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales: https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/Bulletinofficiel-0024334/met_20100012_0100_0024.pdf;jsessionid=52B950965350C31BD24A0C72C2C3A37B)
- Circulaire du 8 avril 2010 relative au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)*. (2010, Avril 08). Consulté le Août 16, 2022, sur Bulletin Officiel de la Transition Ecologique et Solidaire, de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales: https://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/documents/Bulletinofficiel-0024334/met_20100012_0100_0024.pdf;jsessionid=52B950965350C31BD24A0C72C2C3A37B
- Colombi, D. (2015, 12 22). *Joyeux Noël (sous condition de ressources)*. Récupéré sur Une heure de peine... Sociologie de l'actualité et actualité de la sociologie: <http://uneheuredepeine.blogspot.com/2015/12/joyeux-noel-sous-condition-de-ressources.html>
- DIHAL. (s.d.). *23 nouveaux territoires s'engagent dans la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord*. Récupéré sur <https://www.gouvernement.fr/23-nouveaux-territoires-s-engagent-dans-la-mise-en-oeuvre-acceleree-du-logement-d-abord>
- DIHAL. (s.d.). *Plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022)*.
- DIHAL, DHUP, DGCS. (2011). *Référentiel national des prestations du dispositif « Accueil – Hébergement – Insertion »*.
- Documentation SI-SIAO - Prescripteurs - Préconisation*. (s.d.). Consulté le Août 16, 2022, sur Samu Social de Paris - Espace SIAO: https://www.siao.paris/files/upload/ressources/espace-si-siao/prescripteurs/SI_SIAO_-_Preconisation.pdf
- Fondation Abbé Pierre. (2022). *27ème rapport sur le mal-logement - Eclairage Occitanie 2022*.

- Gilliot, É., Chambon, N. & Aubry, L. (2021). « Logement d'abord » : présupposer une égalité dans la capacité à habiter pour lutter contre les inégalités dans l'accès au logement et le sans-abrisme. pp. 212-232. Récupéré sur <https://doi.org/10.7202/1088100ar>
- Larousse. (s.d.). Dictionnaire.
- Le Bossé, Y., Defert, F., & Demoustier, S. (2021). « L'approche DPA-PC. Entretien avec Y. LE BOSSÉ à propos du Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités ». *Forum*, vol. 163(n°2), pp. 8-22.
- Ministère de la Cohésion des territoires. (2018, 03 30). Territoires de mise en oeuvre accélérée du Plan Logement d'Abord. Montpellier.
- Paugam, S. (2005). Science et conscience de la pauvreté. *L'Économie politique*, 26(2), pp. 66-79.
- Pleace, N. (2016). *Guide sur le Logement d'Abord en Europe*.
- Ravon B., Vidal-Naquet P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Rhizome*, p. 74 à 81.
- Ravon, B. (2008). Comment traverser les épreuves du travail social. *Rhizome*.
- Roger, E. (2021). *De la capacité à la possibilité d'habiter (après l'hébergement et/ou la rue)*. Master Professionnel 2ème année Domaine : Sciences Humaines et Sociales Mention : Intervention et Développement Social Parcours : Intermédiation & Développement Social Projet – Innovation – Démocratie - Territoire.
- SIAO-Hérault. (2018). *Répertoire des dispositifs d'hébergement et de logement adapté de l'Hérault*.
- SIAO-Hérault. (2021). *Rapport d'activité 2021 du SIAO-Hérault*.
- SIAO-Hérault. (2022). *Observation Sociale*. Récupéré sur <https://www.siao34.org/observation-sociale/>
- Wargon, E. (2022). Instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en oeuvre du Service public de la rue au logement.

Liste des sigles

ACT	Appartement de Coordination Thérapeutique
AHI	Accueil – Hébergement - Insertion
AMI	Appel à Manifestation d'Intérêt
CAARUD	Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des Risques pour Usagers de Drogues
CALEOL	Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements.
CCRPA	Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CSAPA	Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
DALO	Droit Au Logement Opposable
DDETS	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
DGCS	Direction Générale de la Cohésion Sociale
DHUP	Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages
DIHAL	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
EPCI	Etablissement Public de Coopération Intercommunale
IML	Intermédiation Locative
SIAO	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SI-SIAO	Système d'Information du SIAO, plateforme numérique nationale

Annexes

Annexe 1 : Fiche de lien et d'orientation

Annexe 2 : Grille d'entretien

Logement d'Abord – Dispositif « Bail d'Abord »

ELIGIBLE AU « BAIL D'ABORD » ?

Le « Bail d'abord », c'est un bail glissant proposé aux personnes sans abri ou hébergées en dispositif d'urgence qui favorise l'accès direct à un logement pérenne.

Si vous êtes :

- En situation régulière, permettant l'accès au logement social¹ (copie CNI ou titre de séjour à fournir pour l'ensemble des personnes majeures qui occuperont le logement)
- Avec des ressources ou perspectives à brèves échéances de ressources,
- En situation de rue ou hébergé dans un dispositif d'urgence relevant de la compétence Etat, sur le territoire de la métropole de Montpellier,
- Avec la volonté d'accéder à un logement.

☞ Vous êtes automatiquement considérés comme candidat potentiel au « Bail d'abord ».

☞ Votre situation est portée à la connaissance de la Plateforme du Logement d'Abord par les services d'accueil de jour, le SAMU social, un dispositif d'hébergement d'urgence, ou les équipes d'intervention sociale auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel - 115.

LE MENAGE (A remplir avec l'orienteur)

L'ORIENTEUR : Structure et nom du référent :

Tel : Mail :

LE MENAGE : Personne isolée sans enfant à charge Personne isolée avec enfant(s) à charge

Couple sans enfant à charge

Couple avec enfant(s) à charge

Adulte 1 :

Adulte 2 :

NOM :

NOM :

Prénom :

Prénom :

Date de naissance :

Date de naissance :

Montant et type de ressources :

Montant et type de ressources :

Tél :

Tél :

Lieu de vie actuel : Rue Squat

Lieu de vie actuel : Rue Squat

Véhicule Hôtel 115

Véhicule Hôtel 115

Hébergement d'urgence :

Hébergement d'urgence :

Bidonville :

Bidonville :

Nombre d'enfants à charge : Garçon(s) + âge : Fille(s) + âge :

→ Garde alternée / droit d'hébergement ? OUI NON

Dans quelle commune habite l'autre parent ?

¹ Arrêté du 20/04/2022 fixant la liste des titres de séjour prévue au 1^{er} de l'article R. 441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation

Logement d'Abord – Dispositif « Bail d'Abord »



LE LOGEMENT

A- VOTRE PROJET DE LOGEMENT :

Quartier à éviter absolument (objectif) :

Quartier défini par une prise en charge ou besoin spécifique :

Accord pour un logement dans un village de la Métropole : Oui Non

Problème d'accessibilité : Oui Non

→ Si oui, quelles adaptations du logement nécessaires ?

Loyer + charges maximums :

Présence de dettes locative dans le parc public : Oui Non

→ Si oui, de quel bailleur s'agit-il ?

Véhicule : OUI NON

Animaux : OUI NON

Besoin de soutien pour l'équipement
(meubles, linge de maison, vaisselle, etc.) OUI NON

Connu du S.I.A.O. ? OUI NON

B- L'ADHESION AU « BAIL D'ABORD » :

1. Le ménage s'engage à respecter 3 impératifs :

- Le paiement du loyer
- Un entretien du logement respectueux des obligations « classiques » d'un locataire
- Le respect de son environnement immédiat et des parties communes

Pour y parvenir, un accompagnement innovant, respectueux des principes du Logement d'Abord, est proposé.

Le ménage et l'équipe qui l'accompagne s'engagent mutuellement à maintenir un contact régulier, *a minima* deux fois par mois, selon des modalités qui seront définies ensemble.

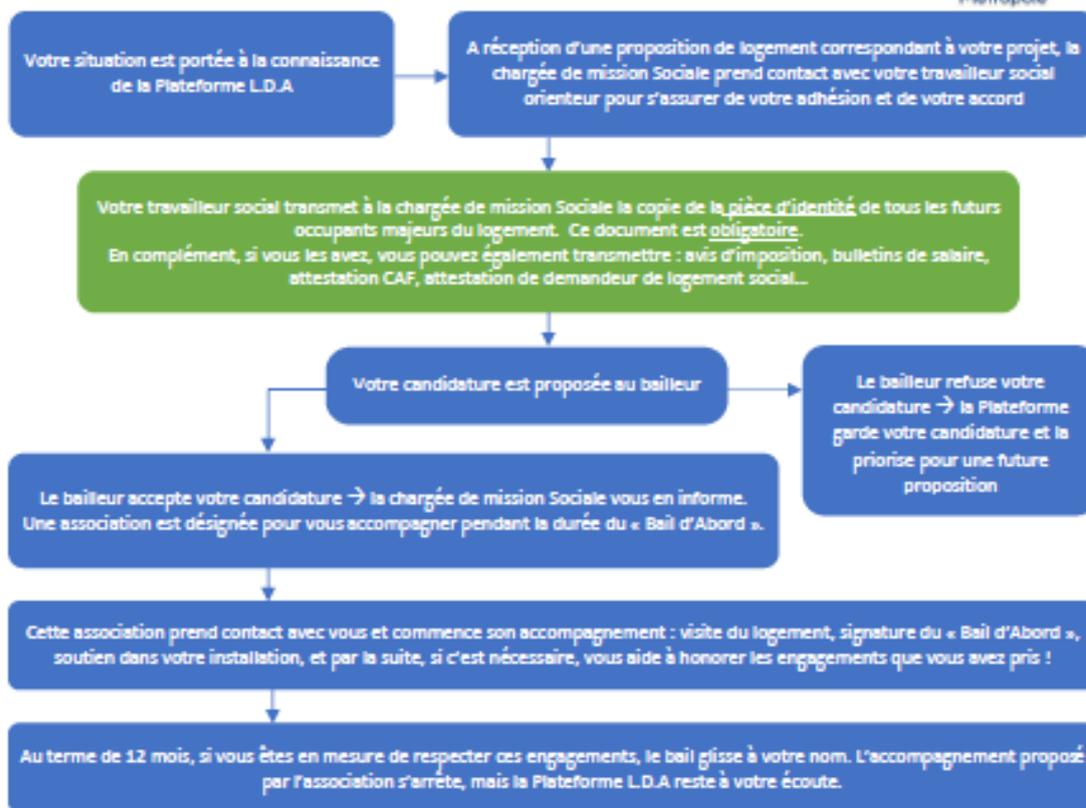
Le logement proposé devra être accepté par le ménage. En contrepartie, il sera adapté à son projet de logement.

Le dispositif est compris dans ses principes et accepté par la personne :

OUI NON

La fiche de lien est à transmettre, par mail, aux adresses suivantes :

Logement d'Abord – Dispositif « Bail d'Abord »



LA PLATEFORME DE COORDINATION DU LOGEMENT D'ABORD

Dans les semaines suivant votre installation, les professionnelles de la plateforme prendront contact avec vous pour venir vous rencontrer et se présenter.

L'infirmière de la plateforme pourra par la suite, à votre demande, vous écouter, vous conseiller et vous accompagner dans vos besoins relatifs à votre santé.

La chargée de mission sociale recueillera votre avis sur le « Bail d'Abord ».

La participation des personnes logées dans le cadre d'un « Bail d'abord » est essentielle pour nous dans la lutte contre le sans-abrisme.

En lien avec la chargée de mission « Participation », l'équipe de la Plateforme pourra vous proposer de participer à des actions collectives, ou les construire avec vous si vous avez des envies et des propositions à faire. Elle s'assurera de faciliter votre participation au Logement d'Abord en recueillant votre retour sur le dispositif et vos suggestions tout au long de votre parcours.

Si vous voulez vous exprimer, n'hésitez pas à vous manifester auprès de la Plateforme ; nous évaluerons avec vous comment permettre votre implication :

Logement d'Abord – Dispositif « Bail d'Abord »



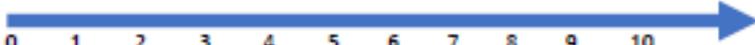
L'ACCOMPAGNEMENT - A remplir avec l'équipe du « Bail d'Abord »

Pour respecter les 3 impératifs du locataire, à quelle intensité aurez-vous besoin de mobiliser l'équipe du « Bail d'abord » ?

De zéro (vous n'avez pas besoin d'aide pour le faire) à dix (vous avez besoin que l'équipe soit mobilisée systématiquement pour le faire) :

- **Le paiement du loyer**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- **Un entretien du logement respectueux des obligations classiques d'un locataire**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- **Le respect de son environnement immédiat et des parties communes**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Précisions ou observations du ménage, demandes complémentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par la chargée de mission, pour que nous puissions vous formuler une proposition adaptée à votre situation, nous mettre en contact avec vous et avec l'opérateur qui va vous accompagner. Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : Plateforme Logement d'Abord, bailleur qui formule une proposition, opérateur de l'accompagnement.

Les données sont conservées pendant 1 an.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter Céline BOUDJEMAA, c.boudjemaa@montpellier3m.fr au Service Gestion Sociale du Logement de la Métropole, 30 place Zeus, 34000 Montpellier.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Annexe 2 : Grille d'entretien

Dans le cadre de ce travail de recherche, je m'intéresse à comprendre comment les professionnels accompagnent les personnes vers le logement, et plus spécifiquement, dans le cadre du Bail d'Abord, comment des partenaires orientent les candidatures, dans des contextes (d'accompagnement, de service, institutionnels, territoriaux...) propres à chacun.

- Ce n'est pas un état des lieux exhaustif, ni une évaluation mais une recherche qualitative qui tente de comprendre comment les professionnels orientent vers le dispositif.
- 3 rdvs programmés : 2 avec des professionnelles exerçant dans des structures d'hébergement d'urgence + 1 avec une professionnelle exerçant en CAARUD (avec quelques places de mise à l'abri réservées dans le cadre d'un partenariat spécifique avec une autre association du territoire)

Thèmes	Questions générales	Relances <i>« si je comprends bien ça se passe comme ça ? Ou plutôt comme ça ? » « par exemple, la dernière que vous avez fait ça, comment vous avez fait ?, concrètement ? »</i>	Éléments recherchés
Informations générales	Pouvez-vous vous présenter ?	Quel est votre parcours professionnel ? Expériences préalables ?	Caractéristiques sociales Situation et parcours professionnel
	Pouvez-vous présenter la structure dans laquelle vous exercez actuellement ? Quelles sont vos missions, votre activité au quotidien ?	Avec ou sans hébergement ? Durées d'accompagnement ? Travail d'équipe, en référence unique, en multi référence ?	Contexte professionnel Public accompagné Conditions d'accompagnement
Public	Qui accompagnez-vous ?	Genre, composition familiale Parcours Quels sont les critères ? Comment les personnes arrivent dans le dispositif / la structure ?	Éléments de catégorisation du public accompagné
	Quelles sont leurs demandes ?	Concernant l'habitat, plus spécifiquement ?	

L'accompagnement au projet d'habitat des personnes accompagnées	<p>Quelles sont les spécificités dans l'accompagnement ?</p> <p>Comment accompagnez-vous les personnes concernant l'habitat ?</p>	<p>A quel moment en parlez-vous ?</p> <p>Vers quels types d'habitat accompagnez-vous ?</p> <p>Comment prenez-vous en compte une demande d'habitat qui ne relèverait pas de l'accès au logement locatif social : achat, habitat mobile, colocation... ?</p>	<p>Notion d'habiter – en logement ou ailleurs ?</p> <p>Temporalité dans la construction du projet</p> <p>Prise en compte de la demande de la personne</p>
Accès au logement	<p>Quelles conditions préalables vous semblent nécessaires, avant l'entrée en logement ?</p>		<p>Détermination de préalables à l'entrée en logement (Situation administrative, Ressources, Gestion budgétaire, Stabilité de la situation (santé, famille, emploi...))</p> <p>Evaluation de la situation ?</p>
	<p>Comment accompagnez-vous les personnes qui formulent le souhait d'accéder à du logement ?</p>	<p>Quels leviers peuvent être activés pour accéder à du logement (sur le territoire de Montpellier) ? Quels freins ?</p> <p>Comment accompagnez-vous dans la réalisation des démarches ?</p>	
Bail d'Abord – dispositif	<p>Pour vous, qu'est-ce que c'est que le Bail d'Abord ?</p>	<p>Quand et comment en avez-vous entendu parler ?</p> <p>Quelle(s) différence(s) percevez-vous avec un autre dispositif permettant l'accès au logement ?</p>	<p>Représentations du dispositif par le professionnel.le.</p>
B.d'A - orientation	Est-ce que vous pourriez me raconter comment s'est déroulée la dernière orientation que vous avez réalisée ?		
	<p>Comment identifiez-vous les personnes que vous orientez ?</p>	<p>Identification par le professionnel seul ? en binôme ? en équipe ?</p> <p>Quels sont les éléments que vous prenez en compte ?</p>	<p>Modalités d'identification des candidats potentiels – prise en compte des critères d'accès</p> <p>Filtre ? Sélection ? Ecrémage ?</p>
	<p>Avez-vous déjà rencontré une ou plusieurs situation(s) qui remplissaient les critères d'accès mais pour lesquelles le projet d'accès au logement exprimé par la personne vous semblait impossible / trop compliqué ? pour quelles</p>		

		raisons et comment avez-vous accompagné la/les personne.s ?	
	Quand en parlez-vous aux personnes que vous accompagnez ?	Y a-t-il un moment clé dans l'accompagnement ? Est-ce de manière concomitante à d'autres démarches ? Et si oui, lesquelles ?	Temporalité
	Comment en parlez-vous aux personnes que vous accompagnez ?	Présentez-vous les critères d'accès détaillés sur la fiche de lien ? Quelles sont les engagements et/ou les contraintes que vous présentez ?	Quel est le niveau de précision apporté aux personnes, au moment de l'orientation de leur candidature ?
	Concrètement, comment orientez-vous les personnes ?	Quel outil utilisez-vous ? Comment le présentez-vous ? Le remplissez-vous avec les personnes ? Sur un ou plusieurs rendez-vous ? Est-ce l'occasion pour vous de réaliser d'autres démarches, de vous assurer que la personne est en possession d'un document d'identité, de ressources ou perspectives de ressources, et d'en faire éventuellement les photocopies ?	Modalités d'orientation
B.d'A – perception du dispositif et ses évolutions	Les outils d'orientation ont changé à plusieurs reprises depuis le début du dispositif ; Les avez-vous perçus ? Avez-vous le sentiment d'avoir été associé.e ces changements ? Comment les appréhendez-vous ?	Y voyez-vous des apports/bénéfices ou contraintes ? Et lesquel.le.s ?	Perception / Sentiment d'être associé.e aux évolutions ? de contribuer au dispositif ?
	Les critères et modalités d'orientation vous paraissent-ils en cohérence avec - le projet du Bail d'Abord, - le LDA - les caractéristiques du public que vous accompagnez		Critères d'accès Catégorisation – ciblage Critères excluants ? Critères incluant ?

	- les attentes des institutions ? ...tel.le.s que vous les percevez ?		
	Quels sont les enjeux, pour vous, en tant que professionnel.le, dans les orientations ?		Pouvoir d'agir aux personnes dans l'expression de leur demande et la réalisation de leur candidature ?
	Avez-vous des craintes, des réticences, à mobiliser ce dispositif ?	Voyez-vous des risques à solliciter le dispositif ? Est-ce qu'il y a des personnes que vous n'orientez pas sur le dispositif ?	Limites et risques perçus du dispositif ? Porter ou faire émerger une demande / crainte de faire émerger un espoir vain ?

Reconnaitre les compétences des personnes dans les processus d'orientation,
en territoire de mise en œuvre accélérée du Logement d'Abord

Mots clés : Logement d'Abord, orientation, choix, compétences, capacité.

Dans une dimension ethnographique de la recherche, ce travail de mémoire a pour terrain d'enquête un territoire de mise en œuvre accélérée du Plan Quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme.

Il met en lumière la coexistence de deux modèles, dans l'orientation des publics formulant une demande d'hébergement ou de logement. Le premier s'inscrit dans une pratique traditionnelle de l'évaluation en travail social et recherche une solution adaptée à un besoin. Le second promeut le logement comme droit fondamental, affirme le caractère imprédictible de la capacité à habiter, et recherche une solution adaptée en premier lieu à un projet.

L'identification par les professionnel.le.s d'enjeux dans les pratiques et processus d'orientation semble reléguer au second plan la reconnaissance des compétences propres des personnes dans la construction de leur projet, et ainsi, leur capacité.

Des tentatives d'ajustement ou de contournement sont néanmoins mises en réflexion et permettent d'entrevoir les prémises d'un changement de paradigme.

Mémoire du Diplôme Universitaire « Logement d'abord »

Rédigé sous la direction de Lola VIVES

Année 2021-2022