CREAI LIMOUSIN

Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations *en faveur des personnes en situation de vulnérabilité*

Pour la DRJSCS Limousin

Analyse de parcours d'usagers dans le cadre du diagnostic partagé à 360° du sans abrisme au mal logement

30/09/2015

Rappel

À la demande de la DRJSCS du Limousin, dans le cadre des travaux liés au diagnostic à 360° engagés dans chaque département et qui devaient aboutir au plus tard à la fin du premier semestre 2015, le CREAI a été sollicité pour mener une analyse de parcours d'usagers. Cette analyse devait s'appuyer sur les regards croisés des différents professionnels et des usagers.

L'objet de cette analyse avait pour objet de permettre de repérer les risques de rupture, les situations à risques et les articulations entre les différents segments de l'offre : de l'hébergement d'urgence au logement ordinaire.

La méthodologie arrêtée au départ :

1. Un travail conduit par les 3 DDCSPP : analyse des caractéristiques du territoire, adéquation entre offre et besoins, analyse des parcours individuels. Cette première étape devant permettre de nourrir les entretiens avec les acteurs clé.
2. Des entretiens ouverts, conduits en région, avec un acteur clef par département - ou par territoire infra départemental si nécessité (SIAO, service social départemental, bailleur social,…) - identifiés par le groupe d'appui régional.
3. Administration d'un questionnaire à destinations des structures, cadré et validé par le groupe d'appui régional, à partir des premiers entretiens et de plusieurs questionnements :
    - Qu'est-ce qu'on cherche ?
    - Quelles sont les informations utiles ?
    - Auprès de quels partenaires ?
    - Freins et leviers ?
4. Choix d'un panel d'usagers pour recueillir leur parole : leur parcours, leur avis sur les dispositifs dont ils ont bénéficiés.

La méthodologie mise en œuvre sur le terrain :

- Les entretiens ouverts prévus au point 2 se sont transformés en 4 réunions avec les acteurs (rencontres avec les 3 SIAO, avec l'AROLIM pour les bailleurs, avec 3 structures d'insertion par le logement, et un rendez-vous avec la présidente de la FNARS Limousin).
- L'administration du questionnaire a été réalisée par internet, en auto remplissage, auprès des différents professionnels et institutions.
- À partir des travaux dans chaque département, de leur état d'avancement et de l'analyse du groupe d'appui régional, le choix a été fait de rencontrer un panel d'usagers de différents dispositifs « de l'hébergement au logement » dans le cadre d'entretiens. 29 entretiens ½ directifs ont été conduits à partir d'une grille validée par le groupe d'appui.

SOMMAIRE

ENQUÊTE AUPRÈS DES ACTEURS

1 LE VOLET « PERCEPTION DES ACTEURS » 6

1.1 Les caractéristiques des répondants 6

1.2 L'accès aux dispositifs d'hébergement 8

1.2.1 Les délais d'attente 8

1.2.2 Les refus de demandes d'accueil en hébergement 8

1.2.3 « Les orientations par défaut » 9

1.3 Accès au logement 9

1.4 L'accès au logement : le regard des professionnels 10

1.4.1 Quelles priorités les professionnels assignent-ils à l'hébergement et au logement 10

1.4.2 Regards d'acteurs sur les personnes les plus éloignées de l'accès au logement 12

1.4.2.1 Les situations résidentielles les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement .. 12

1.4.2.2 Les situations sociales ou administratives les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement 12

1.4.2.3 Les catégories de ménages rencontrant le plus de difficultés dans l'accès au logement 13

1.4.2.4 Les autres facteurs qui influent sur l'accès et le maintien dans le logement 13

1.4.3 Les « catégories » de personnes ou ménages sortant d'hébergement les plus susceptibles d'habiter un logement 14

1.4.4 Les caractéristiques les plus importantes dans le choix de l'environnement du logement pour les publics 15

1.4.5 En matière d'accompagnement quelles sont pour vous les priorités ? 15

1.5 Paroles d'acteurs 18

1.5.1 Commentaires des structures de l'hébergement : les attentes exprimées à l'égard des bailleurs 18

1.5.2 Commentaires des services sociaux 18

1.5.3 Commentaires des bailleurs 19

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES ACTEURS 20

2 RENCONTRES AVEC LES ACTEURS-CLÉ 26

2.1 Selon-vous, existe-t-il des tensions particulières en région concernant l'hébergement ou le logement ? 27

2.2 Quels sont, selon-vous, les publics les plus fragiles ? 28

2.3 L'accompagnement vers le logement 33

2.4 Quels sont, selon-vous, les principaux risques de rupture dans le parcours d'accès ou maintien dans le logement ? 33

2.5 Les conditions d'attribution d'un logement par les bailleurs 36

2.6 Que pensez-vous du travail de partenariat des différents acteurs ? Avez-vous des propositions d'amélioration ? 38

ENQUÊTE AUPRÈS DES PUBLICS

3 VUE D'ENSEMBLE DU PUBLIC RENCONTRÉ… 45

3.1 Les caractéristiques personnelles et familiales 45

3.2 Les situations par rapport au logement ou à l'hébergement 46

3.3 L'accès au logement 50

3.4 L'Insertion professionnelle 53

3.5 Les ressources 56

3.6 La santé 57

3.7 « Évaluation du dispositif d'hébergement et d'accompagnement » 60

4 LES JEUNES « DÉCOHABITANTS » 64

4.1 Qui sont-ils ? 64

4.2 Leur situation avant l'admission dans la structure 65

4.3 Leur formation et activité professionnelle 66

4.4 Leurs ressources, leurs dettes 66

4.5 La santé 67

4.6 La recherche de logement 68

4.7 Évaluation du dispositif d'hébergement 68

4.8 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours 69

4.9 Ce qui a le moins bien marché dans leur parcours 70

5 LES « JEUNES EXCLUS » 72

5.1 Qui sont-ils ? 72

5.2 Leur situation avant l'admission dans la structure 73

5.3 Leur formation et activité professionnelle 74

5.4 Leurs ressources 74

5.5 La santé 75

5.6 L'hébergement et la recherche de logement depuis leur majorité 76

5.6.1 Leur situation antérieure par rapport au logement 76

5.6.2 L'hébergement actuel 77

5.6.3 La recherche de logement 77

5.7 Ce qu'ils nous disent de leur hébergement 78

5.8 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours 79

5.9 Ce qui a moins bien marché dans leur parcours 80

5.10 Commentaires libres 80

6 LES « CABOSSÉS » 82

6.1 Qui sont-ils ? 82

6.2 Leur situation avant l'admission dans la structure 83

☞ Ceux qui ont connu une certaine forme d'insertion sociale 83

☞ Ceux qui ont toujours connu la marginalité ou l'errance 83

6.2.1 Ceux qui ont connu une certaine forme d'insertion sociale : 84

6.2.1.1 Qui sont-ils ? 84

6.2.1.2 La vie familiale 84

6.2.1.3 Leur situation vis-à-vis de l'emploi 85

6.2.1.4 Leurs ressources 85

6.2.1.5 La santé 86

6.2.1.6 Le logement – L'hébergement 87

6.2.2 Ceux qui ont toujours connu la marginalité ou l'errance 88

6.2.2.1 Qui sont-ils ? 88

6.2.2.2 Leur situation avant l'admission dans la structure 88

6.2.2.3 Leur formation et activité professionnelle 89

6.2.2.4 Leurs ressources et dettes 89

6.2.2.5 La santé 90

6.2.2.6 L'hébergement et la recherche de logement 91
6.3 Ce qu'ils nous disent de leur hébergement 92
6.4 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours 93
6.5 Ce qui a le moins bien marché dans leur parcours 93
6.6 Commentaires libres 94

7 LES « ÉTRANGERS » 96
7.1 Qui sont-ils ? 96
7.2 Leur situation avant l'admission dans la structure 97
7.3 Formation - Emploi 98
7.4 Les ressources – Les dettes 99
7.5 La santé 100
7.6 L'hébergement et le logement 101
7.6.1 Le parcours d'hébergement 101
7.6.2 Où vivent-ils actuellement ? 101
7.6.3 La recherche de logement 101
7.7 Evaluation du dispositif d'hébergement : note moyenne sur 10 102
7.8 Vous sentez-vous suffisamment accompagné dans vos démarches 103
7.9 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours 103
7.10 Ce qui a le moins bien marché dans leur parcours 104
7.11 Où souhaitent-ils s'installer ? 105
7.12 Commentaires libres 105

ANNEXES 106

L'enquête auprès des acteurs

Le questionnaire[1] proposé aux différents acteurs[2] du logement et de l'hébergement avait pour première vocation de :

- participer à l'identification des parcours les plus longs, les plus complexes, des populations les plus fragiles au regard du logement et des facteurs récurrents de rupture. Il venait en appui des travaux qui devaient être menés par les DDCSPP dans chacun des départements de la région Limousin.

Le deuxième objet de l'enquête était de :

- déterminer si les acteurs « parlaient le même langage » et tenter de mesurer les éventuels écarts en fonction de la place occupée dans le dispositif de l'hébergement au logement.

Le questionnaire était constitué de plusieurs parties : une commune à l'ensemble des répondants et d'autres qui s'adressaient à des acteurs particuliers (bailleurs sociaux et structures d'hébergement). Cette enquête "regard des professionnels" faisait appel à leur expérience et leurs connaissances des publics en difficultés pour accéder ou se maintenir dans le logement.

1 Le volet « perception des acteurs »

1.1 Les caractéristiques des répondants

Sur 61 réponses en ligne seuls **46 questionnaires étaient exploitables**, 15 étaient trop incomplets pour être exploités.

Les 46 structures répondant se répartissent selon les trois catégories suivantes :

- 7 bailleurs
- 20 services sociaux
- 19 structures d'hébergement (y compris SIAO)

Parmi les **7 bailleurs**, on compte :

- 3 OPH communaux uniquement implantés en milieu urbain ;
- 2 OPH départementaux implantés dans les zones rurales, semi rurales et urbaines ;
- 2 sociétés HLM également situées dans les zones rurales, semi-rurales et urbaines.

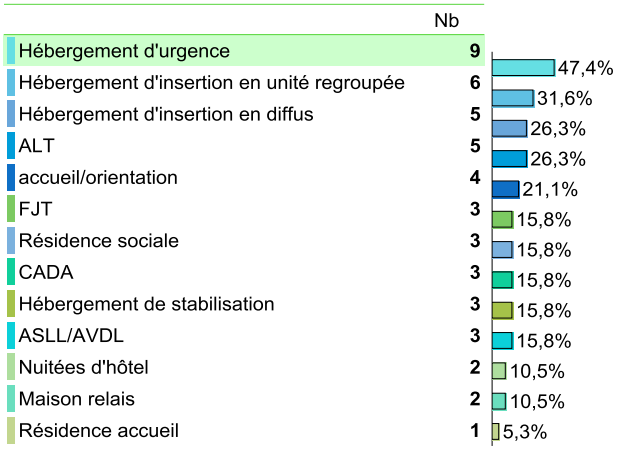
[1] En annexe
[2] Bailleurs sociaux, structures d'hébergement et de logement, services sociaux et réservataire.

Parmi les **20 services sociaux** ayant participé à l'enquête :

- 13 sont des services sociaux polyvalents ;
- 3 sont des services sociaux gérés par un CCAS ;
- 2 sont des services sociaux spécialisés des Conseils Départementaux ;
- 2 sont des conseillers techniques des DDCSPP.

19 structures d'hébergement (y compris les services d'information d'accueil et d'orientation) ont également participé à l'enquête, chacune de ces structures pouvant proposer une ou plusieurs modalités d'hébergement allant de l'hébergement d'urgence au logement accompagné.

Les prestations des structures d'hébergement et de logement accompagné déclarées par les répondants.



Lecture: 47% des structures proposent (notamment) de l'hébergement d'urgence, soit 9 structures/19 [sachant que seules deux d'entre elles – le centre d'hébergement l'Abri et La Passerelle (celle-ci ayant définitivement fermé en avril dernier) – ne proposent qu'exclusivement ce type d'hébergement.]

Notons aussi que 7 structures proposent (notamment) de l'hébergement d'insertion dont 6 d'entre elles en unité regroupée et 5 d'entre elles en diffus.

Parmi ces 19 répondants, on compte :

- 3 FJT – résidence sociale / service habitat jeune ;
- 1 pôle urgence (dont SIAO et hébergement d'urgence) ;
- 1 résidence accueil ;
- 2 services communaux proposant notamment de l'hébergement ALT ;
- 2 centres d'hébergement d'urgence ;
- 3 CHRS ;
- 2 CADA ;
- 3 organismes gestionnaires gérant plusieurs structures (de type CHU, CHRS, ALT, CADA ;
- 2 maisons relais.

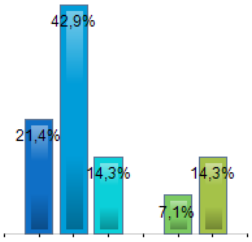
1.2 L'accès aux dispositifs d'hébergement

1.2.1 Les délais d'attente

Les délais moyens d'attente de place

Médiane = **17,50** jours
Min = **0** jours Max = **248** jours

	Nb
Moins de 15 jours	3
De 15 jours à 30 jours	6
De 31 jours à 60 jours	2
De 61 jours à 169 jours	0
De 170 jours à 223 jours	1
224 jours et plus	2
Total	14



5 structures (/19) n'ont pas répondu à cet item (2 CHU, 2 CHRS, 1 maison relais) de la Haute-Vienne. De fait les résultats suivants sont à prendre avec beaucoup de précaution, d'autant que les acteurs de la Haute-Vienne rencontrés en phase préalable de l'étude font part d'une embolie du secteur AHI et de listes d'attente importantes.

Au regard des réponses apportées, on constate qu'en région Limousin les délais d'attente de place sont globalement courts, majoritairement moins d'un mois pour 64% des structures répondant (tous types de structures confondus)

Notons cependant quelques particularités selon les départements et les types de structure:

En Haute-Vienne,

- Les délais d'attente sont longs pour le pôle urgence SIAO et les 2 CADA, respectivement 248 jours, 225 jours et 171 jours.
- Les délais déclarés par les services d'hébergement des CCAS sont de moins d'un mois.
- Il n'y a pas de délai d'attente constaté pour la résidence accueil.

Nous avons interrogé les orientations par défaut (voir plus loin au 1.2.3). Il apparaît qu'en Haute Vienne des personnes relevant de dispositifs d'hébergement et/ou de réinsertion sociale sont accueillies en maison relais ou sur de l'hébergement en ALT (notamment le public jeune), faute de places disponibles.

En Creuse et en Corrèze,

- Pour les structures de type CHRS et d'accompagnement au logement, les délais d'attente varient de 1 à 2 mois.
- Il n'y a pas de délais d'attente pour les FJT / SHAJ.
- Le délai est de moins d'un mois pour la maison relais Trace de pas.

1.2.2 Les refus de demandes d'accueil en hébergement

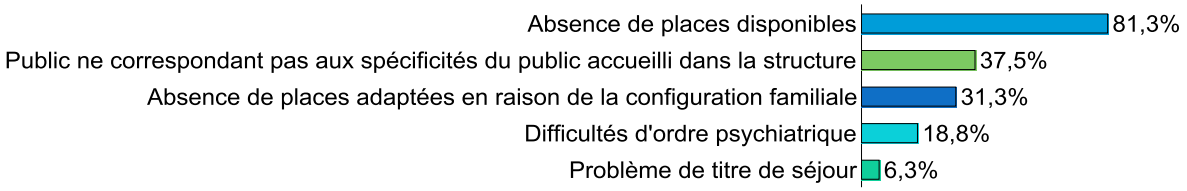
[1 maison relais et un CHRS n'ont pas répondu à cet item.]

12 structures ont déclaré avoir été contraintes de refuser des demandes d'accueil en hébergement en 2014.

Au-delà, nous demandions aux structures d'hébergement d'identifier quels étaient les 3 principaux motifs de refus d'admission. Selon 16 structures d'hébergement répondant (/19), les motifs les plus fréquents sont :

1) l'absence de places disponibles (motif évoqué par plus de 80% des structures)
2) un profil de public ne correspondant pas aux spécificités de public accueilli dans la structure (évoqué par 37% des structures) ;
3) l'absence de place adaptée à la configuration familiale (évoqué par 31% des structures)

Motifs des refus des demandes d'accueil (en %)



Remarque : un refus peut être lié à l'absence de titre de séjour sur le territoire. En effet seul l'hébergement d'urgence a une caractère inconditionnel. Les autres formes d'hébergement généralistes (hors CADA et HUDA) impliquent normalement une situation régulière au titre de séjour (hébergement d'insertion, de stabilisation, ALT,…)

1.2.3 « Les orientations par défaut »

Sur 17 répondants, 10 déclarent accueillir des résidents orientés par défaut. Les raisons peuvent être multiples et fonctions des types de structures.

Quelques motifs évoqués :

- *« Dans certaines situations, l'accès au CHRS constitue surtout une solution en termes d'hébergement et l'accompagnement social n'est pas manifeste. Il s'agit de personnes ou de familles qui disposent des compétences sociales nécessaires et des codes de la société française mais qui ne sont pas en mesure objectivement d'accéder à une autre forme d'habitat, essentiellement pour des questions liées au séjour. » [CHRS 87]*

- *« Parfois nous avons des personnes orientées par défaut en raison de manque de places dans les structures orienteurs. » [Maison relais 87]*

- *En attente de place CHRS, pour le public jeune. [dispositif d'hébergement en ALT – 87]*

- *Des revenus insuffisants pour bénéficier d'une résidence sociale. [Résidence Sociale 19]*

- *Personne ayant un contrat de location mais dont le logement est insalubre (comportement du locataire) - Personne ayant un contrat de location mais en incapacité de jouir du logement (violences conjugales) [CAC 23]*

1.3 Accès au logement

En 2014, les bailleurs sociaux (répondants) déclarent avoir attribué 2350 logements en Limousin dont 115 à des personnes ou ménages sortant des dispositifs d'hébergement (environ 5%)

Le diagnostic de la situation sociale du demandeur provenant d'un dispositif d'hébergement est variable selon l'organisme :

- Soit en commun avec le service orienteur (2 organismes/6)
- Soit par le service social de l'organisme (2 organismes /6)
- Soit par le service clientèle de l'organisme (2 organismes /6)

1.4 L'accès au logement : le regard des professionnels

1.4.1 Quelles priorités les professionnels assignent-ils à l'hébergement et au logement

Regards croisés : structures d'hébergement – bailleurs – services sociaux

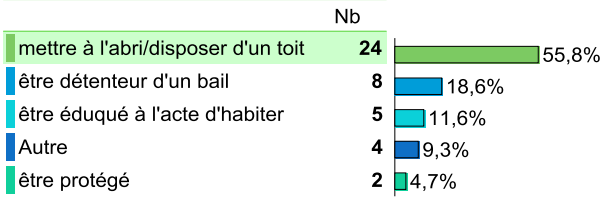
En faisant appel à leur perception de cette problématique nous voyons apparaitre très nettement l'orientation d'une fonction protectrice (mettre à l'abri – protéger), l'éducation à l'acte d'habiter et l'accès au droit arrivant en 3° et 4° lieu.

- ✓ Qu'ils soient bailleur, structure de l'hébergement ou service social, l'ensemble des répondants considère que **« mettre à l'abri/disposer d'un toit »** est la priorité de rang 1.

Concernant la problématique hébergement/logement, la priorité pour votre structure c'est :

Au rang 1 des priorités

Taux de réponse : **93,5%**



Concernant la problématique hébergement/logement, la priorité pour votre structure c'est :

Effectif total ou rang moyen (ou importance)

Taux de réponse : **93,5%**

	Nb	Imp.
mettre à l'abri/disposer d'un toit	**42**	**4,09**
être protégé	**40**	**3,30**
être éduqué à l'acte d'habiter	**40**	**2,86**
être détenteur d'un bail	**37**	**2,49**
Autre	**16**	**0,88**

Lecture : « mettre à l'abri / disposer d'un toit » est cité par 42 structures, soit l'ensemble des répondants ; 24 d'entre elles (55,8%) classent cet item au rang 1 des priorités. Il apparaît en première position dans le classement moyen de l'ensemble des répondants (rang moyen : 4.09/5)

- ✓ Si tous s'accordent sur la 1ère des priorités, les particularités de positions se font jour sur les autres priorités (voir les tableaux ci-après), et ce au regard de la place que chacun des acteurs occupe dans le parcours d'hébergement/logement.

  Ainsi, les structures d'hébergement et les services sociaux considèrent la fonction de protection comme une priorité majeure (priorité de 2ème rang, dans la continuité de la fonction de mise à l'abri), alors qu'elle apparaît plus à la marge pour les bailleurs. Pour ces derniers, l'accès au droit commun à savoir être détenteur d'un bail est fondamental (priorité de 2ème rang).

  Les structures d'hébergement et les bailleurs s'accordent à considérer la fonction d'éducation à l'acte d'habiter comme la 3ème des priorités.

Priorités selon les structures d'hébergement

Rang moyen (ou importance)

Taux de réponse : **100,0%**

	Imp.
mettre à l'abri/disposer d'un toit	**4,21**
être protégé	**3,42**
être éduqué à l'acte d'habiter	**3,11**
être détenteur d'un bail	**1,84**
Autre	**1,16**

Lecture : Par ordre de priorités, les structures d'hébergement considèrent majoritairement la fonction « mettre à l'abri/disposer d'un toit » comme la 1ère priorité (rang moyen : 4.21/5) et la fonction « être protéger » comme la priorité de rang 2 (rang moyen : 3.42/5)…

Priorités selon les bailleurs sociaux

Rang moyen (ou importance)

Taux de réponse : **100,0%**

	Imp.
mettre à l'abri/disposer d'un toit	**3,57**
être détenteur d'un bail	**3,29**
être éduqué à l'acte d'habiter	**3,00**
être protégé	**2,71**
Autre	**0,57**

Lecture : Par ordre de priorités, les bailleurs sociaux considèrent majoritairement la mise à l'abri comme la 1ère priorité (rang moyen : 3.57/5) et l'obtention d'un bail comme la priorité de rang 2 (rang moyen : 3.39/5)…

Priorités selon les services sociaux

Rang moyen (ou importance)

Taux de réponse : **85,0%**

	Imp.
mettre à l'abri/disposer d'un toit	**4,18**
être protégé	**3,41**
être détenteur d'un bail	**2,88**
être éduqué à l'acte d'habiter	**2,53**
Autre	**0,71**

Lecture : Par ordre de priorités, les services sociaux considèrent majoritairement la mise à l'abri comme la 1ère priorité (rang moyen : 4.18/5) et la protection comme la 2nd priorité (rang moyen : 3.41/5)…

L'analyse ci-dessus propose un classement moyen des priorités pour les structures. Néanmoins, en fonction des missions particulières de celles-ci et des particularités des publics, des nuances sont à apporter. On notera, à titre d'exemple :

- Pour la Résidence Accueil PRISM[3], la priorité sera de permettre de *« (ré) apprendre à vivre en autonomie, faire ses repas, entretenir son appartement, prendre soin de soi… »*
- Pour le CHRS Solidarelles qui accueille des femmes victimes de violence, l'une des priorités (hormis protéger et mettre à l'abri) est *« d'apporter un soutien psychologique à ces femmes et un soutien dans les démarches. »*
- […]

[3] Prévention Réinsertion Information en Santé Mentale.

1.4.2 *Regards d'acteurs sur les personnes les plus éloignées de l'accès au logement*

Les caractéristiques des individus en termes de situation résidentielle ou mode de vie, situation sociale ou administrative, ou encore la composition des ménages (…) sont autant de facteurs qui peuvent influer sur les difficultés d'accès au logement.

En s'inspirant de la Grille ETHOS (Typologie européenne de l'exclusion liée au logement), il semblait intéressant d'interroger les perceptions d'acteurs quant aux situations qui selon eux semblent les plus éloignées de l'accès au logement.

[42 structures ont donné leur perception]

1.4.2.1 *Les situations résidentielles les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement*

Selon les répondants, ce sont les personnes vivant à la rue qui sont les plus éloignées de l'accès au logement. Viennent ensuite les gens du voyage puis les personnes sortant d'institution psychiatrique ou carcérale.

À contrario, les trois situations résidentielles les plus proches de l'accès au logement sont les personnes vivant chez les tiers, celles vivant en surpeuplement et enfin celles vivant en habitat potentiellement indigne.

Quelles situations résidentielles vous semblent les plus éloignées de l'accès au logement ?

Classement par ordre d'importance

Taux de réponse : **91,3%**

	Imp.
personnes vivant à la rue	**8,21**
gens du voyage	**6,90**
personnes sortant d'institutions psychiatriques	**5,74**
personnes sortant d'institutions carcérales	**4,71**
personne vivant dans une structure provisoire/non conventionelle	**3,98**
personnes sortant du dispositif ASE	**3,86**
personnes vivant en habitat potentiellement indigne	**3,48**
personnes vivant en surpeuplement	**3,14**
personnes vivant chez un tiers	**2,88**

Lecture : Avec un rang moyen de 8.21/9, les « personnes vivant à la rue » se classe au 1er rang des situations résidentielles les plus éloignées de l'accès au logement, selon les acteurs.

1.4.2.2 *Les situations sociales ou administratives les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement*

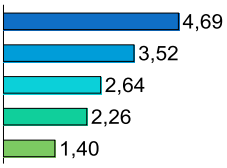
Les personnes victimes de violences sont considérées comme les moins éloignées de l'accès ou sans doute du retour dans un logement. À contrario, et sans surprise les déboutés du droit d'asile ne peuvent pas accéder, pour des raisons administratives, au logement. Cependant, la période d'hébergement est pour certains le temps de la régularisation du séjour. Ainsi 20% des déboutés lors de l'entrée dans les structures accèderont au logement.

Quelles situations sociales ou administratives vous semblent les plus éloignées de l'accès au logement?

Ran g moyen (ou Classement par ordre d'importance)

Taux de réponse : **91,3%**

	Imp.
Déboutés du droit d'asile	**4,69**
Demandeurs d'asile	**3,52**
Ménage ayant reçu une notification d'un commandement de quitter les lieux	**2,64**
Ménage bénéficiant d'une aide au logement ayant fait l'objet d'une procédure d'impayé de loyer	**2,26**
Personnes victimes de violence	**1,40**



1.4.2.3 *Les catégories de ménages rencontrant le plus de difficultés dans l'accès au logement*

Les situations familiales des publics en hébergement rencontrant le plus de difficultés dans l'accès au logement.

rang moyen (ou par ordre d'importance)

Taux de réponse : **89,5%**

	Imp.
Personne seule	**3,12**
famille mono parentale	**2,41**
couple sans enfant	**2,12**
couple avec enfant	**2,00**
Total	

La composition du ménage influe directement sur les difficultés d'accès au logement aux yeux des acteurs. Selon eux, la famille classique (couple avec enfant) est celle qui accède le plus facilement au logement, et la présence d'enfants n'aurait qu'une influence secondaire.

1.4.2.4 *Les autres facteurs qui influent sur l'accès et le maintien dans le logement*

Taux de réponse : **91,3%**

	Imp.
absence de revenus autres	**6,48**
Conduite addictive	**5,98**
Problématique de santé mentale	**5,76**
absence de revenus liés au travail	**5,10**
problématique de santé somatique	**3,74**
Présence d'animaux	**3,50**
rupture familiale	**3,38**
Autre	**0,40**

Selon les acteurs, les trois principaux facteurs qui influent le plus négativement dans l'accès et le maintien dans le logement sont les suivants :

1. L'absence ou la perte de revenu qui arrive légitimement en tête des préoccupations
2. Suivi des problématiques d'addiction
3. Et ensuite des problématiques de santé mentale

Nous avons procédé à un regroupement de modalités :

- Absence de revenus liés au travail et autres en « revenu »,
- Conduites addictives et présence d'animaux en « comportement »,
- Problématique de santé mentale et somatique en « santé ».

Parmi ces trois problématiques, on observe des points de vue d'acteurs différents en fonction de la place occupée dans le parcours d'hébergement/logement.
En effet, si les structures d'hébergement et les services sociaux considèrent la problématique du revenu comme celle influant le plus négativement sur l'accès ou le maintien dans le logement, les bailleurs considèrent, quant à eux, la problématique du comportement comme majeure.
A l'occasion d'une rencontre avec les bailleurs (préalable au lancement de l'enquête), nous avions noté que les attentes de ceux-ci se centraient sur l'acte d'habiter : « comment j'habite le logement, l'immeuble et dans le quartier ». Dans ce cadre le problème de l'impayé de loyer, même s'il est majeur, n'est pas essentiel. Si ces assertions peuvent paraitre contradictoires, cette contradiction peut s'expliquer par la plus grande facilité à obtenir du juge une rupture du bail pour un impayé que pour un comportement inadapté. Le juge se prononçant sur des éléments factuels quelque fois difficiles à obtenir sur des questions de comportement.

Classement des 3 principaux facteurs "périphériques" par les structures d'hébergement

Taux de réponse : **100,0%**

	Imp.
Revenus	**4,89**
Comportements	**3,42**
Santé	**3,42**
rupture familiale	**2,05**
Autre	**0,32**

Classement des 3 principaux facteurs "périphériques" par les bailleurs

Taux de réponse : **100,0%**

	Imp.
Comportements	**4,57**
Santé	**3,29**
Revenus	**2,86**
rupture familiale	**2,00**
Autre	**0,14**

Classement des 3 principaux facteurs "périphériques" par les services sociaux

Taux de réponse : **80,0%**

	Imp.
Revenus	**4,38**
Comportements	**3,69**
Santé	**3,50**
rupture familiale	**2,38**
Autre	**0,25**

1.4.3 Les « catégories » de personnes ou ménages sortant d'hébergement les plus susceptibles d'habiter un logement

Classement des profils par ordre de proximité du logement (de 1 à 6)

Taux de réponse : **91,3%**

	Imp.
personne ayant déjà occupé un logement en France (ou dans un environnement culturel très semblable)	**4,86**
personne ayant vécu chez des tiers	**2,57**
personne ayant vécu en institution ou en hébergement collectif	**2,52**
personne ayant déjà occupé un logement hors de France (ou dans un environnement culturel différent)	**2,48**
jeune majeur sortant d'institution	**1,31**
Autre	**0,10**

Avec un rang moyen de 4.86/6, les personnes ayant déjà occupé un logement en France (ou dans un environnement culturel semblable) sont, selon les acteurs, les plus susceptibles d'habiter un logement.

Si cette réponse est attendue, elle vient confirmer celle sur les situations sociales où les personnes victimes de violences sont les plus proches du logement. En effet, l'hébergement de ces victimes est encore la résultante de l'éloignement du lieu de la commission des actes : le domicile conjugal pour ce type de violences.

À contrario et parmi les « profils » proposés, les jeunes majeurs sortant d'institution semblent être en moyenne les moins susceptibles d'habiter un logement.

A l'occasion de la phase préalable de l'étude, les acteurs rencontrés estiment qu'une majorité de jeunes sortant d'institutions de la protection de l'enfance se retrouvent au SIAO et qu'il est par conséquent nécessaire de travailler les passerelles, notamment le lien entre référent SIAO et ces institutions.

1.4.4 Les caractéristiques les plus importantes dans le choix de l'environnement du logement pour les publics

Les caractéristiques par ordre d'importance dans le choix du logement

Nb de réponses et rang moyen (ou importance) par catégorie

Taux de réponse : **91,3%**

	Nb	Imp.
les questions de mobilité	**42**	**3,00**
Coût du loyer (en rapport avec la solvabilité des locataires)	**41**	**3,52**
possibilités de solidarité de proximité	**40**	**2,24**
Autre	**11**	**0,33**

Si les questions de mobilité sont les plus citées (par l'ensemble des répondants à cette question), le coût du loyer est, selon l'ensemble des répondants et par ordre de priorité, la caractéristique la plus importante dans le choix du logement.

La solvabilité des personnes est en effet le premier critère d'accès au logement. Selon les acteurs Haut-Viennois rencontrés, la plus part du temps dès qu'une personne perçoit un revenu suffisant, elle est orientée vers le logement et ce quelle que soit sa situation sociale, en raison de l'embolie du secteur hébergement-insertion. Néanmoins, dans l'absolue, ce n'est pas parce que la personne a des ressources qu'il est pertinent de l'orienter systématiquement sur du logement.

1.4.5 En matière d'accompagnement quelles sont pour vous les priorités ? (par ordre d'importance)

En matière d'accompagnement quelles sont pour vous les priorités (par ordre d'importance) ?

Taux de réponse : **91,3%**

	Nb	Imp.	
l'apprentissage de l'acte d'habiter (habiter le logement l'immeuble et dans le quartier)	**34**	**2,93**	81,0%
permettre à la personne de se poser dans un environnement protecteur	**32**	**2,67**	76,2%
le paiement du loyer et des charges locatives	**31**	**2,86**	73,8%
l'adaptation aux règles de vie dans le logement (comportement)	**31**	**2,74**	73,8%
Autre	**5**	**0,12**	11,9%

Toutes structures confondues :

- « l'apprentissage à l'acte d'habiter » cité par 34 structures (/42) arrive, en moyenne, au 1er rang des priorités en matière d'accompagnement.

Si l'on observe les réponses par catégorie de répondants des nuances sont constatées. Ainsi, en moyenne, la 1ère priroité est :

- pour les structures de l'hébergement, « l'apprentissage de l'acte de d'habiter »
  (cité par 15 structures sur 19, 33% d'entre eux la classant au rang 1 des priorités)
- pour les bailleurs sociaux, « l'adaptation aux règles de vie »
  (cité par 6 bailleurs sur 7, 43% d'entre eux la classant au rang 1 des priorités)
- pour les services sociaux, « le paiement des charges locatives » ;
  (cité par 14 services sociaux sur 16, 50% d'entre eux la classant au rang 1 des priorités)

Propositions

Enfin deux questions, en forme de propositions semblent recueillir une forme de consensus des différents acteurs :

- ✓ La possibilté de **tenter des expériences de logement d'abord** (housing first),
- ✓ La **possibité de « retour en arrière » du logement vers l'hébergement en cas de difficultés** ce qui pourrait permettre de sécuriser les parcours et d'éviter des ruptures brutales liées à l'échec d'une transition jugée souvent difficile pour certains publics.Cette procédure ne pourrait s'expérimenter qu'en accord avec le locataire pour respecter le droit.

« La philosophie, issue de l'expérience anglo-saxonne « le logement d'abord », est intéressante. Mais elle vise un public en grande marginalité, avec une volonté politique d'y attribuer, pour que ça fonctionne, des moyens à différents secteurs interdépendants : la santé mentale, le médico-social…Donc OUI sur la philosophie si les conditions de réussite sont réunies à savoir : Des moyens (transversaux) et donc une volonté politique ; un pilotage (DR et DDCSPP – CG - ARS…) ; que chaque institution prenne des risques et accepte de sortir de son pré carré ; accepter qu'un logement soit investi comme un squat (comme ils sont à l'intérieur d'eux-mêmes)… » [extrait des rencontres avec les acteurs-clé]

Dans vos territoires où la tension sur les logements est modérée, pensez vous que (une seule réponse possible):

Taux de réponse : **89,1%**

	Nb	
des expériences de logement d'abord devraient être tentées (logement adapté,...) en complément du dispositif actuel	22	53,7%
le dispositif d'hébergement et de logement actuel pourrait répondre qualitativement aux différentes problématiques s'il était dimensionné en fonction des besoins	13	31,7%
le dispositif devrait être aménagé	6	14,6%
Total	41	

Dans les différents parcours de l'accès au logement, le retour en arrière en cas de difficultés vous paraît-il souhaitable?

Taux de réponse : **91,3%**

	Nb	
non	6	14,3%
oui pour certaines situations	27	64,3%
oui, pour toutes les situations	9	21,4%
Total	**42**	

Environ 64% des structures considèrent qu'un « retour en arrière » serait souhaitable pour certaines situations.

☞Quelques types de situations évoquées par les différents acteurs

- Selon les structures de l'hébergement

« Une expérience négative en logement qui justifie d'une autre orientation: ex: maison relais, appartement thérapeutique..... »

« Perte de droits (perte de revenus, de titre de séjour…)

« Notamment pour les victimes de certaines maladies psychiatriques… »

« Erreur d'orientation, perte d'autonomie, demande de la personne si cette demande est jugée faisable... »

« Lorsque l'accès au logement a été une première tentative, ceci pour retravailler cet apprentissage progressif »

- Selon les bailleurs sociaux

« Dans les situations de difficultés financières »

« Bail dit "glissant" - relogement suite à expulsion »

- Selon les services sociaux

« Celles où le savoir habiter n'a pas pris sens »

« Pour des gens qui n'investissent pas les démarches d'accompagnement »

« En cas de perte de revenus permettant l'accès au logement »

« Pour les personnes ayant bénéficié d'un bail glissant »

« Tout simplement parce qu'il n'y a pas de règle absolue en matière de parcours humain ...et donc de réponse(s) à apporter... »

1.5 Paroles d'acteurs

1.5.1 Commentaires des structures de l'hébergement : les attentes exprimées à l'égard des bailleurs

· Développer le partenariat

- *« que le SIAO soit représenté au sein des commissions d'attribution. » [SIAO 87]*
- *« Corrélation entre la demande et les besoins de la famille et les propositions de logement (diagnostic partagé entre le bailleur et le référent social) » [CHRS 87]*

· Tenir compte des critères de fragilité (mobilité, ressources…)

- *« Que les bailleurs proposent des logements adaptés aux ressources, aux critères de mobilité des personnes, et à la composition du foyer (très peu de logements pour personne seule) » [CHRS 19]*
- *« Que les bailleurs tiennent compte des situations de danger, de la fragilité des femmes en proposant des logements situés dans des lieux calmes. Qu'ils soient plus rapides » [CHRS 19]*

· Permettre plus de mixité sociale

- *« Plus de mixité sociale » [CADA]*
- *« Attitude non discriminante plus orientée sur la mixité sociale. » [CHRS 87]*
- *« Que nos populations soient traitées comme n'importe quel demandeur ». [Résidence accueil]*
- *« Il serait préférable qu'il n'y ait pas forcément plus d'attente de la part du bailleur social en termes d'accompagnement que pour tout type de locataire. Le service social lorsqu'il oriente la personne vers du logement a déjà engagé ce travail au préalable. » [CHRS 23]*

· Simplifier les démarches – réduire les délais

- *« Faciliter l'accès aux logements sociaux pour les jeunes en contrats aidés ou de durées moyennes : ne pas demander systématiquement un cautionnaire. »*
- *« Pouvoir proposer un logement dans un délai de 3 mois suivant la date d'obtention du statut de réfugié. » [CADA 87]*
- *« Réactivité plus importante dans la proposition de logement adaptée aux publics prioritaires que constituent les ménages hébergés en CHRS. » [CHRS 87]*

· Accompagner au maintien dans le logement

- *« Un accompagnement au maintien dans le logement. » [Hébergement d'urgence]*

1.5.2 Commentaires des services sociaux

… quant à l'accès et au maintien dans le logement

- *« Le potentiel de logements adaptés, notamment auprès des bailleurs publics, n'est pas toujours susceptible de permettre l'accès au logement pour des personnes en grandes difficultés (peu de petits logements pour des personnes seules, peu de grands logements pour les familles nombreuses). »*

- *« Notre territoire a dans son parc locatif privé un ensemble de logements non adaptés: pas d'isolation, mode de chauffage inadapté, logements énergivores, logements isolés avec absence de moyens de transport… »*

- *« La problématique du territoire ne repose pas sur des difficultés d'accès, il n'y a pas de tension locative et il y a beaucoup de vacance tant dans le logement social que privé. Les difficultés se retrouvent plutôt dans le maintien : charges énergétiques... »*

- *« Malgré l'offre de logements, les personnes n'ayant pas de ressources stables sont très en difficulté dans leur parcours logement tant au niveau de l'accès qu'au niveau du maintien dans les lieux. (réticence des bailleurs sociaux, création d'impayés de loyers…) »*

1.5.3 Commentaires des bailleurs

- *« Améliorer la coordination et concertation »*

- *« Proposer un accompagnement durant les premiers mois suivant l'accès au logement »*

- *« La mise en place d'un accompagnement cohérent ainsi que l'élargissement des expériences en habitat adapté devrait permettre à chacun de pouvoir vivre de façon autonome et de s'intégrer socialement. »*

Résumé des résultats de l'enquête auprès des acteurs

1.1 Les caractéristiques des répondants

Sur 61 réponses en ligne seuls **46 questionnaires étaient exploitables**, 15 étaient trop incomplets pour être exploités.

Les 46 structures répondant se répartissent selon les trois catégories suivantes :

- Les bailleurs sociaux : 7
- Les services sociaux 20
- Les structures d'hébergement (y compris SIAO) : 19

Parmi les **7 bailleurs**, on compte :

- 3 OPH communaux uniquement implantés en milieu urbain ;
- 2 OPH départementaux implantés dans les zones rurales, semi rurales et urbaines ;
- 2 sociétés HLM également situés dans les zones rurales, semi-rurales et urbaines.

Parmi les **20 services sociaux** ayant participé à l'enquête :

- 13 sont des services sociaux polyvalents ;
- 3 sont des services sociaux gérés par un CCAS ;
- 2 sont des services sociaux spécialisés des Conseils Départementaux ;
- 2 sont des conseillers techniques des DDCSPP.

19 structures d'hébergement (y compris les services d'information d'accueil et d'orientation) ont également participé à l'enquête, chacune de ces structures pouvant proposer une ou plusieurs modalités d'hébergement allant de l'hébergement d'urgence au logement accompagné. Parmi ces 19 répondants, on compte :

- 3 FJT – résidence sociale / service habitat jeune ;
- 1 pôle urgence (dont SIAO et hébergement d'urgence) ;
- 1 résidence accueil ;
- 2 services communaux proposant notamment de l'hébergement ALT ;
- 2 centres d'hébergement d'urgence ;
- 3 CHRS ;
- 2 CADA ;
- 3 organismes gestionnaires gérant plusieurs structures (de type CHU, CHRS, ALT, CADA ;
- 2 maisons relais.

1.2 Accès aux dispositifs d'hébergement

1.2.1 Les délais d'attente

En Haute-Vienne, les délais d'attente de place son inférieurs à 1 mois, selon 64% des répondants. Sauf pour le pôle urgence du SIAO pour lequel le délai est de 248 jours et les deux CADA pour lesquels les délais sont respectivement de 225 jours et de 171 jours.

⇨Notons cependant que ces chiffres sont à prendre avec précaution car l'absence de réponses de 5 structures de la Haute-Vienne dont 2 CHRS et 2 CHU impacte fortement les résultats et contredisent le manque de place et les listes d'attente exprimés par les acteurs.

En Creuse et en Corrèze, les délais sont de 1 à 2 mois pour les CHRS et les maisons relais. Pas d'attente pour les FJT et les SHAJ.

1.2.2 Les motifs de refus

- 80% des structures répondantes évoquent le manque de places
- 37 % un profil de public qui ne correspond pas aux spécificités de la structure d'hébergement.
- 31 % l'absence de place adaptée correspondant à la configuration familiale.

1.2.3 Les orientations par défaut

58% des structures accueillent des résidents par défaut et ce pour des motifs multiples : par exemple, le manque de places dans les structures, l'accueil en CHRS pour avoir une solution d'hébergement, …

1.3 Accès au logement

Environ 5 % des logements sociaux en Limousin ont été attribués à des personnes ou ménages sortant des dispositifs d'hébergement.

Le diagnostic de la situation sociale du demandeur se fait de façon variable selon les organismes. A part égale, il peut être fait :

- En commun avec le service d'orientation
- Par le service social de l'organisme
- Par le service clientèle de l'organisme.

1.4 Accès au logement : le regard des professionnels

1.4.1 Quelles priorités les professionnels assignent-ils à l'hébergement et au logement ?

Qu'ils soient bailleur, structure de l'hébergement ou service social, la fonction « mettre à l'abri, disposer d'un toit » est la priorité de rang 1. Les autres priorités varient au regard de la place que chacun des acteurs occupe dans le parcours d'hébergement ou du logement :

- Les structures d'hébergement et les services sociaux placent « être protégé » en rang 2
- Les structures d'hébergement et les bailleurs placent la fonction « éducation à l'acte d'habiter » en rang 3

En fonction des missions particulières de certaines structures, ce classement peut être modifié.

1.4.2 Regards d'acteurs sur les personnes les plus éloignées du logement.

- *Les situations résidentielles les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement*

Les plus éloignées sont les personnes vivant à la rue, puis les gens du voyage, les personnes sortant d'institution psychiatrique ou carcérale.

À contrario, les situations résidentielles les plus proches de l'accès au logement ou au relogement sont les personnes vivant chez des tiers, celles vivant en surpeuplement et enfin celles vivant en appartement potentiellement indigne.

- *Les situations sociales ou administratives les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement*

Les plus éloignées sont les déboutés du droit d'asile qui pour des raisons administratives ne peuvent accéder au logement, même si 20% d'entre eux, déboutés du droit d'asile à leur entrée dans la structure accèderont au logement.

Viennent ensuite, à part égale d'importance, les ménages ayant reçu un commandement de quitter les lieux ou ayant fait l'objet d'une procédure d'impayé de loyer.

À contrario, les moins éloignées sont les personnes victimes de violence conjugale.

- *Les catégories de ménages rencontrant le plus de difficultés dans l'accès au logement*

Les personnes seules sont celles qui ont le plus de difficultés, suivies des familles monoparentales et enfin les couples avec ou sans enfant.

- *Les autres facteurs qui influent sur l'accès ou le maintien dans le logement.*

3 facteurs principaux : l'absence ou la perte de revenus, puis les pratiques addictives et enfin les problématiques de santé mentale.

Cependant, des nuances sont à apporter en fonction de la place que chaque structure occupe dans le parcours d'accès au logement. Les structures d'hébergement et les services sociaux considèrent la problématique du revenu comme celle influant le plus négativement l'accès ou le maintien dans le logement. Les bailleurs sociaux considèrent, quant à eux, les problèmes liés au comportement, au savoir vivre ensemble, comme influant le plus négativement l'accès ou le maintien dans le logement.

1.4.3 Les « catégories » de personnes ou ménages sortant d'hébergement les plus susceptibles d'habiter un logement.

Les personnes ayant déjà occupé un logement en France, ou dans un environnement culturel semblable, sont les plus susceptibles d'occuper un logement.

À contrario, parmi les profils proposés, les jeunes majeurs sortant d'institution semblent les moins susceptibles d'occuper un logement.

1.4.4 Les caractéristiques les plus importantes dans le choix de l'environnement du logement pour les publics.

Si les questions de mobilité sont les plus citées par l'ensemble des répondants, le coût du loyer est la caractéristique la plus importante dans le choix du logement.

1.4.5 En matière d'accompagnement, quelles sont pour vous les priorités ?

Toutes structures confondues, « l'apprentissage à l'acte d'habiter » arrive au premier rang des priorités. Si on affine ces réponses par catégories de répondants, les priorités sont un peu différentes selon la place que chaque structure occupe dans le parcours d'accès au logement. Ainsi :

- Pour les structures d'hébergement, « l'apprentissage à l'acte d'habiter » est bien la priorité de rang 1.
- Les bailleurs sociaux placent en priorité de rang 1 « l'adaptation aux règles de vie ».
- Les services sociaux placent au rang 1 le « paiement des charges locatives ».

1.5 Paroles d'acteurs

1.5.1 Commentaires des structures de l'hébergement : les attentes exprimées à l'égard des bailleurs

Développer le partenariat :

- Permettre au SIAO d'être représenté au sein des commissions d'attribution
- Diagnostic social partagé entre le référent social et le bailleur afin de corréler la demande et les besoins de la famille avec les propositions de logement.

Tenir compte des critères de fragilité des publics

- Proposer des logements adaptés aux ressources, aux critères de mobilité et à la composition du foyer
- Tenir compte des situations de danger, de la fragilité des femmes en proposant des logements dans des lieux calmes. Accélérer le processus d'attribution.

Traiter nos publics comme n'importe quel demandeur

- Ne pas avoir d'attitude discriminante à l'égard des publics, traiter nos publics comme n'importe quel demandeur
- Favoriser la mixité sociale
- Lorsque le service social oriente une personne vers le logement, une démarche d'accompagnement préalable a été engagée : le bailleur ne devrait pas avoir plus d'attente en termes d'accompagnement social que pour tout type de locataire.

Simplifier les démarches, réduire les délais

- Pour les jeunes en contrat aidé ou en CDD, ne pas systématiquement demander un « cautionnaire ».
- Proposer un logement dans un délai de 3 mois suivant la date d'obtention du statut de réfugié
- Avoir une réactivité plus importante dans la proposition de logements adaptés aux publics prioritaires que constituent les ménages hébergés en CHRS

1.5.2 Commentaires des services sociaux quant à l'accès et au maintien dans le logement

Le potentiel de logements adaptés, notamment auprès des bailleurs publics, ne permet pas toujours l'accès au logement pour des personnes en grandes difficultés (peu de petits logements pour des personnes seules, peu de grands logements...

Il n'y a pas de tension locative et il y a beaucoup de vacance tant dans le logement social que privé. Les difficultés se retrouvent plutôt dans la maintenance : isolation, logements énergivores, charges énergétiques, moyens de transports...

Malgré l'offre de logements, les personnes n'ayant pas de ressources stables sont très en difficulté dans leur parcours logement tant au niveau de l'accès qu'au niveau du maintien dans les lieux. (Réticence des bailleurs sociaux, création d'impayés de loyers…)

1.5.3 Commentaires des bailleurs

Améliorer la coordination et concertation
Proposer un accompagnement durant les premiers mois suivant l'accès au logement »
La mise en place d'un accompagnement cohérent ainsi que l'élargissement des expériences en habitat adapté devrait permettre à chacun de pouvoir vivre de façon autonome et de s'intégrer socialement. »

1.6 Tableau récapitulatif « des perceptions d'acteurs »

Questions	Modalités d'importance de niveau 1 (selon classement moyen des acteurs)	Observations
La priorité concernant la problématique hébergement/logement :	Mettre à l'abri /disposer d'un toit	· Le « couple » mise à l'abri et protection est privilégié pour les Structures de l'hébergement/logement adapté ainsi que pour les services sociaux · Le « couple » mise à l'abri/accés au droit commun (bail) est prévilégié pour les bailleurs
Caractéristiques des ménages les plus éloignées de l'accès au logement		
La situation résidentielle la plus éloignée de l'accès au logement	Personnes vivant à la rue	A contrario, les moins éloignés sont : les personnes vivant chez un tiers
La situation sociale ou administrive la plus éloignée de l'accès au logement	Les déboutés du droit d'asile	A contrario, les moins éloignées sont : les personnes victimes de violence
La catégorie de ménage rencontrant le plus de difficultés dans l'accès au logement	Les personnes seules	A contrario, les moins en difficultés dans l'accès au logement : les couples avec enfants
L'obstacle principal à l'accès ou au maintien dans le logement	L'absence ou la perte de revenus	Après les revenus, les conduites addictives est le 2ème obstacles majeurs pour les acteurs
La catégorie de personnes/ménages sortant d'hébergement les plus susceptibles d'habiter un logement	Les personnes ayant déjà occupé un logement en France (ou dans un environnement culturel très semblable)	Parmi les profils proposés, les jeunes majeurs sortant d'institution seraient les plus en difficultés
La caractéristique principale dans le choix du logement	Le coût du loyer	Mais également les questions de mobilité
La priorité en matière d'accompagnement	L'apprentissage de l'acte d'habiter	Le classement des priorités en la matière est différent selon les catégorié d'acteur : · Pour les structures de l'hébergement/logement adapté : « L'apprentissage de l'acte d'habiter » · Pour les bailleurs : « l'adaptation au règles de vie dans le logement (comportement)» · Pour les services sociaux « le paiement du loyer et des charges locative »

2 Rencontres avec les acteurs-clé

La phase préalable de l'étude consistait à organiser des rencontres avec différents acteurs afin d'échanger avec eux, à partir de leur expérience et de leur place dans le parcours de l'hébergement au logement et d'obtenir ainsi une première lecture globale du dispositif régional.

Concrètement, si ces rencontres ont permis de délimiter le champ de l'enquête auprès des professionnels dit « volet perception des acteurs » de l'étude, elles avaient aussi pour objectif de permettre l'identification des types de profil d'usagers à interviewer dans la phase 2 de l'étude, ceux pour lesquels le parcours résidentiel semble plus complexe.

Quels acteurs clé ?

Sans pour autant démultiplier les rencontres ni prendre le risques d'une vision trop restrictive du dispositif, le groupe d'appui a fait le choix de définir trois groupes d'acteurs-clé :

- Les SIAO : sur le volet urgence et insertion
- Les acteurs du logement adapté (AVDL, médiation inter-locative…) : derniers acteurs avant l'accès au logement de droit commun
- Les bailleurs sociaux

Cinq grandes thématiques ont structuré les échanges (voir grille d'entretien en annexe) :-

- Les publics les plus fragiles
- Les principaux risques de rupture : ceux liés à la personne elle-même et ceux liés aux dispositifs
- Les critères d'accès aux logements et l'accompagnement vers et dans le logement
- Le partenariat
- L'intérêt du logement d'abord : freins et leviers.

La teneur des rencontres avec les acteurs ont été riches. En effet, si elles ont permis le démarrage de l'étude et la construction des outils, elles contribuent grandement à enrichir l'analyse autour des parcours.

2.1 Selon-vous, existe-t-il des tensions particulières en région concernant l'hébergement ou le logement ?

2.1.1 Les bailleurs sociaux

- En Creuse, 500 logements sont vacants à Creusalis qui gère 90% du parc de logements sociaux en 23), essentiellement dans du collectif et du grand logement qui représentent 8% du taux de vacance.
- En Haute Vienne l'ODHAC (office public départemental) dispose de 4.9 % de logements vacants, principalement en zone rurale. L'OPH a signé une convention avec l'ARSL
- En Corrèze, des logements vacants sont également disponibles. En 2014, seulement 70 demandes provenaient du 115. Signature d'une convention avec le ROC. Globalement, un sentiment que le dispositif d'hébergement vers le logement est un peu une usine à gaz par rapport aux problèmes rencontrés
- La situation d'absence de tension sur le logement renforce les risques de non mixité, alors que la MIILOS[4] recommande le ratio de 3 demandeurs pour un logement, en Limousin à l'inverse nous avons 3 logements pour un demandeur.
- L'exigence des demandeurs y compris en grande difficulté (à la rue…) qui ne souhaitent pas vivre à tel ou tel endroit (refus). La mixité est un idéal mais les gens n'en ont pas envie.
- Certains publics sont les mêmes qu'en CHRS, faute de place dans l'hébergement et compte tenu de la vacance sur le logement.

2.1.2 Les SIAO

Sur la région : pas de tension sur le logement. Grands logements vacants en Creuse, tensions sur les petits logements. C'est l'inverse en Haute-Vienne.

- L'hébergement d'urgence et d'insertion est plein et peu de mouvements sont enregistrés : les listes d'attente sont longues (200 personnes en 87). Les places sont essentiellement bloquées par les sans-papiers et les déboutés du droit d'asile (ce qui est une situation ancienne à Limoges mais la Creuse et la Corrèze évoluent vers cette embolisation du dispositif). A noter que ces hébergements pour la Haute-Vienne sont, pour la plus part, des injonctions préfectorales et des référés justice. Les mouvements concernent souvent des fins de prise en charge, des problèmes de comportement, ou se faire de façon volontaire pour certains dont on perd la trace.
- La qualité du parc, de l'environnement, les zones mal desservies par les transports, peuvent être un frein, provoquer des refus

[4] Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social

2.1.3 Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté

- En Haute-Vienne, il n'y a pas de tension sur le logement (comparativement au national). Paradoxalement c'est le territoire qui utilise, proportionnellement, le plus les nuitées d'hôtel (50% de l'hébergement d'urgence se fait en nuitées d'hôtel).

2.1.4 Les points communs, les différences de point de vue

Les acteurs clé rencontrés :

. *Ne constatent pas de tensions majeures sur l'offre de logements disponibles, même s'il existe des disparités départementales ou infra départementales (zone urbaine ou rurale), quant à la taille des logements disponibles (petits logements, grands logements), l'implantation dans un quartier prisé ou pas des usagers (réputation, mixité sociale, commodités d'accès, …).*

. *Par contre, en ce qui concerne l'hébergement, d'urgence ou d'insertion, le dispositif est saturé, principalement en Haute-Vienne. La Creuse et la Corrèze évoluent de la même manière vers cette « embolisation ». Peu de mouvements sont enregistrés, listes d'attente longues, places principalement occupées par les demandeurs d'asile, des étrangers en demande de régularisation et des déboutés du droit d'asile.*

2.2 Quels sont, selon-vous, les publics les plus fragiles ?

2.2.1 Les bailleurs sociaux

Les personnes qui ont des problèmes de statut :

- Le statut de la personne permet à la personne d'accéder ou non à un logement et de s'y maintenir. Par exemple, un étranger qui perd sa carte de séjour, donc son droit au travail, ses droits à certaines prestations sociales devient vite non solvable. La perte du titre de séjour engendre une saisie de la CCAPEX (commission de coordination des actions de prévention des expulsions)

Celles qui nécessitent un accompagnement social en aval de l'accès au logement, notamment pendant les trois premiers mois d'installation de la personne dans le logement. Cette période étant soulignée par tous comme un point de fragilité du parcours et une transition à risque pour certaines situations.

2.2.2 Les SIAO

Les personnes en errance :

- La Creuse suit majoritairement, parmi ce public, des SDF issus du département. Il s'agit souvent de marginaux, qui ont épuisé tous les dispositifs, qui ont des comportements inadaptés au logement.
- Corrèze : il n'y a plus de routards comme il y a encore 10 ans. Ils savent que les travailleurs sociaux ne « donnent » plus : ils s'adressent directement au caritatif (on peut les retrouve en zone rurale). Nous n'avons plus les moyens de leur donner quoi que ce soit. Auparavant, plus de 80% de ce public avait une dernière adresse connue en Corrèze. Ce n'est plus vrai actuellement : Brive est devenu un carrefour et c'est maintenant un nouveau type de personnes en errance que nous voyons arriver.

Les jeunes :

- Parmi eux, ¼ de très jeunes majeurs en rupture familiale ou qui, depuis 4 ou 5 ans, sortent d'établissements d'enfants (protection de l'enfance). Ils sont de plus en plus nombreux dans les 3 départements. Cela peut s'expliquer par la baisse des contrats jeunes majeurs, ou par la rupture de ce contrat par des jeunes qui veulent s'émanciper. Ou de très jeunes couples, parfois avec un jeune enfant. Ils ont du mal à s'intégrer dans un projet qui comporte des droits et des obligations : les outils des CHRS mériteraient d'être revisités. la Creuse, après les avoir repérés en CHRS, fait un travail de partenariat avec la Mission Locale.
- La Corrèze constate que les structures les préviennent très peu de temps avant la date anniversaire de la majorité du jeune, même si depuis environ 3 mois les MECS essayent d'anticiper à 15 jours.
- CHRS ou FJT Certains sont sans ressources, même minimum, et ne peuvent donc prétendre à une place en FJT. De plus, pour intégrer un FJT, ils doivent avoir un projet de formation. Les jeunes qui nous arrivent n'en sont pas là et ne veulent pas pour autant aller en CHRS. D'autres se mettent en couple et veulent avoir des enfants, s'installer ensemble (la grossesse amène le RSA, ce qui n'est pas négligeable) : ils veulent une certaine stabilité, un logement durable …

Les jeunes avec leurs chiens :

- En cas de réticences du bailleur, on peut activer l'AVDL. Ils peuvent être accueillis dans les abris de nuit, mais beaucoup de jeunes ne veulent pas y aller. C'est l'équipe de rue qui travaille avec eux en amont de l'accès au logement. Quand ils ont accès au logement, c'est en général dans le parc privé, sans confort, voire chez des marchands de sommeil.

Les personnes expulsées

- Elles ont épuisé les différents dispositifs, avec en général d'importantes dettes locatives.

Les femmes victimes de violences :

- La Corrèze constate une recrudescence de ce public, victimes de violences intrafamiliales ou conjugales. Beaucoup sont d'origine marocaine : elles représentent 15 femmes sur 19 à SOLIDARELLES

- En Haute-Vienne, les femmes victimes de violences conjugales ne passent pas par le SIAO. Il existe pour elles une voie d'accès direct en CHRS. Par contre, nous accompagnons les jeunes filles victimes de violences intrafamiliales qui ne sont pas prises en compte dans le dispositif. On constate souvent un retour vers cet homme ou parent violent. Ce retour est moins fréquent quand il y a présence d'enfants
- Creuse : on constate peu de retours quand la femme part avec un enfant dans un CHRS dans un premier temps, puis dans un logement. Il y a un travail d'accompagnement social en amont et en aval de leur départ. L'accueil de jour peut aider à préparer les choses avant de partir. Elles viennent plusieurs fois, elles ont un dossier et le jour où elles décident de partir, elles savent que nous avons la possibilité de les accueillir avec leurs enfants, ce qui diminue leur stress.

Les sortants d'HP ou identifiés comme tels, ou orientés par des travailleurs sociaux d'HP, hospitalisés au long cours

- Ce sont « les incasables », ceux qui sont à la limite du médical et du social, qui ont des problèmes psy. Ceux qui sont dans des pratiques addictives sont plus faciles à « caser ». A noter que les bailleurs font le même constat : on peut être alcoolique et occuper son logement sans difficulté.
- La Creuse a une convention avec le secteur psychiatrique depuis 1996, qui a été révisée. La préparation se fait en amont par une IDE psy du CMP déléguée à l'exclusion et qui travaille avec nous tous les jours, ce qui facilite les entrées et sorties. Reste posé le problème d'aller-retour entre l'Hôpital Psychiatrique et le domicile. Autre problème, l'accès aux soins psychiatriques pour les personnes étrangères qui ne parlent pas le français.
- Haute-Vienne : Une collaboration existe entre le SIAO et le secteur psychiatrique, mais on constate malgré tout une réticence des bailleurs qui protègent leur structure et leur personnel. Si un dossier est présenté en comité technique d'orientation, le diagnostic social étant établi par le travailleur social de l'Hôpital Psychiatrique, le dossier est presque toujours refusé en raison de la représentation de la pathologie mentale que se font les membres du comité technique.
- Corrèze : travail avec l'équipe mobile précarité qui facilite certains accueils en HP et dans les structures.

Les publics plus âgés

- Rupture du couple quand les enfants sont grands, par exemple

Les sortants d'incarcération :

- Leurs difficultés dépendent de leur situation administratives (ex : interdiction de sortir du département) ou familiales. Mais ce n'est pas un public repéré comme plus fragile que les autres. Quand ils sortent d'une incarcération longue, ils sont plutôt orientés vers un logement adapté (maisons relais quand elles existent). Il n'y a pas vraiment de suivi pour ces personnes.
- Corrèze et Haute-Vienne : très sollicités par le SPIP, même hors région, parfois de la veille pour le lendemain, ou pour un hébergement d'essai au cours d'une permission pour

permettre à la personne de se familiariser avec le lieu, de se faire une idée de son adhésion ou pas à ce qui lui est proposé.

Familles mono parentales originaires de Mayotte :

- Ils ont des revenus, au minimum ils sont bénéficiaires du RSA
- Ce que l'on constate, c'est une surpopulation du logement et pas de logements assez grands pour les héberger à limoges (ce qui ne serait pas le cas en Creuse : T4 vacants). De plus, il leur faut au moins 6 mois à Limoges avant d'accéder au logement. En attendant, ils sont en sous-location ou logés chez un tiers.

Gens du voyage :

- Ceux qui ont épuisé les dispositifs d'urgence, les services sociaux de secteur : il est difficile de trouver une solution, même si leur nombre est très faible.
- On arrive à travailler des projets d'ALT avec les jeunes de cette communauté qui veulent sortir du système en travaillant avec les bailleurs sociaux (département de la Creuse).

2.2.3 Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté

- L'absence de fluidité du parcours n'est pas due au système mis en place mais à la situation administrative des personnes et au statu quo des pouvoir publics sur cette question.
- On constate une évolution du public ces dernières années : personnes à la retraite (séparation, dette, logement indigne/non entretenu). Beaucoup d'hommes seuls également.

2.2.4 Les points communs, les différences de point de vue

Les points communs repérés par tous les acteurs comme un frein à l'accès ou au maintien dans le logement des personnes les plus fragiles :

. *Les problèmes de comportement, du savoir vivre ensemble, qui nécessitent ou nécessiteraient un accompagnement social : personnes sortants d'un hôpital psychiatrique, les personnes en errance, …*

. *Les problèmes de statut administratif de la personne qui peuvent engendrer des problèmes de solvabilité : personnes expulsées, étrangers qui perdent leur titre de séjour, jeunes sortant de l'ASE et/ou sans un minimum de ressources*

. *Les gens du voyage qui ont épuisé tous les dispositifs et pour lesquels il est difficile de trouver une solution. A noter cependant que des projets ALT sont travaillés avec les bailleurs sociaux pour des jeunes qui veulent sortir du système.*

. *Les personnes qui ont des situations particulières quant à la taille du logement : les personnes à la retraite (petit logement) les familles mono parentales de Mayotte (grands logements).*

. *Les nouveaux publics : les publics âgés, les jeunes en rupture familiale, les hommes seuls, …*

Les personnes dont la situation est précaire mais qui ne sont pas repérées comme un public particulièrement fragile ou pour lesquelles des dispositifs spécifiques sont mis en place :

. *Les femmes victimes de violence conjugale ou familiale qui peuvent bénéficier d'un accès direct aux CHRS. Elles bénéficient d'un accompagnement social en amont (qui peut, par exemple, se traduire par un accueil de jour pour les aider à préparer leur départ) et en aval de leur départ du domicile conjugal.*

. *Les personnes qui sortent d'incarcération dont les difficultés dépendent essentiellement de leur situation administrative et qui n'ont pas de suivi social particulier*

2.3 L'accompagnement vers le logement

2.3.1 Les bailleurs sociaux :

- Difficulté de l'acte d'habiter et du vivre ensemble, d'avoir des repères pour habiter : comment j'habite dans mon logement, dans ma résidence dans mon quartier ? La question du comportement cristallise les tensions entre personnes d'une résidence. Le suivi social doit porter sur cette question.

2.3.2 Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté

15 parcours types ont été identifiés par l'ARSL - avec 3 étapes « pratiques » que doit prendre en compte le travailleur social pour faire avancer la personne :

1. L'adaptation : travail sur l'insertion et la socialisation en logement sur site (type CHRS) : il s'agit de personnes désocialisées qui ont besoin de « protection » et de temps pour retrouver des repères
2. L'insertion : perspective de projet d'accompagnement. Insertion dans le parc diffus de logement, travail sur le comportement social et la capacité d'habiter : il s'agit de logements encadrés, à proximité de l'établissement pour sécuriser le parcours
3. Le logement accompagné pour des personnes qui ont des ressources. Travail sur l'accès au logement, l'intégration dans l'environnement : accès à un logement autonome, sous location, AVDL …..

2.4 Quels sont, selon-vous, les principaux risques de rupture dans le parcours d'accès ou maintien dans le logement ?

2.4.1 Les bailleurs sociaux :

- Le plus difficile, pour les personnes qui étaient les plus loin du logement, ce sont les 3 premiers mois (temps de traitement administratif…). C'est là que le suivi social est le plus important. Après ce sont les risques d'accident de la vie.

2.4.2 Les SIAO :

- Souvent, c'est au moment où ils accèdent au logement, après un accompagnement, que la rupture survient alors que l'on croyait avoir réussi : nouveau projet, nouveau parcours, parfois retour à la rue. Certains en lutte pour avoir quelque chose s'effondrent quand ils l'obtiennent. Dans cette rupture, on ne sait pas distinguer ce qui tient à la personne et ce qui tient au dispositif

- Problème de sentiment de solitude quand ils accèdent au logement. Ceci n'est pas vrai pour les familles, mais pour les personnes isolées, quel que soit le parcours : moins les personnes ont eu d'expérience du logement, plus c'est difficile. Ils n'investissent pas le logement comme on peut le comprendre (ex : le routard qui garde ses liens antérieurs la journée avec ses connaissances de la rue)
- Certains qui touchent le RSA ont accès au logement ; au bout d'un an, ils ne sont plus bénéficiaires du RSA et sont alors expulsés … Retour vers l'hébergement d'urgence. Idem pour certains étrangers dont les CST ne sont pas renouvelées.
- Les travailleurs sociaux les accompagnent beaucoup avant l'entrée en logement. Après, le relais est pris par le secteur : ce n'est pas le même accompagnement, il n'y a plus de visites à domicile, l'accompagnement est impersonnel.

2.4.3 Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté

Les moments clés du parcours sont les passages d'un segment de l'offre à un autre ou bien les difficultés structurelles :

- La transition AHI et bailleurs se fait mal : le lien est à travailler avec le référent parcours qui pourrait faire un tuilage intéressant.
- Il existe une rupture entre les dispositifs ASE et AHI. : on constate que 80% des jeunes sortants de MECS se retrouvent au SIAO (peu de retours en famille). Il faut travailler sur la sortie des MECS et faire le lien entre le référent parcours SIAO et ces institutions.
- La sortie de l'hébergement d'urgence : la durée de séjour est trop longue sur Limoges (problème de la situation administrative) : il est difficile de travailler sur d'autres dispositifs. Le risque est que ce soit destructeur pour certaines personnes car on les rend dépendantes d'un système (2 ans à l'hôtel est une mise hors-jeu, à la marge).
- La sortie de CHRS : les durées de séjour sont relativement longues avec le risque de créer un lien de dépendance au système. Certaines personnes sont dans une évolution favorable et puis « rupture », il n'y a pas de renouvellement de la carte de séjour. Autre difficulté, celle qu'ont les bailleurs sociaux à attribuer des logements à des publics qui sortent de CHRS

2.4.4 Les points communs, les différences de point de vue

Les risques de rupture identifiés par les acteurs clé :

. ***Les risques liés aux personnes elles-mêmes, d'ordre « psycho-social»*** *:*
  . *Quand les personnes accèdent au logement, parfois après un long parcours, un accompagnement social préalable, la rupture peut survenir comme un phénomène de reproduction de l'échec. La période de 3 mois suivants l'emménagement est souvent cruciale et requiert un suivi social important.*
  . *La difficulté d'investir leur logement, conformément à une certaine « norme sociale » quand elles n'ont pas eu ou peu) d'expérience de logement autonome.*
  . *La perte des relations sociales qu'ils entretenaient auparavant, le sentiment de solitude.*

. ***Les risques liés au dispositif*** *:*
  . *Les passages d'un segment de l'offre à l'autre, de l'AHI aux bailleurs*
  . *La rupture entre les dispositifs ASE et AHI*
  . *Les durées de séjour trop longues en CHU, CHRS ou hôtel qui créent une sorte de dépendance des personnes au système.*
  . *Les ruptures de parcours liées à la situation administrative des personnes.*
  . *La réticence des bailleurs sociaux à attribuer un logement aux personnes qui sortent du dispositif AHI.*

2.5 Les conditions d'attribution d'un logement par les bailleurs

2.5.1 Les bailleurs sociaux :

- Les critères pour accéder au logement, pour évaluer le risque sont d'abord de l'ordre des textes réglementaires. Mais chaque bailleur a ses propres représentations sur les demandeurs, construites à partir de son expérience. Ces critères ne sont pas objectivés, même si certains sont partagés et sont vérifiables statistiquement (familles mono parentales, étrangers hors CEE, sans revenu lié à l'emploi,…)
- Les attentes des bailleurs se centrent sur l'acte d'habiter : comment j'habite le logement, l'immeuble et dans le quartier. Dans ce cadre le problème de l'impayé de loyer, même s'il est majeur, n'est pas essentiel. Si ces assertions peuvent paraitre contradictoires, cette contradiction s'explique par la plus grande facilité à obtenir du juge une rupture du bail pour un impayé que pour un comportement inadapté. Le juge se prononçant sur des éléments factuels quelque fois difficiles à obtenir sur des questions de comportement.
- Les mesures d'accompagnement au logement telles qu'elles sont conçues ne permettent pas de revenir en arrière. De manière générale, et en terme d'adaptation de l'offre, il faudrait, en cas de problème, pouvoir revenir vers une équipe spécialisé (responsabilité partagée).

2.5.2 Les SIAO :

- Quand la personne n'a jamais occupé de logement en autonomie, les bailleurs considèrent cette situation comme un facteur de fragilité et ils exigent un entretien préalable avec le travailleur social, selon des critères qui leur sont propres.

2.5.3 Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté

- En Haute-Vienne, l'ARSL est présente à la commission d'attribution de l'ODHAC. Une convention avec Limoges Habitat est imminente. Néanmoins, L'ARSL n'a pas de lisibilité sur les dossiers en amont, elle n'est pas « porteuse des situations. »
- La majorité des sorties se font sur le logement social et sur les quartiers périphériques : quelle articulation avec la politique de la ville ? Quel partenariat dans le cadre des contrats locaux de santé ?

2.5.4 *Les points communs, les différences de point de vue*

Pour les bailleurs sociaux, les premiers critères pour évaluer le risque sont d'abord d'ordre règlementaire. Les autres critères ne sont pas objectivés et varient d'un bailleur à l'autre. On peut noter notamment la capacité des personnes à l'acte d'habiter, la possibilité d'un accompagnement social quand celui-ci s'avère nécessaire en amont et en aval de l'attribution du logement, la nécessité d'une responsabilité partagée avec les acteurs de l'AHI et la possibilité de revenir en arrière.

Les acteurs de l'AHI font plusieurs constats : les bailleurs sociaux ont des a priori sur les publics accompagnés par leurs services, qu'ils considèrent comme des personnes à risque. Ils n'ont pas ou peu de lisibilité sur les critères d'attribution de logement social : pas de diagnostic partagé en amont des commissions d'attribution.

2.6 Que pensez-vous du travail de partenariat des différents acteurs ? Avez-vous des propositions d'amélioration ?

2.6.1 Les bailleurs sociaux :

Les constats

- Manque de collaboration et de complémentarité avec les travailleurs sociaux des différents segments de l'offre et notamment avec la polyvalence de secteur. Les TS ne font pas de différence entre un TS de bailleurs et un chargé de clientèle.
- Il y a beaucoup d'acteurs autour d'un même ménage : il faudrait travailler, avec l'accord du ménage, sur le circuit et les modalités de partage d'information utile et de passage de relais entre intervenants.
- Intérêt du travail de groupe multi partenarial sur les territoires (travailleurs sociaux, gardiens d'immeubles….) avec non pas une entrée métier mais une entrée public. (ex du groupe de travail animé par le service prévention de la ville de limoges)

Les propositions

- Développer le travail de groupe multi partenarial sur les territoires (travailleurs sociaux, gardiens d'immeubles….) avec non pas une entrée métier mais une entrée public. (exemple du groupe de travail animé par le service prévention de la ville de limoges)
- Développer la collaboration et la complémentarité des travailleurs sociaux des différents segments de l'offre et notamment la polyvalence de secteur.

2.6.2 Les SIAO :

Les constats

- Il n'y a pas vraiment de travail sur les questions d'habitat indigne (existence d'une MOUS – Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale – habitat indigne à Limoges).
- Les 3 CG ne sont pas signataires des conventions SIAO, malgré de bonnes relations avec la polyvalence.
- En Haute-Vienne, nous avons des liens avec Limoges Habitat, mais pas de contacts avec les travailleurs sociaux pour l'entrée de nos publics dans les logements. Nous ne sommes pas invités aux commissions d'attribution ou sollicités pour transmettre nos notes sociales.
- Creuse et Haute-Vienne : dès l'instant où les personnes ont un revenu tel que le RSA, il y a des possibilités de logement, sauf s'ils ont des chiens en nombre, s'ils ont déjà été expulsés. Pour les jeunes de moins de 25 ans la question de la solvabilité constitue un frein à l'accès au logement social.
- En Corrèze, c'est le contraire pour Brive Habitat et Corrèze habitat. À noter, l'expérience Tulliste où le CCAS est associé à la commission d'attribution de « Corrèze habitat ».

Les propositions

- Travailler à la connaissance mutuelle de nos structures pour que les bailleurs sociaux puissent nous solliciter.
- La gestion du risque doit être partagée avec les bailleurs sociaux. Si on est associés à la réflexion avant l'attribution du logement à la personne, nous pourrons apporter des éléments qui éclaireront le choix, permettront d'attribuer le logement le plus adapté à la situation, d'où l'intérêt de nous associer au diagnostic.
- On pourrait être dans la prévention : les mesures AVDL, le référent de parcours qui sera le fil rouge depuis la demande initiale jusqu'au logement ordinaire permettra un suivi au long cours, d'avoir une réelle connaissance de la situation de la personne, éviter de perdre des gens au long cours. Le type de prise en charge va conditionner ce qui se passe après. Les populations que nous accueillons sont- elles les plus à risque d'impayés ou de comportement ?
- Travail de « déconstruction » des représentations des bailleurs sociaux vis-à-vis de nos publics : pour eux, une personne qui sort d'hébergement crée des risques. Il existe toute une hiérarchie des représentations des populations à risque, les ROM occupant le haut de l'échelle.

2.6.3 *Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté*

Les constats

- l'ARSL est présent à la commission d'attribution de l'ODHAC. Une convention avec Limoges Habitat est imminente. Néanmoins, L'ARSL n'a pas de lisibilité sur les dossiers en amont, elle n'est pas « porteuse des situations. »
- Par rapport à l'urgence, l'ARSL passe des conventions avec des institutions (alternative à l'hôtel). L'intérêt est de segmenter les places d'accueil d'urgence selon le type de public. Cela permet de travailler des spécificités et d'apporter au public de la qualité dans la prise en charge (ex : convention avec le foyer Céline Lebret pour des jeunes mères).
- A chaque étape du parcours il y a des partenaires incontournables qu'il faut associer. Par exemple, sur l'Etape 1 « Adaptation » (en référence au parcours type – voir 332), les acteurs de santé sont incontournables.

Les propositions

- La transition AHI et bailleurs se fait mal : le lien est à travailler avec le référent parcours qui pourrait faire un tuilage intéressant.
- Travailler avec les institutions de l'ASE sur les sorties du dispositif des jeunes qu'ils accompagnent et faire le lien avec le référent SIAO.
- Développer entre les acteurs terrain un langage commun autour de concepts ou de notion tels que l'autonomie, l'hébergement, le logement, …

- Moduler l'intensité de l'accompagnement via l'AVDL : suivre les personnes tout au long de leur parcours comme un service de suite.
- La philosophie, issue de l'expérience anglo-saxonne « le logement d'abord », est intéressante ». Mais elle vise un public en grande marginalité, avec une volonté politique d'y attribuer, pour que ça fonctionne, des moyens à différents secteurs interdépendants : la santé mentale, le médico-social…Donc OUI sur la philosophie si les conditions de réussite sont réunies à savoir :
  - Des moyens (transversaux) et donc une volonté politique
  - Un pilotage (DR et DDCSPP – CG…)
  - Et que chaque institution prenne des risques et accepte de sortir de son pré carré.
  - Eventuellement accepter qu'un logement soit investi comme un squat (comme ils sont à l'intérieur d'eux-mêmes).

2.6.4 Propositions :

Développer entre les acteurs terrain un langage et une culture commune

- *Travailler autour de concepts ou de notion tels que l'autonomie, l'hébergement, le logement, l'accompagnement social…*
- *Travailler à la connaissance mutuelle de nos structures pour que les bailleurs sociaux puissent nous solliciter.*
- *Travail de « déconstruction » des représentations des bailleurs sociaux vis-à-vis de nos publics : pour eux, une personne qui sort d'hébergement crée des risques. Il existe toute une hiérarchie des représentations des populations à risque, les ROM occupant le haut de l'échelle.*
- *Développer le travail de groupe multi partenarial sur les territoires (travailleurs sociaux, gardiens d'immeubles….) avec non pas une entrée métier mais une entrée public. (exemple du groupe de travail animé par le service prévention de la ville de limoges)*

Travailler sur un diagnostic social partagé entre les acteurs de l'AHI et les bailleurs sociaux

- *La transition AHI et bailleurs se fait mal : le lien est à travailler avec le référent parcours qui pourrait faire un tuilage intéressant.*
- *Travailler avec les institutions de l'ASE sur les sorties du dispositif des jeunes qu'ils accompagnent et faire le lien avec le référent SIAO.*
- *La gestion du risque doit être partagée avec les bailleurs sociaux. Si on est associés à la réflexion avant l'attribution du logement à la personne, nous pourrons apporter des éléments qui éclaireront le choix, permettront d'attribuer le logement le plus adapté à la situation, d'où l'intérêt de nous associer au diagnostic.*
- *Développer la collaboration et la complémentarité des travailleurs sociaux des différents segments de l'offre et notamment la polyvalence de secteur.*
- *Développer la coopération avec les acteurs de la santé.*

Personnaliser et adapter l'accompagnement social aux besoins de chaque personne

- *Moduler l'intensité de l'accompagnement via l'AVDL : suivre les personnes tout au long de leur parcours comme un service de suite.*
- *Développer la prévention : les mesures AVDL, le référent de parcours qui sera le fil rouge depuis la demande initiale jusqu'au logement ordinaire permettra un suivi au long cours, d'avoir une réelle connaissance de la situation de la personne, éviter de perdre des gens au long cours. Le type de prise en charge va conditionner ce qui se passe après. Les populations que nous accueillons sont- elles les plus à risque d'impayés ou de comportement ?*

Enquête auprès des publics

Analyse quantitative et qualitative des 29 entretiens

conduits en Limousin

du 21 mai au 5 juin 2015

Introduction

Le groupe d'appui n'a pas fait le choix d'un public cible en particulier mais a souhaité que soit interrogé un échantillon différencié de personnes hébergées ou accompagnées par des structures différentes sur les trois départements, qu'il s'agisse de publics dit « étrangers », « marginaux », jeunes en rupture familiale, ou sortant d'établissement de la protection de l'enfance, ou encore de personne ayant du mal à se maintenir dans le logement. L'idée est d'identifier d'éventuelles particularités ou similitudes dans les parcours des différents publics, d'éventuels facteurs récurrents de rupture, l'analyse pouvant servir de point d'appui à la réflexion des acteurs sur les adaptations des organisations et des pratiques.

L'analyse des données quantitatives et qualitatives issues des différentes situations rencontrées, nous permet de distinguer 4 catégories d'usagers des dispositifs. Pour les 3 premières catégories, le passage de l'une à l'autre est marqué par la multiplicité des fragilités, leur intensité et l'accélération des ruptures.

- Les « décohabitants » : sont des jeunes d'une vingtaine d'années, le plus âgé ayant 24 ans, qui peuvent rencontrer des difficultés avec leur famille mais avec qui le lien n'est pas rompu. Ils présentent des fragilités, des événements parfois traumatiques dans leur vie d'enfant auxquels il faut être attentif mais ont surtout besoin d'un étayage éducatif et social à la sortie du milieu familial jusqu'à leur autonomie.
- Les « jeunes exclus » : âgés de 18 à 24 ans ont multiplié les ruptures durant leur minorité, avec une première rupture du lien familial très jeune. Une accélération des ruptures est notée chez ces jeunes depuis leur majorité.
- Les « cabossés » : sont des publics particulièrement fragiles, de plus de 30 ans, qui pour certains ont connu une enfance et une adolescence chaotique de « jeunes exclus »et des accidents de la vie traumatique à l'âge adulte (rupture familiale, violences conjugales, certains ayant connu la rue ou la prison). Chez ce public, les problématiques de santé sont plus présentes que pour les autres catégories (suivi psychothérapeutique ; addictions ; obligation de soins…).

Parmi les personnes rencontrées et à la lecture de leur parcours, certaines étaient à la limite de 2 catégories. Et on voit bien qu'au fil du temps, certaines d'entre elles sont susceptibles de basculer d'une catégorie à une autre.

- Les « étrangers », sont une catégorie « à part ». La difficulté majeure tient à leur situation administrative précaire et ses conséquences sur leur parcours d'hébergement plus long et d'insertion professionnelle. Certains présentent des difficultés supplémentaires - une problématique de santé, une histoire de vie douloureuse dans leur pays d'origine (…) – qui les fragilisent. Néanmoins et de manière générale, les personnes rencontrées semblent plus autonome, actrice de leur parcours et rarement esseulée (soutien communautaire et du milieu associatif). Elles sont dans une démarche d'intégration.

Vue d'ensemble du public rencontré

Typologie des publics rencontrés

	Nb
Les étrangers	8
Les décohabitants	7
Les cabossés	7
Les jeunes exclus	7
Total	**29**

3 Vue d'ensemble du public rencontré…

…Une analyse quantitative des données

29 personnes ont été rencontrées réparties sur les trois départements du Limousin :

- 13 en Creuse,
- 7 en Corrèze,
- 9 en Haute Vienne.

3.1 Les caractéristiques personnelles et familiales

Les hommes ont été légèrement plus nombreux : 16 au total contre 13 femmes

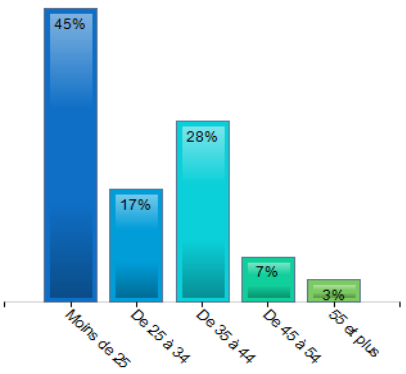
- **L'âge des personnes rencontrées**

Les personnes rencontrées ont entre 18 et 63 ans. Près de 45% d'entre elles sont âgées de moins de 25 ans.

Répartition par âge

Moyenne = **31,14** Médiane = **30,00**
Min = **18** Max = **63**

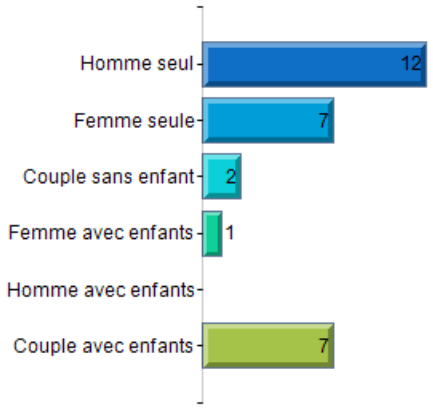
	Nb
Moins de 25	13
De 25 à 34	5
De 35 à 44	8
De 45 à 54	2
55 et plus	1
Total	**29**



- **Les situations familiales**

Quel que soit leur âge, près de 66% des publics rencontrés vivent seuls. 9 vivent en couple dont 2 sans enfant.

Répartition selon leur situation familiale



- **Les situations administratives**

Les personnes rencontrées disent ne pas bénéficier de mesure de protection particulière, à l'exception d'un jeune de moins de 30 ans sous curatelle.

Concernant le public étranger rencontré, 9 au total,

- 6 d'entre eux sont en attente de régularisation bénéficiant d'un récépissé ou d'une autorisation provisoire de séjour (dont 3 pour des raisons de santé).
- 3 ont vu leur situation régularisée, 2 avec une carte de séjour temporaire d'un an et 1 ayant le statut de réfugié. [une des personnes rencontrées entre dans la typologie « jeunes exclus »]

3.2 Les situations par rapport au logement ou à l'hébergement

Le logement ou l'hébergement actuel

Près de 50% des personnes vivent dans une structure d'hébergement :
27,5 % en CHRS (diffus ou collectif)
22,2 % en hébergement d'urgence : il s'agit dans cette étude, de personnes d'origine étrangère et dont la situation administrative n'est pas stabilisée (récépissé ou autorisation provisoire de séjour).

Le temps d'attente de place est relativement satisfaisant dans notre région, le plus souvent moins d'1 mois ou jusqu'à 2 mois. Le délai d'attente peut être plus long pour les « étrangers » notamment pour passer, d'un hébergement à l'hôtel en centre d'hébergement d'urgence, ou d'un Centre d'hébergement d'urgence à un CHRS. Ceci s'explique tant par le manque de places dans les structures que par la lenteur dans la stabilisation de leur situation administartive. Pour 3 d'entre eux les délais évoqués sont supérieurs à 9 mois.

Par ailleurs 21% des publics rencontrés vivent en Foyer de jeunes travailleurs (FJT) ; il s'agit de jeunes âgés de 20 à 30 ans, qui suivent une formation professionnelle.

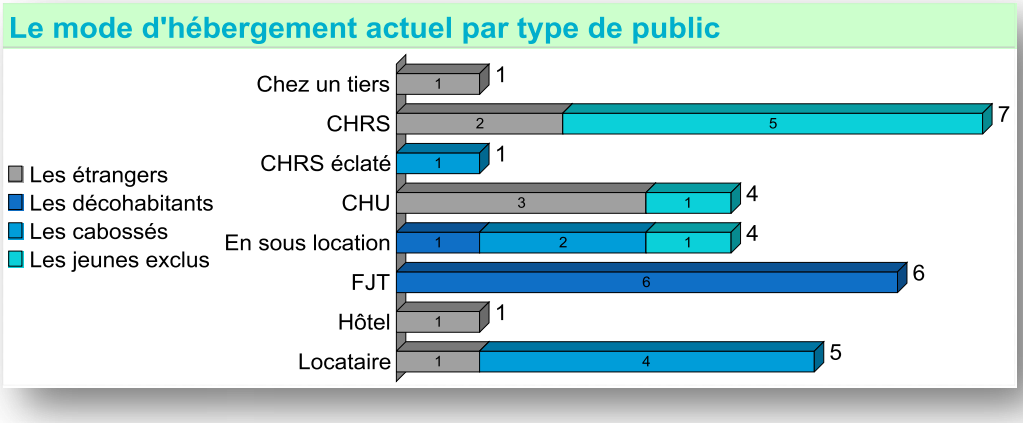
Enfin, 31% des personnes rencontrées sont en logement accompagné, locataire ou en sous location.

Le mode d'hébergement/logement actuel

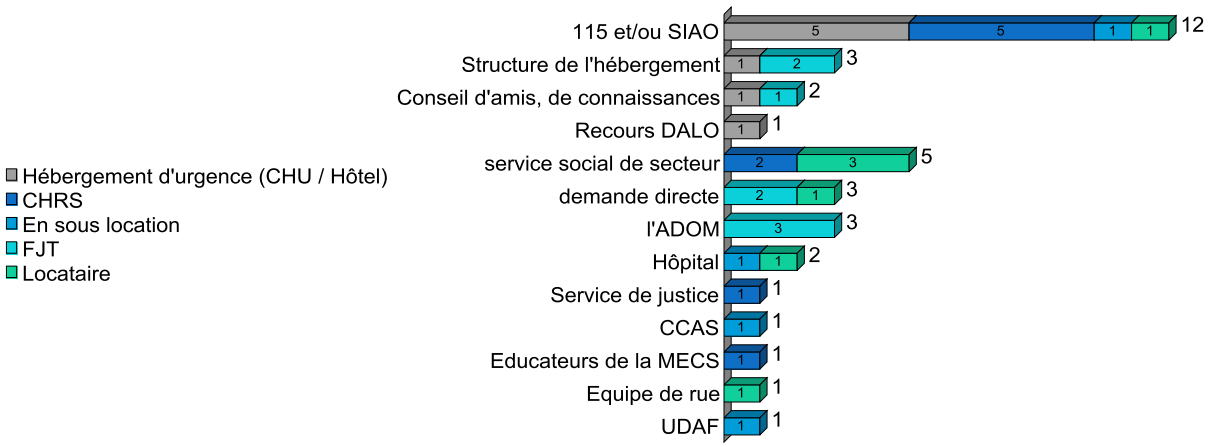
	Nb
CHRS	7
CHRS éclaté	1
CHU	4
Hôtel	1
Chez un tiers	1
FJT	6
En sous location	4
Locataire	5
Total	**29**

13/29 personnes déclarent avoir changé au moins une fois d'hergement/logement sur les 12 derniers mois :

- 1 fois pour 8 d'entre eux
- 2 fois pour 4 d'entre eux (dont 3 étrangers)
- 4 fois pour 1 d'entre eux.



- **L'origine de l'orientation**



Plusieurs réponses sont possibles pour une même personne.

Le 115 est le dispositif le plus cité par les personnes (12 fois) suivi du SIAO (5 fois) comme étant à l'origine de leur orientation.
Notons que ces dispositifs sont souvent confondus, selon les départements.

Les personnes citent ensuite le plus souvent :

- Le service social de secteur (5 fois)
- une autre institution du secteur social: MECS (1 fois) , CHRS (2 fois), hébergement d'urgence (3 fois)

Il existe aussi des demandes directes de la personne auprès de la structure d'accueil comme c'est le cas en FJT (cité 2 fois) ou pour une location de logement (cité 1 fois).

L'hôpital est cité 2 fois.

- **Les raisons majeures de l'orientation actuelle**

[plusieurs pouvant par ailleurs être évoquées par une même personne}

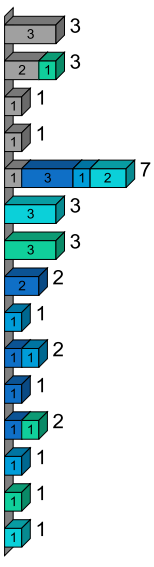
Les raisons majeures évoquées à l'origine de l'orientation actuelle sont très variées néanmoins la rupture d'hébergement familiale est la plus citée (7 fois) et concerne 24% du public rencontré. 6 d'entre eux ont moins de 25 ans.

On retrouve ensuite la formation professionnelle citée 3 fois, ne concernant que des jeunes actuellement hébergés en FJT ; suivi de la rupture conjugale (y compris pour violence) citée 3 fois.

Le public étranger est dans une situation particulière puisque pour 6 d'entre eux (sur 9 au total) l'une des raisons principale évoquée tient à leur situation administrative non stabilisée ou avoir été débouté du droit d'asile.

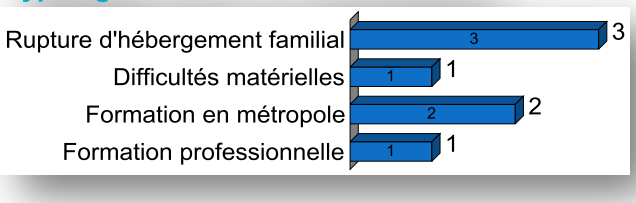
Notons que pour les publics en CHRS (hors « étrangers »), la rupture d'hébergement familiale est toujours la plus citée, mais d'autres raisons sont également évoquées : « sortir de la rue », « sortie d'hospitalisation », « sortie de prison ».

	Hébergement d'urgence (CHU / Hôtel)	CHRS	En sous location	FJT	Locataire
Etranger avec situation administrative non stabilisée	3	0	0	0	0
sortie d'autres institutions	2	0	0	0	1
fin (ou refus) de contrat jeune majeur	1	0	0	0	0
rupture d'hébergement amical	1	0	0	0	0
Rupture d'hébergement familial	1	3	1	2	0
Formation	0	0	0	3	0
Rupture conjugale/violence conjugale	0	0	0	0	3
débouté du droit d'asile	0	2	0	0	0
choix d'indépendance	0	0	1	0	0
sortie d'hospitalisation	0	1	1	0	0
sortie de prison	0	1	0	0	0
sortir de la rue	0	1	0	0	1
logement insalubre	0	0	1	0	0
notification de quitter les lieux	0	0	0	0	1
Difficultés matérielles	0	0	0	1	0

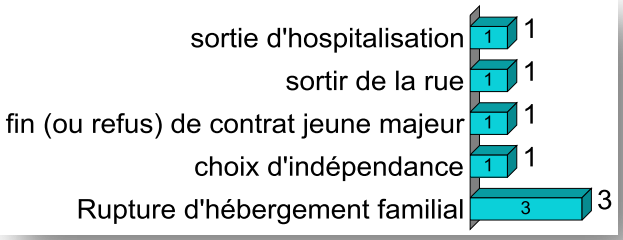


Les raisons majeures de l'orientation selon les typologies de public

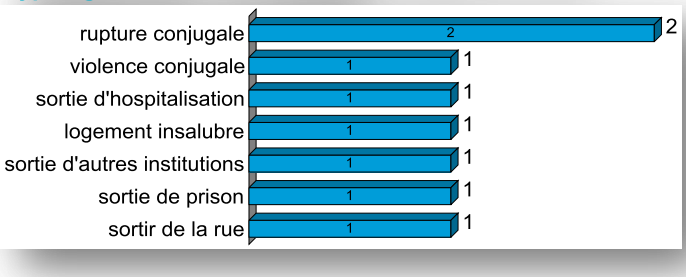
Raisons majeures de l'hébergement/logement actuel.
Typologie Parmi "Les décohabitants"



Raisons majeures de l'hébergement/logement actuel.
Typologie Parmi "Les jeunes exclus"



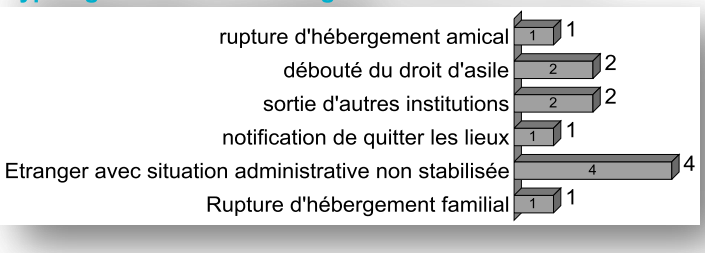
Raisons majeures de l'hébergement/logement actuel.
Typologie Parmi "Les cabossés"



Si l'on considère la raison la plus citée par typologie de public, on observe que les raisons sont différentes en raison de l'âge et du parcours :

- Pour les « Décohabitants » et les « Jeunes exclus », il s'agit de la rupture d'hébergement familial.
- Pour les « Cabossés », il s'agit de la rupture conjugale (y compris les violences conjugales).
- Pour les étrangers, il s'agit de la situation administrative (y compris les déboutés du droit d'asile).

Raisons majeures de l'hébergement/logement actuel.
Typologie Parmi "Les étrangers"



3.3 L'accès au logement

Seules 8 personnes sont dans une démarche de recherche de logement.

Néanmoins, toutes les personnes ont pu exprimer si elles le souhaitaient, des difficultés d'accès au logement passées ou actuelles.

Ainsi, 21 personnes rencontrent ou ont rencontré des difficultés. Parmi ces difficultés et quelle que soit la typologie de public, près de 67% d'entre elles estiment ne pas avoir ou manquer de revenus pour accéder au logement.

Les difficultés exprimées d'accès au logement

	Nb	
pas assez de revenus pour accéder à un logement	14	66,7%
ne sait pas où s'adresser	1	4,8%
pas les papiers nécessaires	2	9,5%
problèmes de santé	1	4,8%
ne connait pas ses droits	1	4,8%
grande famille à loger	1	4,8%
J'ai mis 9 mois pour trouver un logement, je n'avais pas la motivation, je ne cherchais pas, j'étais à la rue	1	4,8%
peur quant à la gestion de son budget. Souhaiterait être accompagné dans les premiers mois de l'accès à son logement	1	4,8%
Souhaite changer de département	1	4,8%
Total	**21**	

Zoom sur les difficultés selon les typologies de public

Les difficultés exprimées d'accès au logement
Typologie Parmi "Les étrangers"

	Nb
pas assez de revenus pour accéder à un logement	4
pas les papiers nécessaires	2
grande famille à loger	1
Souhaite changer de département	1
Un logement ? Je ne sais pas. J'ai un référent mais il ne m'en a pas parlé. Mais ce serait bien pour acquérir mon indépendance.	1
problèmes de santé	1

Les difficultés exprimées d'accès au logement
Typologie Parmi "Les décohabitants"

	Nb
pas assez de revenus pour accéder à un logement	4
peur quant à la gestion de son budget. Souhaiterait être accompagné dans les premiers mois de l'accès à son logement	1
ne connait pas ses droits	1
non concernée	1
ne sait pas où s'adresser	1

Les difficultés exprimées d'accès au logement
Typologie Parmi "Les cabossés"

	Nb
rétablissement droit APL ou ALS	1
J'ai mis 9 mois pour trouver un logement, je n'avais pas la motivation, je ne cherchais pas, j'étais à la rue	1
pas assez de revenus pour accéder à un logement	1

Les difficultés exprimées d'accès au logement
Typologie Parmi "Les jeunes exclus"

	Nb
pas assez de revenus pour accéder à un logement	5
ne souhaite pas changer d'hébergement	1

Le logement c'est quoi ?

- **« Etre autonome »** arrive au premier rang des réponses, à l'exception des « étrangers » pour qui « Disposer d'un chez soi » devient la priorité de rang 1 et « Etre autonome » la priorité de rang 2.

Pour vous, disposer d'un hébergement ou d'un logement c'est par ordre de priorité :

	Nb	Imp.
Etre autonome	**25**	**3,96**
Disposer d'un chez soi	**23**	**3,60**
Etre à l'abri, disposer d'un toit	**21**	**2,68**
Accéder au droit commun	**17**	**1,96**
Total	**25**	

Disposer d'un hébergement/logement c'est aussi (prioritairement) :

	Les étrangers	Les décohabitants	Les cabossés	Les jeunes exclus
accompagnement par des éducateurs et pouvoir garder sa chienne	**0**	**0**	**0**	**1**
avoirt un hébergement provisoire pendant ma formation (FJT)	**0**	1	**0**	**0**
couple logement/travail l'un ne va pas sans l'autre	**0**	**0**	2	**0**
être protégé	**0**	**0**	**0**	**1**
stabilité pour les enfants notamment pour l'alimentation	1	**0**	**0**	**0**
Total	**1**	**1**	**2**	**2**

- **Le prix du loyer et des charges** est le critère essentiel dans l'accès au logement mais d'autres critères qualitatifs entrent également en ligne de compte.

Qu'est ce qui vous semble essentiel ? (par ordre de priorité de 1 à 5):

	Nb	Imp.
Le prix du loyer et des charges	**24**	**4,12**
L'accessibilité (transports,...)	**19**	**2,52**
Conserver un environnement social connu (quartier, famille, amis, école...)	**18**	**2,28**
L'environnement	**18**	**2,36**
Total	**25**	

Autres réponses

Taux de réponse : **10,3%**

	Nb
Logement adapté au handicap physique	1
Proximité du travail	1
une surface assez grande qui permet aux enfants d'avoir un espace	1
Total	**3**

3.4 L'Insertion professionnelle

La situation au regard de l'emploi et de la formation

11 personnes déclarent être en situation d'emploi ou de formation.

- 4 sont en formation professionnelle ou en pré qualification en CFA et 1 bénéficie d'un contrat d'apprentissage. Il s'agit ici de jeunes hébergés en FJT [des « décohabitants »]. Ils sont dans une situation de travail/formation à temps plein.
- 6 sont dans une activité à temps partiel voire très partiel (une personne déclare ne travailler que 5 heures par mois en intérim).
  Parmi elles, une personne est en CDI. Les 5 autres remplissent des missions d'intérim, de travail temporaire ou de travail d'insertion dont 4/5 sont également inscrites à Pôle Emploi.

A contrario, 18 personnes sont sans emploi. Parmi elles :

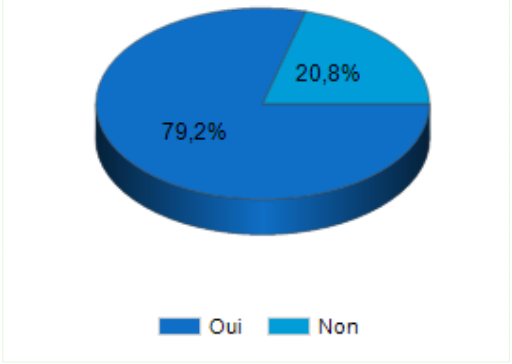
- 1 n'a pas d'autorisation administrative de travailler
- 9 sont inscrites à Pôle emploi dont 1 bénéficie d'une reconnaissance de travailleur handicapé ;
- 2 n'ont pas fait les démarches d'inscription à Pôle emploi
- 4 sont en longue maladie ou en invalidité.
- …

Situation professionnelle actuelle

	Nb	
vous êtes sans emploi inscrit à Pôle Emploi	9	31,0%
Avec une activité mais inscrit à Pôle emploi	4	13,8%
vous êtes en formation ou stagiaire de la formation professionnelle	3	10,3%
vous avez une activité professionnelle	3	10,3%
vous êtes maladie ou longue maladie	2	6,9%
sans emploi non inscrit à Pôle Emploi	2	6,9%
vous êtes en invalidité	2	6,9%
En pré qualification	1	3,4%
Congés maternité	1	3,4%
Vous n'avez pas d'autorisation de travail	1	3,4%
Actuellement sur un programme SAS à la mission locale de Tulle.	1	3,4%
Total	**29**	

- Près de 80% des personnes sans emploi déclarent avoir déjà pratiqué une activité professionnelle dans leur vie.

Si vous n'êtes pas en activité, avez vous déjà eu une activité professionnelle?



- 44% des moins de 24 ans n'ont jamais travaillé.

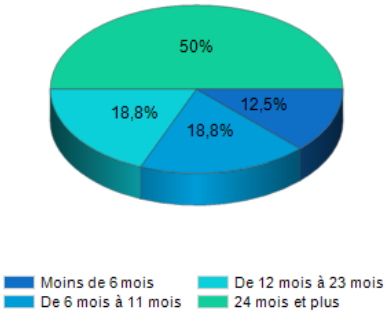
Activité professionnelle antérieure selon les âges

	Oui		Non	
	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 24	5	56%	4	44%
De 24 à 31	4	100%	0	0%
De 32 à 39	6	86%	1	14%
De 40 à 47	4	100%	0	0%
De 48 à 55	0		0	
56 et plus	0		0	

- **50% n'ont plus d'activité professionnelle depuis au moins 2 ans**

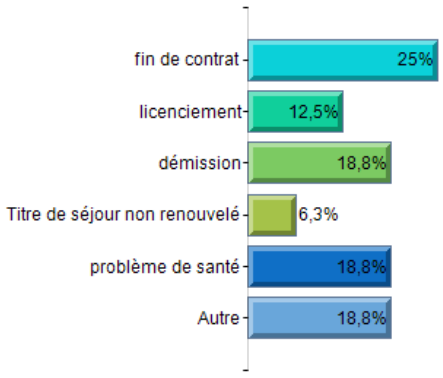
Si oui, depuis combien de temps n'avez-vous plus d'activité salariée?

Médiane = **22,50** mois
Min = **4** mois Max = **168** mois



Pour quel motif votre contrat a-t-il pris fin?

Taux de réponse : **55,2%**



- Hormis les jeunes en formation, 70% des publics rencontrés (16/23) font des démarches de recherche d'emploi. 12 d'entre eux sont accompagnés dans ces démarches : 4 déclarent un accompagnement éducatif (référent…) et 7 être accompagnés exclusivement par un Conseiller Emploi.

- 12 des personnes rencontrées expriment des difficultés pour l'accès à l'emploi. Les raisons sont très variées même si les raisons de santé sont les plus citées.

Les difficultés exprimées pour l'accès à l'emploi

	Nb	
vous ne pouvez pas travailler pour des raisons de santé	4	33,3%
vous ne pouvez pas travailler pour des raisons familiales	1	8,3%
vous ne savez pas où vous adresser	0	0,0%
vous n'avez pas les papiers nécessaires	1	8,3%
problèmes de mobilité	1	8,3%
absence de motivation	1	8,3%
difficultés avec l'écrit / Ne pas savoir lire	2	16,7%
difficultés à obtenir un rdv avec pôle emploi	1	8,3%
Le marché du travail / l'absence d'emploi	1	8,3%
Ne jamais avoir travaillé en France	1	8,3%
Total	**12**	

Les difficultés sont de natures différentes selon la typologie de public.

Tout d'abord, sur 12 personnes exprimant des difficultés,
- 5 entrent dans la typologie « Étrangers »,
- et 5 dans la typologie « Cabossés ».
- 2 seulement entrent dans la catégorie « jeunes exclus ».

Pour les « cabossées », 3/5 évoquent des raisons de santé.

Pour les étrangers, les raisons sont plus hétérogènes. Hormis l'absence de papiers nécessaires, des problèmes de garde d'enfant et de mobilité, des problèmes liés à l'écrit en Français, le fait aussi de ne jamais avoir travaillé en France (…) apparaissent comme de réelles barrières à l'emploi.

3.4.1.1 Le niveau scolaire

- 17 personnes ont un niveau de qualification égal ou inférieur au BEP/CAP
- 11 ont un niveau Baccalauréat ou supérieur.

Niveau d'étude ou de diplôme

	Nb
N'est jamais allé(e) à l'école	1
fin d'études primaires	2
brevet des collèges/BEPC ou niveau Brevet des collèges/BEPC	2
CAP/ BEP ou niveau CAP/BEP	12
Baccalauréat ou niveau baccalauréat	6
Enseignement supérieur	5
Ne sait pas	0
Total	**28**

3.5 Les ressources

6 personnes se déclarent sans ressources. Pour les autres les ressources financières peuvent être de natures diverses. Parmi elles :

- 5 personnes perçoivent un salaire, mais peu élevé car la plupart travaillent à temps partiel voire très partiel
- 4 perçoivent les ASSEDIC
- 5 perçoivent une rémunération en tant que stagiaire de la formation professionnelle.

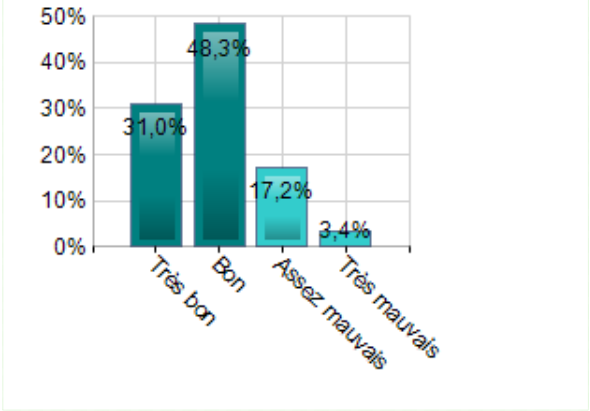
- Plus de la moitié des personnes rencontrées bénéficient de prestations de la CAF : Prestations sociales type RSA AAH pour 5 d'entre eux ; prestations familiales pour 7 d'entre eux, allocation logement pour 6 d'entre eux.

- 9 personnes déclarent avoir des dettes, de sommes très variables (impayés de loyers, dettes bancaires, crédits à la consommation). Parfois, il s'agit de petites sommes (de 70 à 300 euros) mais qui visiblement ont suffisamment d'importance dans l'esprit des personnes pour le signifier à l'enquêteur.

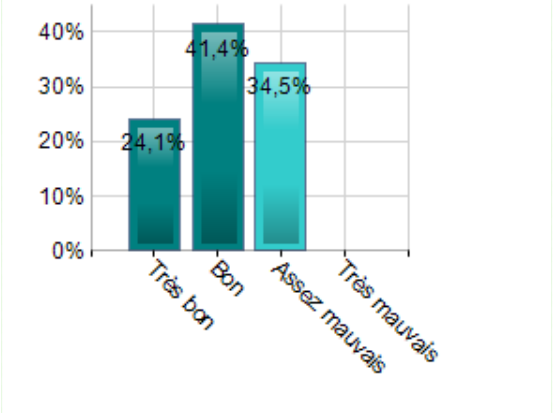
3.6 La santé

Près de 80% se déclarent en bonne santé physique. Ils sont moins nombreux à se déclarer en bonne santé psychologique même s'ils sont majoritaires (66%).

Comment définiriez-vous votre état de santé sur le plan PHYSIQUE ?



120. Comment définiriez-vous votre état de santé sur le plan PSYCHOLOGIQUE ?



Au total 12 personnes ne se sentent pas en bonne santé physique et/ou psychologique.

Par ailleurs, 11 personnes déclarent un problème de santé particulier, telle qu'une maladie de longue durée ou handicapante.

8 personnes (/29) déclarent n'avoir aucun suivi médical.

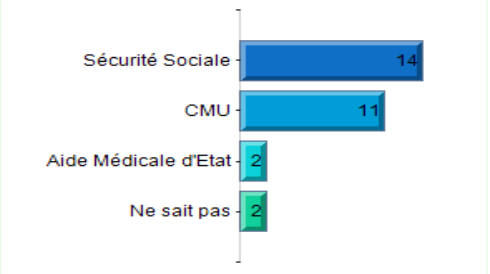
☞Les différents suivis de santé déclarés apparaissent dans le tableau suivant :

Taux de réponse : **65,5%**

	Nb	
Médecin traitant/médecin référent	**8**	42,1%
Suivi psychologique ou psychothérapeutqiue (psychiatre, psycho, IDE..) en ets ou externalisé	**6**	31,6%
Centre addictologies + médecin traitant	**1**	5,3%
CHU + médecin traitant + Centre addictologies	**1**	5,3%
Centre Addictologies	**1**	5,3%
suivi de traitement de substitution et obligation de soins	**1**	5,3%
Rééducations en clinique + soins en médecine de ville	**1**	5,3%
Total	**19**	

☞La majorité déclare bénéficier d'une couverture médicale :

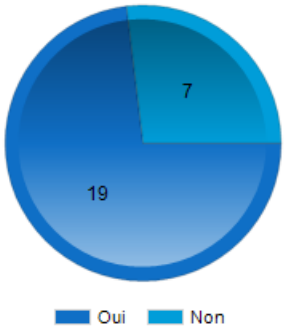
Taux de réponse : **100,0%**



- 19 personnes estiment que leur situation actuelle a des répercussions sur leur santé. Les difficultés liées à l'alimentation et des problèmes ou fragilités psychologiques sont les plus citées.

Votre situation actuelle a-t-elle des répercussions sur votre santé (alimentation, hygiène, prise de traitement médical,...)?

Taux de réponse : **89,7%**



Si oui, pouvez-vous préciser :

Taux de réponse : **48,3%**

	Nb
Difficultés liées à l'alimentation	4
Dépression	2
Fatigabilité	1
Perte de mémoire	1
Mal du pays	2
Angoisses	2
Problèmes/douleurs physiques	2
Problèmes/Fragilité psychologique	4
Fragilité/précarité liée au refus de suivi par un médecin traitant	1
Le renouvellement du titre de séjour conditionne la poursuite des soins nécessaires	1
Prise de poids importante	1
Problémes bucco dentaires	1
Troubles de l'humeur	1
Insomnies	2
Total	**14**

Zoom sur les caractéristiques de santé selon les typologies de public

Etat de santé exprimé selon les typologies de publics

	Positif	Négatif	Ecart
Comment définiriez-vous votre état de santé sur le plan PHYSIQUE ?	**23**	**6**	**17**
Les étrangers	7	1	6
Les décohabitants	6	1	5
Les cabossés	3	4	-1
Les jeunes exclus	7	0	7
Comment définiriez-vous votre état de santé sur le plan PSYCHOLOGIQUE ?	**19**	**10**	**9**
Les étrangers	5	3	2
Les décohabitants	7	0	7
Les cabossés	4	3	1
Les jeunes exclus	3	4	-1

Les étrangers

1 personne présentant une maladie invalidante est en mauvaise santé physique.
Et 3 se sentent en mauvaise état psychologique.

Les décohabitants

Seul 1 d'entre eux est en mauvaise santé sur le plan physique et présente un problème de santé handicapant.

Les jeunes Exclus :

3/7 se sentent en bonne santé physique et psychologique
4/7 se sentent en mauvaise santé sur le plan psychologique. Parmi eux 3 présentent une problématique de santé particulière.

Les cabossés :

C'est la seule catégorie où 3/7 personnes se sentent à la fois en mauvaise état de santé tant sur le plan psychologique que sur le plan physique. 1 seul se sent en mauvaise santé physique.
A l'inverse 3 d'entre eux se considèrent en bonne santé physique et psychologique.

Notons cependant que 6/7 « cabossés » présentent une problématique de santé particulière telle qu'une maladie longue durée ou handicapante.

Présence d'une problématique de santé particulière selon les publics

	Oui	Non
Les étrangers	1	7
Les décohabitants	1	6
Les cabossés	6	1
Les jeunes exclus	3	4
Total	11	18

Les répercussions de la situation actuelle sur la santé, selon les typologies

7/8 « étrangers » considèrent que leur situation actuelle a des répercussions sur leur santé. Elles s'expriment par : des angoisses, des insomnies, un état dépressif ou des douleurs somatiques.

6/7 « décohabitants » estiment également que leur situation actuelle a des répercussions sur leur santé, à savoir : le mal du pays pour les extra-marins, les difficultés liées à l'alimentation et prise de poids, un moral affecté par la situation familiale.

3/7 « jeunes exclus » font également part de répercussions sur leur santé se traduisant par des problématiques bucco dentaires et des problématiques d'alimentation.

Enfin, 2/7 « cabossés » considèrent que leur situation actuelle impacte leur santé, se traduisant par des problèmes psychologiques, un état dépressif, des pertes de mémoire.

3.7 « Évaluation du dispositif d'hébergement et d'accompagnement »

Les personnes sont majoritairement positives tant sur la qualité de l'hébergement, avec une moyenne de 7,5 sur 10, que sur l'accompagnement avec une moyenne de 8 sur 10. Des disparités existent selon la catégorie de public :

Notation du dispositif d'hébergement et de l'accompagnement

	Notes de 6 à10	Notes de 1 à 5
Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous du dispositif d'hébergement dans lequel vous êtes accueilli actuellement ?	**75,0%**	**25,0%**
Les étrangers	42,9%	57,1%
Les décohabitants	85,7%	14,3%
Les cabossés	100,0%	0,0%
Les jeunes exclus	83,3%	16,7%
Vous sentez-vous suffisamment accompagné dans vos démarches?	**84,0%**	**16,0%**
Les étrangers	42,9%	57,1%
Les décohabitants	100,0%	0,0%
Les cabossés	100,0%	0,0%
Les jeunes exclus	100,0%	0,0%

- <u>Les points positifs et négatifs évoqués sur le dispositif par les personnes</u>

Points positifs du dispositif d'hébergement

	Nb
Confort, propreté	7
Qualité de l'accompagnement et du suivi éducatif (organisation, disponibilité...)	4
Bonne entente entre résidents	3
Avoir un toit. Un "tremplin"	3
Qualité de l'accueil	3
Respect. Intérêt que l'on nous porte	2
Professionnels sympathiques. Bons rapports	2
Rapidité dans l'accès à l'hébergement.	1
Souplesse de fonctionnement (pour recevoir, liberté d'aller et venir)	1

18 personnes ont exprimées des points positifs sur le dispositif

Points négatifs du dispositif d'hébergement

	Nb
Confort / intimité (chambre double, exiguïté du logement, absence de cuisine, bruyant...)	10
L'alimentation (mauvaise qualité gustative, impossibilité ou difficulté de se faire la cuisine)	5
Coûts résiduels (loyer, tickets repas obligatoires, coût de la laverie)	3
Tensions, règles de vie collectives non respectées...	2
Qualité variable de l'accompagnement et de l'hébergement selon les lieux	2
Manque de liberté (pour recevoir, liberté d'aller et venir)	2
Stigmatisant	1

17 personnes ont exprimées des points positifs sur le dispositif

- Les points positifs et négatifs évoqués selon les typologies de public

	Les points positifs	Les points négatifs
Les « Décohabitants »	· Confort/propreté **(3 cit.)** · Bonne entente entre résident **(2 cit.)** · Respect – intérêt que l'on nous porte **(2 cit.)** · Qualité de l'accompagnement, disponibilité **(1 cit.)** · Souplesse de fonctionnement **(1 cit.)** · Bon rapport avec les professionnels **(1 cit.)**	· Confort/intimité **(3 cit)** · Coûts résiduels **(2 cit.)** · Alimentation **(1cit.)**
Les « Jeunes exclus »	· Confort /propreté **(3 cit.)** · Qualité de l'accompagnement, du suivi éducatif **(2 cit.)** · Qualité de l'accueil **(1 cit)** · Bonne entente entre résidents **(1 cit.)**	Confort /intimité **(2 cit.)** Coûts résiduels **(1 cit.)** L'alimentation **(1 cit.)** Manque de liberté, de souplesse du règlement **(1 cit)**
Les « Cabossés »	· Confort/ propreté **(1 cit)** · Qualité de l'accueil **(1 cit.)** · Qualité de l'accompagnement **(1 cit.)** · Bon rapport avec les professionnels **(1 cit.)** · Confort dans l'accès au logement **(1 cit)**	· Confort/intimité **(1 cit.)** · Tension, règles de vie non respectées **(1 cit.)** · Stigmatisant **(1 cit.)**
Les « Étrangers »	· Avoir un toit – « un tremplin » **(3 cit.)** · Qualité de l'accueil **(1 cit.)**	· Confort/intimité **(4 cit.)** · Alimentation **(3 cit.)** · Accompagnement variable selon les lieux d'accueil **(2 cit.)** · Tensions, vie collective **(1 cit.)** · Manque de liberté **(1 cit.)**

Les points négatifs évoqués concernent rarement l'accompagnement. Seuls les « Etrangers » évoquent ce point sous l'angle de la variabilité du soutien et du suivi qui leur sont accordés en fonction des lieux d'accueil et notamment dans le cadre de l'accueil d'urgence.

Les points négatifs concernent plus souvent la qualité de l'accueil au sens large, plutôt révélateurs des difficultés à concilier vie collective et vie privée. Au-delà des questions de confort et d'intimité assez prégnantes, les habitudes alimentaires[5] apparaissent comme une préoccupation majeure chez les jeunes et les étrangers.

[5] *« Manger est un rite social et culturel qui assure une certaine continuité et une diversité dans les contacts familiaux et sociaux. Manger ensemble correspond à des moments de partage et de plaisir entre famille et amis et participe à l'unification et à la cohésion des groupes, c'est-à-dire à la sociabilité et au maintien du lien social.[…] Notre alimentation est le véhicule de nos symboles, elle conditionne nos vies et occupe nos esprits, elle nous procure des sensations ; elle est donc essentielle à notre vie et à notre progrès. Sans alimentation, l'homme serait nu : comme il choisit son vêtement, il choisit son alimentation, c'est ce qui le distingue et le singularise et lui est nécessaire pour vivre et pour exister. » Awad FOUATH, Professeur en anthropologie, ethnopsychiatrie.*

Ce que nous ont dit les usagers que nous avons rencontrés

Les jeunes « Décohabitants »

4 Les jeunes « décohabitants »

4.1 Qui sont-ils ?

Effectif rencontré :

- 7 jeunes : 4 filles et 3 garçons
- Les plus jeunes : 20 ans - le plus vieux : 30 ans (parcours étudié jusqu'à 24 ans)
- Tous vivent en zone urbaine
- 1 seule vit en couple et a un enfant

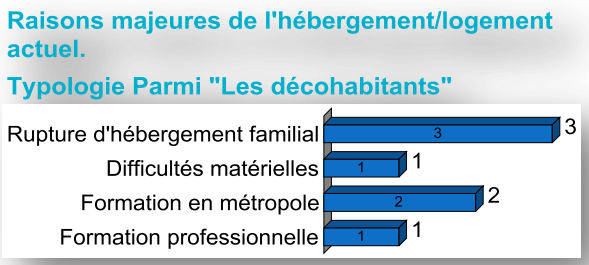
Caractéristiques

- Des jeunes qui ont pour la plupart vécu sans discontinuité au domicile familial jusqu'à leur majorité et au-delà.
- Des transitions au sein des familles avec des cohabitations quelques fois délicates.
- Le plus souvent, le maintien des liens familiaux, mais des familles qui ne peuvent pas jouer un rôle de filet de secours en raison de l'éloignement, des problématiques familiales ou de santé.
- Ils ont des éléments de fragilité qui peuvent rendre leur accompagnement complexe.
- Certains présentent des éléments de fragilité qui sans accompagnement adapté porte le risque de faire basculer ses jeunes vers « l'exclusion ».

Les préalables à l'accès ou au maintien dans le logement

- Ils ont principalement besoin d'un étayage depuis la sortie du milieu familial jusqu'à leur accès à l'autonomie et ce dans de multiples domaines : démarches administratives, emploi, logement, budget, l'accès à la culture et aux loisirs …

4.2 Leur situation avant l'admission dans la structure



Rupture d'hébergement familial, sans rupture du lien pour 6/7

L'âge de la « décohabitation »

- 4/7 vivent avec leur famille jusqu'à 19 ans dont 1 qui sera accueilli dans un établissement médico-social de 12 à 15 ans
- 3/7 vivent avec leur famille jusqu'à 20 ans

Les premières causes de la « décohabitation » sans rupture du lien familial

- 1/7 dont la mère et gravement malade. Rupture avec le père.
- 1/7 dont le parcours est émaillé de séjours de vie chez ses parents, puis au décès de son père, chez ses frères et sœurs qui hébergent sa mère. Cohabitation difficile, voire violence à son égard de certains membres de la famille
- 1/7 (qui bénéficie d'une RQTH) au domicile des parents, qui est accueilli 3 ans dans ESMS. La cohabitation quotidienne est difficile
- 3/7 qui vivaient au domicile familial en Outre-Mer et qui viennent en métropole pour suivre une formation, dont un d'entre eux à 2 reprises

« Décohabitation » avec rupture du lien familial

- 1/7 qui est exclue de la famille pour cause de grossesse. Elle part avec le père de son bébé : ils vivront 1 semaine en hébergement précaire, 1 semaine en CHU, 6 mois en CHRS

Où vivent-ils actuellement ?

- 6/7 en FJT faute de ressources suffisantes pour accéder à un logement autonome ou parce qu'ils sont temporairement en métropole
- 6/7 ne cherchent pas de logement dans l'immédiat.
- 1/7 en logement autonome

Comment et par qui ont-ils été orientés dans la structure :

- 3 ont fait une demande directe
- 2 ont été orientés par un CHRS
- 2 par l'ADOM
- 6/7 n'ont bénéficié d'aucune mesure d'accompagnement au logement

Verbatim

- *A la mort de mon père, je fais une formation en CSFA et suis hébergé chez ma sœur. Je pars ensuite à XXX chez une autre de mes sœurs pour trouver du travail : ça se passe très mal avec mon beau- frère qui ne me supporte pas et a des actes de violence envers moi. Quand je rentre en Limousin, je demande à ma sœur qui héberge ma mère de m'accueillir : mon beau-frère refuse. J'y vais quelque fois le week-end.*

- *Je n'ai pas coupé les ponts avec ma mère et je sais que je peux compter sur elle et ma grand-mère. Mais ma famille a peu de moyens financiers. De plus, ma mère est atteinte d'une très grave maladie depuis 3 ans, ce qui la rend encore plus difficile à vivre. Nous avons des relations « épidermiques »*

- *Je suis parti en ESMS pendant 3 ans, puis je suis rentré dans ma famille. La cohabitation avec mes parents était difficile : je suis parti sur un coup de tête.*

- *J'ai de la famille à PARIS et je m'y rends quelquefois le Week-end.*

- *J'ai été contrainte de partir de chez mes parents parce que j'étais enceinte et qu'ils exigeaient de moi que j'aie recours à une IVG. Quand on est parti, on voulait aller à La Rochelle, mais après renseignements, nous avons appris qu'aucune aide sociale ne nous serait apportée tant que nous n'aurions pas 2 ans de résidence dans la ville. Nous-nous sommes arrêtés en Limousin où on nous a indiqué que notre situation serait plus facilement prise en charge…*

- *J'ai fait une demande en FJT pour avoir mon indépendance et entrer en pré qualification.*

4.3 Leur formation et activité professionnelle

- Des jeunes, pour la plupart, avec de bas ou moyens niveaux de formation, à dominante professionnelle,
- Plus de la ½ d'entre eux est en réorientation professionnelle,
- La majorité suit ou cherche une formation en alternance,
- Deux d'entre eux fréquentent un CSFA pour jeunes à difficultés ou handicapés.

Situation vis-à-vis de l'emploi

- 6/7 sont en formation professionnelle
- 1/7 est en congés maternité

Expériences professionnelles

- 5/7 sans expérience professionnelle
- 1/7 a été engagé de l'armée pendant 1 an
- 1/7 en contrat d'avenir comme faisant fonction d'aide-soignant pendant 1 an, a démissionné

Jusqu'où sont-ils allés dans leurs études ?

- 4/7 ont obtenu 1 CAP ou 1 BAC pro ou plus (ou ont le niveau) et sont en cours de réorientation professionnelle : Exemples : 1 jeune qui a un CAP de peinture + une formation poids lourds (diplôme non obtenu) qui se prépare à 1 CAP d'esthétique. Un bachelier professionnel en construction bois + 1 licence d'histoire qui se forme à 1 CAP de couvreur. 1 jeune femme qui a un CAP de vente + niveau BAC pro qui prépare un CAP d'agent polyvalent de restauration
- 1/7 a eu le BAC et poursuit ses études par une formation supérieure qualifiante
- 1/7 n'a pas eu son CAP, est actuellement stagiaire de la formation professionnelle et cherche une orientation.
- 1/7 titulaire d'un BEP

Verbatim

Je suis titulaire d'un CAP Maçonnerie mais j'ai une restriction d'aptitude, je ne peux pas porter de charge, d'où ma RQTH. Actuellement, je suis en pré qualification peinture depuis la mi-avril. Et je souhaite faire un contrat d'apprentissage ou une formation à la rentrée

J'ai un CAP de vente et après, j'ai commencé un Bac pro, mais je ne l'ai pas eu. J'ai été sans activité pendant un an. Maintenant, je suis en contrat d'apprentissage pour un employeur public, dans une cantine scolaire et je fais une formation de CAP d'agent polyvalent de collectivité au CFA.

J'ai été en contrat d'avenir dans un EHPAD public, comme faisant fonction d'Aide-Soignante, j'ai bénéficié du plan de formation de l'établissement et j'ai été reçue au concours d'AMP. La rupture avec ma famille fait que je ne signe pas mon renouvellement de contrat. Maintenant que je suis maman, je n'envisage pas de travailler avant la 3ème année de mon fils, sauf si mon compagnon ne trouve pas de travail.

Je n'ai pas de diplôme, pas d'expérience professionnelle, pas le permis de conduire et pas de projet professionnel : j'espère trouver une formation qui me permettra de trouver un emploi.

4.4 Leurs ressources, leurs dettes

Ressources

- 7/7 bénéficient des APL
- 6/7 ont une rémunération qui varie entre 350 € et 700 €
- 1/7 perçoit les allocations familiales

Dettes

- 1/7 doit finir de régler ses frais de scolarité
- 1/7 a un découvert bancaire de 350 € + 60 €
- 1/7 a un découvert bancaire de 1 300 €

Verbatim

Je trouve mes ressources suffisantes pour vivre en FJT, si on sait gérer, mais elles ne suffiraient pas pour vivre en logement autonome.

Il nous reste 100 € de loyer à charge : pour nous, tout va bien …

700 € par mois, c'est un peu juste pour vivre …

4.5 La santé

- Des jeunes qui se déclarent en bonne ou assez bonne santé physique, sans suivi médical particulier (6/7). Seul 1 d'entre eux est en mauvaise santé sur le plan physique et présente un problème de santé handicapant. (page 54)
- 7/7 s'estiment en bonne santé psychologique.
- Néanmoins, 6/7 estiment t que leur situation actuelle a des répercussions sur leur santé, à savoir : le mal du pays pour les extra-marins, les difficultés liées à l'alimentation et prise de poids, un moral affecté par la situation familiale.

- 4/7 jeunes soulignent des problèmes d'alimentation liés à leurs faibles ressources et aux modes d'alimentation,
- 1/7 jeune signale des problèmes de poids et de mal de dos,
- 1/7 jeune a eu un suivi psychologique du fait de la rupture avec ses parents
- 1/7 a une RQTH du fait d'une maladie invalidante
- 3/7 jeunes souffrent du mal du pays.
- Aucun n'a de suivi médical particulier actuellement

Verbatim

J'ai le mal du pays. Au début surtout, le décalage horaire, le changement d'atmosphère m'ont donné des maux de tête.

La Guadeloupe me manque, le soleil et la plage, les repas de ma maman et de ma mamy

L'alimentation en métropole n'est pas la même et j'ai eu des problèmes digestifs.

J'ai des problèmes alimentaires dus à mon budget et la qualité des produits premier prix que j'achète. Je ne mange qu'un repas par jour, le plus souvent au FJT : je n'ai pas assez de ressources pour faire plus.

J'ai mal au dos, je suis en surpoids. La solitude me pèse un peu malgré la bonne ambiance au FJT. Ma situation familiale est moralement difficile à vivre. Malgré tout, j'ai un bon état général de santé.

Ma maladie, à l'origine de ma RQTH, me rend fatigable, mais je n'ai pas de suivi médical particulier.

La rupture avec ma famille a nécessité un suivi psychologique au CMP pendant 6 mois. Je n'en nie pas l'intérêt, mais mon plus grand réconfort a été le soutien de mon conjoint : aujourd'hui, je vais bien, je profite de mon bébé et de ma vie de couple. C'est la vie, nous ne sommes pas faits pour rester avec nos parents !

4.6 La recherche de logement

Les difficultés exprimées d'accès au logement
Typologie Parmi "Les décohabitants"

	Nb
pas assez de revenus pour accéder à un logement	4
peur quant à la gestion de son budget. Souhaiterait être accompagné dans les premiers mois de l'accès à son logement	1
ne connait pas ses droits	1
non concernée	1
ne sait pas où s'adresser	1

- Comme la majorité des personnes que nous avons rencontrées, la plupart des jeunes « décohabitants » ne sont pas actuellement en recherche de logement du fait, notamment, de ressources financières insuffisantes.
- Rappelons que la majorité d'entre eux est hébergée en FJT pour suivre une formation professionnelle : la recherche de logement autonome n'est pas une priorité actuelle pour eux. (page 47)

4.7 Évaluation du dispositif d'hébergement

- Des appréciations variables d'un FJT à l'autre. Sur une échelle de 1 à 10 :
  - . 6/7 attribuent une note comprise entre 6 et 10
  - . 1/7 attribue une note comprise entre 1 et 5

- Une note de 9/10 pour l'un des établissements : qualité de l'hébergement, des relations entre les jeunes et l'équipe d'animateurs
- Une note de 6/10 pour l'autre où domine la non-qualité de l'hébergement.

Verbatim

- *On est bien encadré, on ne se sent jamais seul. Ce qui permet l'intégration. J'aurais préféré un studio : la cohabitation est plus compliquée, on ne choisit pas son colocataire …*
- *Points positifs : la chambre est confortable, il y a une bonne ambiance au FJT, on se respecte les uns les autres, souplesse dans les horaires et possibilité d'accueillir des amis (nuitées possible pour 5 euros) à condition de prévenir l'équipe*
- *Point négatif : être obligé d'acheter un carnet de 8 tickets repas par mois même si on ne les consomme pas tous : on peut manger à l'extérieur du FJT ; dans le réseau amical*
- *L'équipe et formidable et nous porte de l'intérêt*
- *Le logement est calme, je m'entends bien avec mon colocataire. Le logement est grand, avec une chambre individuelle et une salle de bain et une cuisine en commun.*
- *Chambre petite, une cuisine commune par étage*
- *Mauvaise isolation sonore des chambres. Pas de coin cuisine dans les chambres, laverie au sous-sol.*

4.8 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours

. 100% des répondants attribuent une note comprise entre 6 et 10 à leur accompagnement

- L'articulation entre la formation et l'hébergement
- La fluidité du parcours
- L'accompagnement par les animateurs (papiers, demande d'aide,…) ni trop, ni pas assez
- La disponibilité et l'écoute de l'équipe

Verbatim

- *L'obtention d'une formation et une place au FJT*
- *La façon dont j'ai organisé les choses seule par rapport à ma formation, mon contrat de travail et ma demande de place au FJT. Je suis fière de moi, tout s'est emboité comme dans un lego*
- *Super accompagnement des éducateurs qui nous ont soutenus, aidés, même pour m'amener aux rendez-vous médicaux pendant ma grossesse. L'aide de l'assistante sociale pour le suivi administratif. On continue de les voir, ils prennent de nos nouvelles et de celles du bébé.*
- *L'accompagnement de l'animateur qui m'a aidé dans mes démarches administratives, mes demandes d'aide sociale, les APL : je ne suis pas passé par la rue et j'ai toujours trouvé de l'aide.*
- *L'accompagnement des animateurs qui sont présents pour les loisirs et pour l'intégration, pour les démarches administratives. L'atelier cuisine avec les animateurs.*
- *La qualité de l'accueil au foyer et la disponibilité de la direction*
- *Tout a bien marché, rien n'a été désagréable. J'ai pu accéder à une formation.*
- *Nous sommes très agréablement surpris par l'accueil que nous avons eu auprès des services sociaux en Limousin et d'avoir pu bénéficier d'autant d'aides. Notre premier loyer a été réglé par le service d'aide au logement, ils ont versé la caution. Le conseil Général nous a financé le lave-linge pour le bébé et nous a donné une prime à l'installation. Jamais nous n'aurions eu tout cela dans une grande ville !*

4.9 Ce qui a le moins bien marché dans leur parcours

- 3/7 font part de difficultés personnelles vis-à-vis de leur accès à l'autonomie : gestion du budget, démarches administratives, capacités à l'écrit, … Peur de l'après FJT sans accompagnement éducatif.
- 2/7 mentionnent des difficultés vis-à-vis de leurs conditions d'hébergement : relations avec le colocataire, régime alimentaire
- 1/7 évoque la difficulté à vivre ses relations familiales
- 1/7 regrette le manque de mobilisation générale des acteurs publics pour l'accès des jeunes aux stages dans le cadre de la formation professionnelle

Verbatim

- *Mes problèmes de gestion du budget et ma dette bancaire à rembourser. J'ai toujours besoin d'un accompagnement pour gérer mon budget.*
- *Mes relations familiales, les difficultés de cohabitation avec ma maman qui depuis sa maladie est encore plus irritable : « incompatibilité d'humeur »*
- *J'ai toujours des difficultés avec l'écrit et à faire moi-même les démarches administratives*
- *La restauration et le régime alimentaire qui ne correspondent pas aux habitudes du pays.*
- *Mes relations avec mon colocataire.*
- *Il faudrait améliorer l'offre de formation pour les jeunes : il n'y a pas suffisamment de mobilisation de tous pour permettre aux jeunes de trouver des stages.*

Les jeunes « Exclus »

5 Les « jeunes exclus »

5.1 Qui sont-ils ?

Effectif rencontré :

- 7 jeunes : 4 filles et 3 garçons
- Les plus jeunes : 18 ans - les plus vieux : 24 ans

Caractéristiques

- Des jeunes qui ont connu une première rupture du lien familial, jeune, entre 4 et 8 ans soit en raison d'un placement, soit d'un décès ;
- Certains ont pu retourner vivre au domicile d'un des parents ou garder des liens avec la famille d'origine ou d'accueil, mais ces relations sont épisodiques et marquées par de nouvelles ruptures ;
- Des transitions nombreuses qui sont souvent des ruptures (divorce des parents, hospitalisation, discorde avec la famille, rupture sentimentale,…) une dizaine par jeune sur une vingtaine d'années ;
- Une accélération de ces ruptures après la majorité et des filets de sécurité qui n'existent pas.

Les préalables à l'accès ou au maintien dans le logement

- Prévenir ces situations de rupture par un accompagnement social, éducatif, sanitaire, …
- Articuler les fins de prise en charge au titre de l'ASE et l'accompagnement à l'accès à l'autonomie

5.2 Leur situation avant l'admission dans la structure

La famille de 0 à 16 ans : le temps des premières ruptures

Des jeunes qui ont connu une première rupture du lien familial dans la petite enfance, avant 10 ans

- 6/7 dont les parents ont divorcé ou se sont séparés
- 1/7 dont les parents sont décédés dans un accident

Dans les premiers temps de leur vie, 4/7 d'entre eux vivent au domicile de la mère, 3/7 ont des liens distendus avec le père. Plus tard :

- 1/7 sera élevé par un tiers familial
- 1/7 en garde alternée
- 1/7 demande à partir en internat dans une autre région
- 4/7 en famille d'accueil ou foyer dont 1 qui reviendra chez sa mère à l'âge de 10 ans avec une AEMO

Dans le cas de familles recomposées, 3/4 d'entre eux décrivent une incompatibilité avec le nouveau compagnon de la mère ou compagne du père.

La famille de 16 à 20 ans : l'accélération des ruptures

Leurs relations avec leurs parents

- 2/7sont en famille d'accueil jusqu'à 18 ans puis retour en famille pour 1/7
- 3/7 sont en MECS jusqu'à 17 ou 20 ans dont 1 à la demande des parents (afin de choisir une orientation professionnelle) et 1 à la fin de la garde alternée (plus de contacts avec le père, relations épisodiques avec la mère)
- 1/7 en foyer puis retour chez la mère avec AEMO (ne se souvient plus bien…)
- 1/7 chez la mère qui travaille de nuit : elle est livrée à elle-même (elle est mère à 15 ans d'une enfant qui décède peu de temps après) jusqu'à sa majorité

Leur vie de couple

6/7 ont connu une vie en couple de l'âge de 18 à 20 ans dont :

- 4/6 séparation du couple dans les 3 à 5 ans qui ont suivi
- Dont 2/6 pour des problèmes de violence dans le couple

3/7 sont parents dont

- 1/3 met au monde un bébé à l'âge de 15 ans qui décède peu de temps après. Actuellement, elle est enceinte
- 1/3 de 18 ans dont la compagne est enceinte
- 1/3 : 2 enfants de 3 ans et 8 mois : placés en famille d'accueil. Suspicion de maltraitance

Verbatim

- *Ma vie a toujours été difficile : ma mère a eu 6 enfants, tous de pères différents. Les différents compagnons de ma mère ont toujours été violents avec moi : ça ne m'a pas empêché de rester fort, de ne jamais baisser les yeux, elle le savait. C'est la raison pour laquelle j'ai été élevé par ma grand-mère.*
- *Ma mère est décédée quand j'avais 10 ans. Mes parents étaient séparés, les enfants en garde alternée. A la suite de l'hospitalisation de ma mère puis de son décès, je suis placée en famille d'accueil, mon père travaillant le jour et la nuit.*
- *J'ai souffert de l'absence de mes parents pendant l'enfance, de la double vie de mon père que je ne vois pas, d'être un enfant caché, de la souffrance et de l'absence de ma mère qui travaille de nuit et se sacrifie pour moi*
- *Je ne pouvais pas habiter chez mon père : je déteste ma belle-mère*

- *Le couple qui m'accueille après la mort de mes parents a plusieurs enfants scolarisés. Le père perd son emploi et ne peut plus assumer toutes les charges de la famille. A 11 ans, je suis déscolarisée, reste à la maison et m'ennuie. A 17 ans, je décide de quitter, contre l'avis du couple, cette famille pour les alléger de ma charge et vivre ma vie. Je rencontre un ami du père qui m'amène à Paris et me prostitue : mon premier client me viole, le second m'amène à Limoges où je porte plainte.*

- *Je reviens chez mon père à ma majorité, rencontre un compagnon. Nous vivrons chez mon père pendant 5 ans dans un climat de conflit entre eux. Je me sépare de mon compagnon après qu'il ait été violent contre moi, quand je veux le quitter et je prends mon propre appartement.*

- *A ma majorité, je décide de vivre de mes propres ailes, je quitte ma mère qui vit dans une autre région pour rejoindre mon ami qui vit en Limousin. Ma mère ne s'inquiète pas, elle l'a rencontré une fois.*

- *J'étais dans l'appartement de ma mère qui habite une autre région : elle a mis l'appartement en vente et m'a mis dehors en me conseillant de contacter le 115. Avant, elle m'apportait à manger, j'étais tranquille, je pouvais « buller » comme j'en avais envie.*

5.3 Leur formation et activité professionnelle

- Ces jeunes présentent un très bas niveau de qualification et quand celle-ci est acquise différentes difficultés peuvent empêcher l'exercice du métier préparé,
- Quand ces jeunes peuvent travailler ils sont suivis par la mission locale,
- Pour certains d'entre eux une demande de RQTH est en cours
- Ils disposent de très faibles revenus ou sont sans ressources

Recherche d'emploi

- 4 sont suivis par la mission locale dont 2 inscrits à un stage « Plateforme d'Orientation Professionnelle », ont estimé que ça ne servait à rien et en sont partis.
- 2 sont inscrits à Pôle Emploi, les autres estimant que ça ne sert à rien et qu'obtenir un rendez-vous serait beaucoup trop long
- 1 ne peut pas travailler pour raison de santé

Expériences professionnelles

- 6/7 ont eu de petites expériences de travail, CDD <3 mois
- 5/7 n'ont actuellement aucun emploi
- 1/7 en CDI de 3h/jour
- 1/7 petites missions d'intérim < 5 h/mois
- 1/7 a travaillé au noir pour 200 à 300€/mois
- 1/7 a bénéficié d'un contrat de professionnalisation (BP) qu'il interrompt pour cause de santé

Diplômes

- 4/7 ont obtenu un CAP
- 1/7 un BEP
- 1/7 fin de scolarité obligatoire, sans diplôme
- 1/7 n'a pas obtenu son BEP

Verbatim

J'ai essayé de passer un CAP : la première fois, j'ai été collé et j'ai abandonné la deuxième année au bout de 9 mois. J'ai ensuite essayé de faire une formation diplômante de sécurité : j'ai échoué.

J'ai fait des stages pour savoir ce que je voulais faire : ça m'a « soulé » et je ne sais toujours pas ce que je veux faire.

J'ai travaillé 2 mois dans une auberge qui m'a traité comme un chien : j'ai démissionné, les ai attaqués aux prud'hommes et j'ai gagné. Puis 2.5 mois dans un Kebab qui a trouvé mieux que moi et m'a licencié

Je travaille en CDI pour une entreprise de nettoyage 3h/soir depuis 2013. J'aimerais augmenter un peu mon temps de travail, mais je cherche « mollement ». Je n'ai pas le permis de conduire, ce qui est un handicap pour faire ce travail.

Je ne vais plus à Pôle Emploi, ça ne sert à rien. Je suis suivi par la Mission Locale pour cerner mes recherches d'emploi. Ils m'ont fait faire un stage POP : j'ai trouvé que ça ne servait à rien, que c'était ennuyeux : je me suis barré. Je vais peut-être m'inscrire dans les agences d'intérim.

Je recherche activement du travail, poussé et aidé par ma conseillère de la Mission Locale

5.4 Leurs ressources

- 3 sont sans ressource dont 1 qui perçoit des mandats de la part de ses parents
- 1 perçoit les ASSEDIC + les allocations familiales pour ses 2 enfants
- 1 touche l'ATA
- 1 touche un salaire de 500 € par mois + les APL.
- 1 touche les indemnités journalières

Verbatim

Je n'ai pas à me plaindre, j'ai un salaire, un reste à charge de loyer de 34 €, c'est beaucoup plus dur pour d'autres

5.5 La santé

- Tous ces jeunes présentent des problèmes de santé, même si chacun d'eux situe sa santé physique comme assez bonne ou très bonne,
- On peut penser que leur assertion sur leur santé, qui parait être quelque peu en contradiction avec leur état réel est liée à l'absence d'une maladie somatique déclarée,
- Tous n'ont pas aujourd'hui un suivi santé, une transition sur un autre type d'hébergement peut entrainer la rupture du suivi.

Suivi psychiatrique et hospitalisations

Sur les 7 jeunes rencontrés, 6 ont ou ont eu un suivi psychiatrique ou psychologique :

- 1 est suivi depuis son plus jeune âge pour « hyper nervosité », dépression, il est sous traitements lourds. Il s'est scarifié à l'adolescence et maintenant s'automutile. Il est actuellement suivi par le CMP et un dossier à la MDPH vient d'être déposé.
- 1 bénéficie d'une mesure de curatelle
- 1 a connu des épisodes dépressifs (entre l'âge de 12 à 16 ans, il a fait 7 tentatives d'autolyse) a été hospitalisé à plusieurs reprises en hôpital psychiatrique, dont une hospitalisation récente de 6 mois (après x diagnostics, il vient de lui être diagnostiqué une schizophrénie « affective »), il est actuellement suivi par l'HJ
- 1 s'est scarifié dans son adolescence (ce qu'il ne fait plus actuellement). Traumatisé par un accident de voiture (il était passager) il est dans l'impossibilité de passer son permis de conduire.
- 1 a depuis peu un suivi au CMP dont il ne perçoit pas l'intérêt
- 1 a eu un suivi psychologique jusqu'à 18 ans (elle était dans un établissement d'enfant, le suivi s'arrête à sa sortie) pour avoir été contrainte à la prostitution alors qu'elle était encore très jeune.
- 1 est suivi à la MDA par un psychologue, pour faire plaisir à sa référente, tout en sachant que ça ne sert à rien dit-il.

Pratiques addictives

- 1 seul nous en a parlé, tout en ne reconnaissant pas réellement la situation, évoquant une dénonciation anonyme et calomnieuse : alcoolisme, drogue, violence

Autres problèmes de santé

- 2/7 évoquent des problèmes d'alimentation :
  - 1 pour des problèmes financiers (même si il peut être aidé par le CHRS)
  - 1 qui ne trouve pas en Métropole ce qu'il aime au pays
- 1/7 des problèmes bucco-dentaires dus à son mode de vie des années passées

Verbatim

J'ai toujours été suivi en psychiatrie (CMPP, MDA, CMP, …). Actuellement, je viens d'accepter de constituer un dossier MDPH (alors que je ne suis pas malade mental) pour percevoir un revenu de 800 €/mois m'a-t-on dit. La psychologue de la MDA qui me suivait quand j'étais en dernière année de CAP, quand je me scarifiais, ne m'a rien apporté : elle n'a fait que m'enfoncer.

Pour faire plaisir à ma référente, je rencontre une psychologue à la maison des adolescents. Je sais que ça ne sert à rien, je ne parle pas aux inconnus, je suis méfiant. Je préfère ne pas avoir de mémoire que de me souvenir de ce qu'il y a derrière moi.

Par le passé, j'ai déjà été suivi par un psychologue. Je n'en vois pas l'intérêt et n'en ai aucun souvenir. « Mon passé n'a jamais répercuté sur mon présent. Ce qui ne m'a pas tué m'a rendu plus fort. »

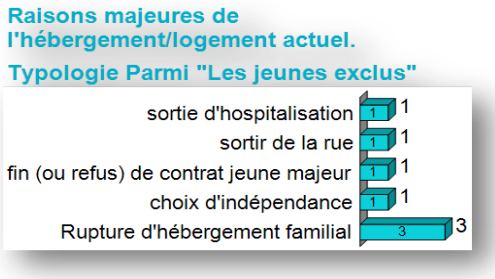
Après la séparation de mes parents, la mort de ma mère et mon placement en famille d'accueil, tout s'éparpille autour de moi et je garde pour moi des choses que je ne peux pas dire à mon père. Je me scarifie pendant un temps : pourquoi ça m'arrive à moi et pas à d'autres

Quand ma grand-mère décède, je tombe en dépression, je suis suicidaire, je m'alcoolise, néglige l'entretien de mon appartement. Plus tard, je serai accusé de maltraitance et violence sur mon enfant et sur ma conjointe, d'alcoolisme et de drogue sur dénonciation anonyme.

Mes difficultés sont liées à ma maladie et au manque d'accompagnement familial. Pour autant, je ne sais pas si ma maladie est la cause ou la conséquence des relations avec ma famille. Ma psychologue me dit que je suis entré dans un « monde parallèle ».

5.6 L'hébergement et la recherche de logement depuis leur majorité

5.6.1 Leur situation antérieure par rapport au logement



Leur parcours vis-à-vis de l'hébergement ou du logement

Des ruptures de mode d'hébergement pour tous : de 3 à 4 en moyenne depuis leur majorité ou leur indépendance vis-à-vis du logement familial

. 3/7 ont eu un logement autonome (pendant 6 mois à 2 ans).
  . 1 est toujours en sous location depuis 1.5 an.
  . 1 a vu son bail rompu pour non-respect de contrat, le dernier pour rupture conjugale et dépression.

. 1/7 a vécu dans une résidence sociale : faute de revenu il n'a pas pu être maintenu dans l'appartement et a contracté des dettes de loyer

. 5/7 ont vécu chez des tiers dont 4/7 sont revenus en famille pendant des périodes de durées très variables (de 2 mois à 5 ans) qui se sont soldées par des discordes ou ruptures familiales.

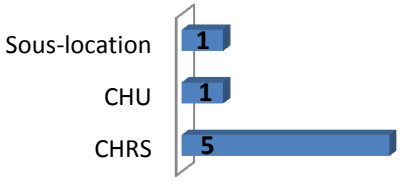
. 2/7 ont connu « la rue » ou l'hébergement précaire pendant des périodes courtes (de 1 à 2 semaines) ou pour 2/7 un hébergement en CHU (1 à 2 semaines) : il s'agit de phases de transition. Ils quittent un dispositif ou un mode d'hébergement et sont en attente d'une place dans un autre souvent orientés par le 115.

Verbatim

- *J'ai refusé un premier logement. Dans celui-ci, je me sens bien, même s'il ne fait que 43 m2 et que je manque de place.*
- *Je tombe en dépression, je suis suicidaire, m'alcoolise, néglige l'entretien de mon appartement ce que constatent les services sociaux*
- *Faute de ressources, à la fin de mon contrat d'apprentissage, je ne peux plus payer ma chambre en résidence sociale : je fais des dettes de loyer et je suis expulsé*

5.6.2 L'hébergement actuel

Mode d'hébergement actuel



Par qui ont-ils été orientés vers cette structure ?

. 3/7 par le 115 et ou le SIAO
. 2/7 par le service social de secteur
. 1/7 par l'UDAF
. 1/7 par le service social d'un ESMS

Ont-ils déjà bénéficié d'une mesure d'accompagnement social au logement

. 5/7 n'en ont jamais bénéficié
. 1 a bénéficié d'une ALT
. 1 d'une mesure AVDL

Verbatim

- *Au départ j'appréhendais de prendre un appartement : savoir me servir d'une machine à laver, … Je me débrouille aidée par mon père. Et l'accompagnement social. Au départ, je bénéficiais de l'AVDL par L'éducatrice : elle venait voir si ça se passait bien pour moi, m'aidait à suivre mes factures, … Je vais toujours les voir (ou elle vient me voir)*

5.6.3 La recherche de logement

Les difficultés exprimées d'accès au logement
Typologie Parmi "Les jeunes exclus"

	Nb
pas assez de revenus pour accéder à un logement	5
ne souhaite pas changer d'hébergement	1

6/7 répondent à cette question. Faute de revenus suffisants, d'un emploi, la recherche de logement ne fait pas partie, pour l'instant, de leurs démarches. 1/7 commence cependant à prospecter, mais a conscience que sans emploi, son projet n'est pas viable.

Verbatim

- *Je suis en attente d'un logement en ALT : mais je ne sais pas quand cela se fera, et je suis bien consciente qu'il faudrait que j'ai travaillé plus de 6 mois pour l'obtenir. Un logement, c'est important pour moi : quitter quelque chose (le foyer) pour aller vers un chez moi, qui m'appartient, dont je serai responsable. Pouvoir rester chez moi tranquille, même si je n'ai rien à manger ! Toute seule, être à l'aise, que personne ne vienne m'embêter, autonome, libre de mes horaires.*

- *Compte-tenu de la naissance prochaine du bébé, j'envisage d'aborder la question du logement avec ma référente du CHRS : mais je suis conscient que sans ressources, ce sera difficile*

- *C'est de trouver un travail qui me permettra d'avoir un logement*

5.7 Ce qu'ils nous disent de leur hébergement

. Globalement, ils jugent de façon positive l'ambiance et la solidarité entre pairs.

. Ce qu'ils jugent de façon plus négative a trait au respect du règlement de fonctionnement, qu'ils jugent trop stricte, à l'alimentation qu'ils n'apprécient pas du tout.

Verbatim

- *Je suis peu présente en journée : je pars à 10 heures et reviens à 22 heures. Je connais peu de choses sur le CHU, si ce n'est les personnes qui m'ont accueilli le 1er jour et le directeur qui sont très gentils. La chambre est propre, j'ai une TV. Mais je ne supporte pas de rester dans ma chambre à ne rien faire : je cherche du travail, c'est mon boulot.*

- *Belle organisation de la prise en charge éducative, de l'accueil, du suivi. Mais certains points restent négatifs.*

- *Comme par exemple le fait que quand on est en chambre on paye 25% de nos revenus, alors que quand on est en F2, on ne paye que 10%*

- *La nourriture qui est infâme, surtout pour un cuisinier comme moi. C'est très déplaisant, même si je sais que c'est un problème de budget et que je respecte cela. Je n'ai pas à me plaindre malgré tout : je me nourris mal ou je cherche des compléments*

- *La nourriture est dégueulasse, on mange à l'heure des poules.*

- *Ici, on est tous copains, on est une famille, on se soutient. Les éducateurs sont nuls. Je leur résiste, je suis têtue. Je n'ai pas ma place ici. Quand quelque chose est cassé : c'est tout de suite nous qu'on accuse. Ils nous ont privés de sortie après 22h30 : on était à XXXX à une cérémonie et on a loupé le train. On est donc arrivés en retard. Les seules choses positives : on peut fumer dans nos chambres et se lever à l'heure que l'on veut.*

- *Le logement est bien, on a une chambre double. C'est bien, on n'est pas dehors. Il y a un règlement de fonctionnement, c'est normal pour la vie en collectivité, je l'ai compris. Sauf une fois, ils m'ont viré une semaine : je suis allé chez un copain. (Je ne sais pas pourquoi, ils ne veulent pas me le dire)*

- *Le logement est bien, confortable, j'ai une cuisine, une salle de bains. Le seul inconvénient est qu'il est petit.*

5.8 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours

L'accompagnement social et éducatif est plébiscité par la majeure partie d'entre eux.

Verbatim

- *La MECS : les éducateurs m'ont beaucoup aidée. Apprendre à gérer mon argent, faire des économies, faire mes démarches administratives. J'ai pu suivre une formation, obtenir un diplôme. Avant, j'avais peur de prendre les rendez-vous, même par téléphone. Ils m'ont poussée, ça m'a donné de la force. J'ai appris plein de choses. Les éducateurs c'était presque mes parents, j'étais à l'aise avec eux, ils étaient tout pour moi. Ils sont toujours là pour moi, je les revoie. La Mission Locale : j'ai une conseillère qui fait très bien son travail : elle est toujours derrière moi, me demande de passer, m'aide dans mes recherches de boulot. Le centre de jour : le personnel est très gentil. Je les vois pour le courrier, ils m'aident à remplir mes papiers, à suivre mes demandes, … J'ai peu de rendez-vous avec eux.*

- *Je ne peux pas demander mieux, par rapport au climat, à l'ambiance qui règnent ici : on est tous dans le même bateau, on doit veiller les uns sur les autres. Quand je suis arrivé au SIAO sur orientation de l'AS de secteur, j'ai été pris en charge rapidement et de façon opérationnelle. Les éducateurs m'aident dans mes papiers, mes démarches, à restructurer mes projets, à me fixer des priorités. Ils sont là pour me donner un coup de pouce quand j'en ai besoin. Je suis entouré de bonnes personnes.*

- *L'AVDL au départ, puis leur appui maintenant. Je sais que quand j'ai un souci, on peut parler, elles peuvent m'aider. Le travail m'a aidée à trouver un appartement. J'ai beaucoup cherché, maintenant je l'ai.*

- *L'accompagnement, l'écoute, le suivi qui nous ramène dans la réalité. Pouvoir faire des choses en total autonomie quand cela est permis par l'accompagnement. paradoxalement, ma crainte est l'accès dans l'avenir à l'autonomie.*

- *J'ai 2 rendez-vous par semaine, pour faire des bilans, m'aider dans mes démarches administratives, travailler sur l'autonomie. Mais je me pose des questions quant à la fin de l'accompagnement. Je pensais qu'en sortant de la MECS, préparé à l'autonomie, je m'en sortirais seul. Le dispositif que j'ai maintenant en accompagnement social correspond à mes besoins.*

5.9 Ce qui a moins bien marché dans leur parcours

3 réponses

. 1/7 le suivi de l'ASE

. 1/7 la longueur pour poser un diagnostic médical

. 1/7 ne plus avoir d'aide du CHRS pour acheter les produits ménagers

Verbatim

- *Le suivi des services de l'ASE quand j'étais à XXXXX . Je croyais que la TISF et l'AS étaient là pour m'aider. Elles m'ont eu, enfoncé.*
- *J'ai eu 4 ou 5 diagnostics (syndrome d'Asperger, bipolarité, …) avant le dernier (schizophrénie affective)*

5.10 Commentaires libres

2 réponses

Verbatim

- *Je voudrais habiter en milieu urbain, en bord de Vienne, dans un endroit où je me sentirais bien, bénéficierais d'un accompagnement social rassurant et où je pourrais accueillir ma chienne.*
- *Avoir un petit studio en ville*

Les « Cabossés »

6 Les « cabossés »

6.1 Qui sont-ils ?

Effectif rencontré :

. 7 personnes 3 hommes et 4 femmes
. Le plus jeune : 33 ans - le plus vieux : 63 ans
. 4/7 ont déjà connu une certaine forme d'insertion sociale (I)
. 3/7 ont toujours connu la marginalité, voire l'errance (II)

Caractéristiques

. Des personnes qui pour la plupart gardent une part de secret sur leur enfance, même si nous sentons bien que quelques-uns ont dû, dans leur jeunesse, être de « jeunes exclus »
. Des accidents de la vie dus à des ruptures familiales, des violences conjugales, des pratiques addictives
. Peu à peu dans leur parcours une descente au fond du trou (coma éthylique, dépendance à l'héroïne, désocialisation, passage par la case prison, …)
. Des suivis de santé psychiatriques et / ou somatiques depuis plusieurs années
. Vie d'errance pour quelques-uns, période de logement autonome pour d'autres en qualité de propriétaire ou de locataire
. Des parcours professionnels chaotiques, même si certains ont connu une insertion professionnelle réussie

Les préalables à l'accès ou au maintien dans le logement

- Prévention du risque de nouvelles ruptures dû à leur fragilité

6.2 Leur situation avant l'admission dans la structure

La famille de 0 à 18 ans

Peu d'informations sur la vie de ces personnes avant 18 ans pour la plupart d'entre eux, mais les 4/7 personnes qui y font allusion font part d'une enfance et d'une adolescence difficiles.

Une enfance et une adolescence chaotiques de jeunes exclus (2)

- 1/4 jusqu'à 14 ans, vit avec sa mère et son beau-père, ses deux ½ frères.
  - Il est en conflit avec le beau-père.
  - Le père est incarcéré.
  - A 14 ans, il part vivre chez son père, se brouille avec lui.
  - A 18 ans, il coupe les ponts avec ses parents et part faire la route.
- 1/4 jusqu'à 13 ans, vit chez ses parents. Multiples problèmes intrafamiliaux, suivi de la famille par les services sociaux. Il est alors :
  - **A** 13 ans, placé dans un ESMS pendant 1 an, décroche scolairement.
  - Puis à 14 ans, dans un lieu de vie pendant 3 ans à la demande du juge des enfants : contracte une hépatite à la suite d'une consommation d'alcool et de stupéfiants
  - A 17 ans, orienté pendant 1 an au Centre départemental de l'enfance pendant lequel il connaîtra 10 placements dans des foyers différents et sera incarcéré 2 fois dans une prison pour mineurs (3 mois au total). A 18 ans, il retourne vivre dans sa famille mais il vit le plus souvent en squat, dans la rue, …

Une enfance pendant laquelle ils ont connu la violence familiale (2)

- 1/4 dont le père est violent avec la mère et les enfants. Toujours rabaissée par son père ce qui explique, selon – elle, le manque d'estime de soi qu'elle ressent encore aujourd'hui. Elle fera une tentative d'autolyse à 15 ans.
- 1/4 qui a eu une enfance chaotique, faite de violence, de placements, une mère très absente, de nombreux frères et sœurs tous de pères différents.

Verbatim

- *J'ai eu une enfance chaotique, faite de violence, une mère très absente, de nombreux frères et sœurs de pères différents. Je ne savais jamais lequel je devais appeler papa.*
- *J'ai une hyper sensibilité, une faiblesse psychologique, un manque d'estime de moi : ce qui n'est pas une situation nouvelle, j'ai eu une enfance difficile qui m'a conduite à une tentative de suicide quand j'avais 15 ans.*
- *Entre 16 et 17 ans, j'ai eu de Multiples placements ordonnés par le juge des enfants dans différents foyers : 10 sur 1 an. Je fais plusieurs séjours en prison pour mineurs durant cette période (3mois en tout).*
- *Depuis toujours, j'ai eu des problèmes familiaux, nous étions suivis par l'AS de secteur. A 14 ans, je suis placé en foyer et reviens dans ma famille le week-end : ça se passe mal dans ma famille et au collège. Je suis déscolarisé. A 16 ans, je suis placé dans une famille d'accueil, dans une ferme. Je m'ennuie et j'attrape une hépatite B du fait de ma consommation de drogue et d'alcool.*

Leur parcours de vie à l'âge adulte

☞ Ceux qui ont connu une certaine forme d'insertion sociale

☞ Ceux qui ont toujours connu la marginalité ou l'errance

6.2.1 Ceux qui ont connu une certaine forme d'insertion sociale :

6.2.1.1 Qui sont-ils ?

- Ce sont 4 femmes, âgés de 33 à 63 ans
- 3/4 vivent seules actuellement, sans enfant au domicile
- 1/4 vit en couple, ses 2 enfants en bas âge sont placés en famille d'accueil

6.2.1.2 La vie familiale

Leur couple

- 3/4 ont connu des violences conjugales
- 1/4 a eu une rupture sentimentale

Les difficultés avec leurs enfants (2 personnes)

- 1 est maman de deux enfants en bas âge qui ont été placés en famille d'accueil
- 1 a un fils en prison, père d'un jeune enfant, dont elle voudrait obtenir la garde.

Verbatim

- *J'ai vécu en couple avec un compagnon violent, financièrement à ma charge, depuis toute jeune, (il a l'âge de mon père). L'un et l'autre nous avions une addiction forte à l'alcool. Je l'ai quitté il y a 1 an quand j'ai été hospitalisée suite à un coma éthylique.*
- *Le père biologique de mes enfants m'a battue, violée : j'en avais peur, ce qui explique que quand j'ai fui le domicile conjugal, j'ai déménagé très régulièrement, pratiquement tous les 3 mois pendant 3 ans, dès lors que je savais qu'il avait retrouvé ma trace. Il s'est suicidé en 2014 et depuis je suis beaucoup plus sereine, j'ai pu me stabilise. Aujourd'hui, je suis de nouveau en couple et tout va bien.*
- *Je devais m'installer à XXX, j'avais donné mon congés d'appartement : mon compagnon a rompu notre relation. : je me retrouve sans logement, et je décide de rejoindre ma fille à XXX chez qui je voulais m'installer le temps de me retourner. Ça n'a pas été possible, les relations que j'ai eues avec le compagnon de ma fille étant plus que difficiles : j'ai dû partir au plus vite.*
- *Je vivais maritalement depuis 25 ans dans une maison qui nous appartenait, mon compagnon et moi. Nous avions de grosses difficultés dans le couple, il me trompait, était violent (il m'a jetée un jour du haut des escaliers et m'a fracture l'épaule), me faisait subir toutes sortes de pressions psychologiques, (j'ai porté plainte une fois, mais il m'a amadouée et je l'ai retirée) … Un jour alors que j'étais au travail, mon conjoint a fait changer les serrures de la maison.je me suis retrouvée à la rue sans rien.*
- *Mes deux enfants ont été placés dans 2 familles d'accueil différentes en décembre 2014. Je ne comprends pas les causes de ce placement (1 a des troubles du comportement et j'ai du mal à le maîtriser) je n'ai aucune explication de la part de l'ASE. Actuellement, je les vois tous les 15 jours à mon domicile en présence d'une éducatrice de l'ASE. J'espère pouvoir les reprendre en fin d'année*

6.2.1.3 Leur situation vis-à-vis de l'emploi

Sur les 4 personnes entrant dans cette catégorie, aucune n'a actuellement un emploi qui lui permette d'assurer à lui seul un revenu suffisant.

- 2/4 ne peuvent pas travailler pour des raisons de santé.
  - 1 perçoit l'AAH.
  - L'autre a un refus médical pour reprendre son ancienne activité, ce qu'elle a du mal à accepter.
- 1 /4, fait des animations commerciales et touche de petits cachets + les ASSEDIC. Ses problèmes de santé ne lui permettent pas de faire un travail physique : elle envisage de faire valoir ses droits à la retraite.
- 1/4 est inscrite à Pôle Emploi et attend un rendez-vous avec un conseiller.

Verbatim

J'ai été en congés maladie pendant un an, je me suis repliée sur moi-même. J'ai décidé de reprendre une activité professionnelle pour sortir de mon enfermement.

J'ai travaillé 5 mois (de février à juillet 2014) en qualité de femme de ménage pour un établissement qui a fermé (dont 1 mois en stage dans le cadre d'une formation ennuyeuse de Pôle Emploi). Je n'ai pas assez de temps d'inscription au chômage pour pouvoir prétendre à un contrat d'avenir. J'envoie des CV un peu partout, pour faire du ménage, dans les services à domicile : je n'ai pas le permis ce qui est un handicap. Je suis inscrite à Pôle Emploi et j'attends un rendez-vous depuis juillet 2014.

Actuellement, je suis abstinente, mais hypersensible. J'envoie des CV et des lettres de motivation aux établissements de mon secteur d'activité. Je voudrais reprendre mon activité dans une structure stable, avec des collègues, un planning. Mais le corps médical s'y oppose, non pas sur des problèmes de compétences mais du fait d'une hyper sensibilité, d'une faiblesse psychologique, d'un manque d'estime de soi.

6.2.1.4 Leurs ressources

Les minima sociaux pour ¾ d'entre eux.

- 1 AAH + APL
- 1 RSA couple + Allocations familiales + APL
- 1 Indemnités journalières
- 1 ASSEDIC (ARE) + cachets + APL

Verbatim

Je me trouve malgré tout en situation financière précaire, même si mes indemnités journalières devraient me permettre de vivre : je dois assurer un crédit de maison achetée en Limousin en 2011 que je dois vendre dans les prochains jours plus mon loyer. Mon assurance-crédit n'a pas encore fonctionné : j'attends.

Je n'ai pas de moyens de locomotion et pas de quoi m'acheter une voiture : je suis coincée dans tous les sens. J'attends le règlement de mon procès

6.2.1.5 La santé

¾ présentent une santé psychique et/ou physique fragile

. 2/4 sont suivies par un centre d'addictologie, dont une qui a subi, en plus, une grave intervention chirurgicale

. 1/4 n'a aucun suivi

. 1/4 est suivie en psychiatrie et perçoit l'AAH

Verbatim

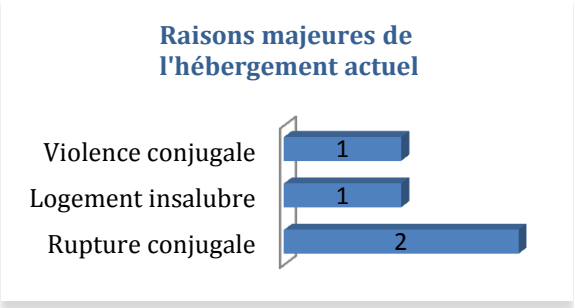
- *Mon admission au CHRS a été conditionnée par un engagement formel de suivi médical : je l'ai pris comme une contrainte au départ, mais avec le recul, je considère cet accompagnement santé comme très positif.*

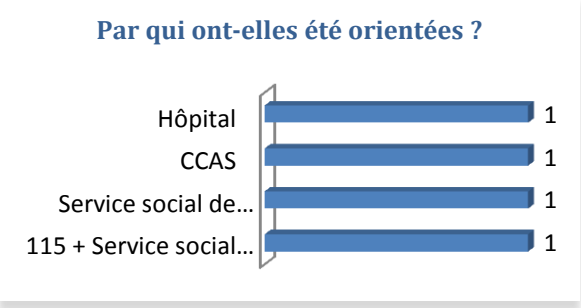
- *J'ai été hospitalisée dans une clinique psychiatrique et je perçois l'AAH pour mes problèmes de nerfs. Aujourd'hui, je suis accompagnée par un IDE psychiatrique « bizarre » au CMP, sans savoir d'où il vient et pourquoi il m'amène en ce lieu … je ne supporte pas le psychiatre que je vois, qui est sale et incompétent (je le lui ai dit) qui m'a modifié mon traitement de façon autoritaire jusqu'à me mettre dans un état de manque. Maintenant, je fais renouveler son ordonnance par mon médecin traitant mais qui lui refuse de se mêler de mon suivi psychiatrique.*

- *Quand je sors de l'hôpital après mon intervention chirurgicale, je n'ai droit à aucune aide-ménagère, si ce n'est en payant une partie : je n'en ai pas les moyens. Je suis suivie par le centre d'addictologie, mais, dépressive, je refuse d'aller au CMP.*

6.2.1.6 Le logement – L'hébergement

Leur situation par rapport au logement





Toutes ont eu un logement autonome, avant la rupture conjugale ou sentimentale, en tant que propriétaire ou locataire :

. 1/4 a eu plusieurs logements autonomes dans le parc social, dans différentes villes, et à la suite d'un incendie a intégré pendant 6 mois un appartement d'urgence du CHRS.

. 1/4 a été propriétaire d'une maison. Au moment de sa rupture conjugale, elle refuse l'hébergement en foyer. Loue par elle-même une maison qui s'avérera insalubre

. 1/4 propriétaire d'une maison avant la rupture conjugale, a vécu en CHRS pendant 7 mois

. 1/4 qui avait un logement autonome, au moment de la rupture a été accueillie en hôtel puis 8 mois dans un appartement d'urgence du CHRS

Toutes sont actuellement en logement autonome et aucune ne recherche un autre logement.

. 2 ont un logement social dans le parc locatif social privé

. 1 est en sous-location dans le parc du logement social public

. 1 en location dans le parc du logement social public

Verbatim

- *Je cherche à intégrer un logement social, mais j'ai trop de revenus pour y accéder de façon prioritaire. Je ne comprends pas cette situation : si j'ai été admise dans un CHRS, c'est qu'il y a un problème social ! Pourquoi celui-ci n'est pas reconnu ? Pourquoi se baser sur les revenus et non sur les ressources ?*

- *Actuellement, je cherche à me poser après « un périple difficile ».Je viens d'intégrer cet appartement, mais je ne souhaite pas rester à XXX ! Je voudrais revenir dans une zone plus rurale.*

- *Enfant, j'ai vécu en Limousin : je décide d'y revenir, cherche un appartement meublé, depuis Toulouse, par téléphone, qui corresponde à mes moyens et j'intègre en novembre un gite « insalubre » à XXX. Il prend feu en janvier. Je dois être relogée d'urgence avec mes 2 enfants.*

- *L'appartement que j'occupe est beaucoup trop petit : je n'ai pas de place pour ranger mes affaires qui sont disséminées chez mes amis qui en ont marre et me demandent de les récupérer. Je voudrais une maison en hébergement social comme d'autres de mes connaissances, pouvoir recevoir de façon plus décente mon petit-fils, surtout si j'en obtiens la garde. : l'association qui me suit me dit que je n'ai aucune chance ! Alors, je cherche moi-même.*

6.2.2 Ceux qui ont toujours connu la marginalité ou l'errance

6.2.2.1 Qui sont-ils ?

- Ce sont 3 hommes, âgés de 36 à 43 ans
- 2/3 sont célibataires dont 1 a vécu 4 ans en concubinage
- 1/3 a vécu en concubinage pendant 10 ans. Sa compagne est décédée il y a 7 ans.
- Aucun n'a d'enfant

6.2.2.2 Leur situation avant l'admission dans la structure

Jusqu'à la majorité

- Une enfance très chaotique depuis le départ, faite de difficultés familiales, de ruptures, de pratiques addictives.

A l'âge adulte

- Dès leur majorité, ils prennent du champ avec leur famille et commence alors une vie instable, faite d'errance, de pratiques addictives.

Verbatim

- *Jusqu'à 14 ans, je vivais avec ma mère et mon beau-père avec lequel j'étais en conflit. Mon père était alors incarcéré. A 14 ans, je pars vivre avec lui. J'y resterais jusqu'à ma majorité : c'est difficile, on se brouille, je pars...*

- *Jusqu'à 13 ans, je vis chez mes parents qui ont de gros problèmes familiaux : nous avons un suivi social. Puis je suis placé par le juge des enfants, d'abord en foyer (je suis au collège, ça se passe très mal, je suis déscolarisé) puis dans plusieurs lieux de vie avec un suivi PJJ (10 au total). A 16 ans, j'ai une hépatite : je bois, je me drogue. Entre 16 et 17 ans, je fais 2 ou 3 séjours en prison pour mineurs (3 mois au total)*

- *Ma compagne est décédée en décembre 2008, de façon très rapide. Je vivais chez elle depuis 2000. La fille de ma compagne en très bas âge, lui a été retirée par l'ASE pour faits de maltraitance ce qu'elle a toujours nié. Tout cela m'a détruit. Je m'alcoolise de façon majeure, je ne m'alimente plus.*

- *Quand j'ai 18 ans, je pars avec un gars, à l'arrache, faire la route, dans tout le sud de la France, de Bordeaux à Chambéry, je commence à consommer des produits stupéfiants pour faire la fête, puis je deviens dépendant à l'héroïne.*

- *Je fais 4 ans de détention, puis je rejoins des potes pour faire la route... Je fais la fête, participe aux raves, bois me drogue et deviens très vite dépendant aux produits.*

6.2.2.3 Leur formation et activité professionnelle

Ces 3 personnes ont peu d'expériences professionnelles du fait, notamment, de séjours en prison, de temps d'errance, de problèmes de santé. Leurs expériences les plus récentes ont été des contrats en entreprise d'insertion. Aucun ne dit ne pas vouloir travailler, mais leur état de santé actuel rend plus compliquées leurs recherches.

Recherche d'emploi

- 3/3 inscrits à Pôle Emploi dont
  - 1 qui bénéficie de l'AAH et qui ne peut pas exercer pour des raisons de santé
  - 1 qui par manque de motivation n'effectue pas de démarches de recherche d'emploi
  - 1 qui attend vainement un rendez-vous avec un conseiller de Pôle Emploi

Expériences professionnelles

- 1/3 sans emploi actuellement a travaillé 2 ans en contrat d'insertion en fin de peine en ½ liberté et 2 ans en CDI qui a pris fin pour licenciement suite à un accident du travail
- 1/3 a travaillé dans une entreprise d'insertion pendant 6 mois, avec un fort taux d'absentéisme : le contrat a pris fin il y a 4 mois.
- 1/3 qui ne travaille plus depuis 16 ans

Diplômes

- 2/3 ont un BEP
- 1/3 a le niveau de fin d'études primaires, déscolarisé à 14 ans

Verbatim

- *Je suis inscrit à Pôle Emploi, mais ne pointe plus : ils m'ont conseillé de me soigner avant de rechercher un emploi.*
- *J'ai été employé 1 an (de 2000 à 2001) dans une collectivité, mais j'ai démissionné parce que je m'ennuyais, le rythme de mes collègues ne me convenait pas (je n'aime pas me tourner les pouces).*
- *J'ai besoin d'un « taf » pour me donner un cadre, équilibrer mes journées : se lever le matin, se coucher pas trop tard le soir…*

6.2.2.4 Leurs ressources et dettes

Ressources

. 1/3 bénéficie de l'AAH
. 1/3 ASSEDIC. En cours de RQTH
. 1/3 le RSA

Dettes

. 2/3 ont des dettes, crédits à la consommation, mutuelle, amandes, …

Verbatim

- *J'ai une reconnaissance de la MDPH depuis 2010 qui a été initiée par l'AS du centre de suivi santé XXX : je ne m'attendais pas au qualificatif de handicapé… Mais c'est ce qui me fait vivre de façon très correcte. J'ai peu de besoins, fais même des économies, ce qui m'a permis de m'acheter une voiture.*
- *Les 900 € d'ASSEDIC sont suffisants si je fais attention.*
- *Je ne pourrais jamais rembourser tout ce que je dois*

6.2.2.5 La santé

Pour les 3 personnes vues en entretien, leur situation de vie a eu un impact fort sur leur santé, impact moindre actuellement du fait d'un suivi médical régulier et d'une situation qui tend à se stabiliser.

État de santé

- Tous les 3 ont ou ont eu une addiction à l'alcool
- 2/3 ont aussi une addiction à la drogue
- 2/3 se déclarent actuellement dans un état de santé psychologique et physique plutôt bon. 1 seul se déclare en assez mauvaise santé.

Suivi médical par des services d'addictologie et/ ou de psychiatrie

- Tous sont en soins psychiatriques et psychologiques
- 2/3 ont une obligation de soins et un traitement de substitution pour leur addiction à la drogue

Suivi médical somatique

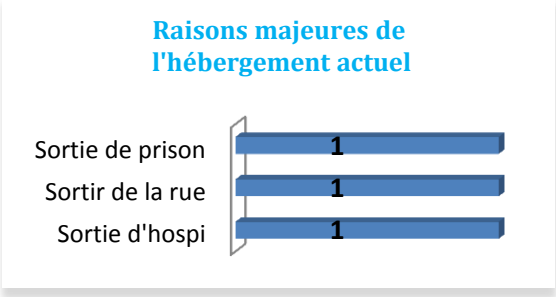
- 1/3 est suivi pour une hépatite contractée dans l'adolescence
- 1/3 est suivi pour des problèmes d'état général dus à l'alcool: problèmes cardiaques, hépatiques, gastriques
- 1/3 a fait une demande de RQTH suite à l'accident du travail dont il a été victime (blessure à l'œil)

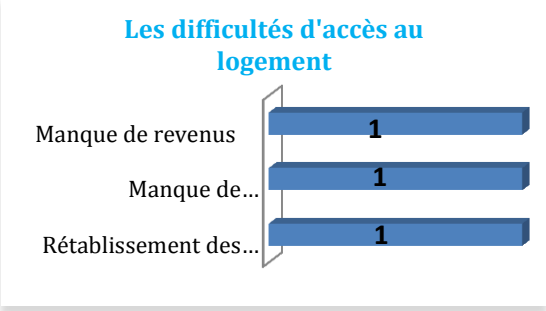
Verbatim

- *Le « taf » psychologique, il a été fait avant, en prison, par une psycho, un éduc, et une nana du CSAPA. J'ai maintenant un suivi psychiatrique obligatoire pour mon traitement de substitution. Malgré mes 10 années de came, je m'en sors plutôt pas mal.*
- *En 2009, une IDE du centre de prévention m'a demandé si j'acceptais de voir un psychiatre ou un psychologue. J'ai mis beaucoup de temps à accepter. Puis j'ai été suivi par le centre d'addictologie, qui m'a proposé une cure de désintoxication à l'HP. J'ai été hospitalisé presque 2 mois et je ne bois plus une goutte d'alcool. Actuellement je suis toujours suivi.*
- *La marginalité, c'est comme « l'héro : au début, c'est un choix, puis à la fin, ça devient un enfermement. J'avais 2 issues possibles : la prison ou le cimetière. La prison m'a sauvé la vie.*

6.2.2.6 L'hébergement et la recherche de logement

Leur situation antérieure par rapport au logement





- 1/3 a fait 10ans de prison, alternant la prison avec la rue, les squats. Il a été hébergé, pour de courtes périodes, en CHU ou CHRS quand il faisait la route.
- 1/3 a fait 5 ans d'incarcération en deux périodes entre lesquelles il a vécu 3 ans en logement individuel
- 1/3 a vécu en alternant la rue, les CHU, les foyers, puis depuis 15 ans vit en appartement autonome

Verbatim

- *j'intègre un appartement dans le parc privé locatif jusqu'à ½ juin 2013. J'ai des conflits avec les voisins, ne supporte pas leur bruit, j'ai des ennuis avec le propriétaire… La situation devient intenable et je dois quitter l'appartement*
- *Je n'étais pas motivé pour chercher un logement, j'étais dans la rue. J'ai pris l'appartement parce que l'hiver arrivait, pour sortir de la rue, pour me poser et que je pouvais garder ma chienne avec moi.*

Qui les a orientés ?

- 1 a été orienté par le service de justice
- 1 par le CCAS
- 1 par l'hôpital

Où vivent-ils actuellement ?

- 2/3 vivent en logement autonome
- 1/3 vit en CHRS dans un appartement externalisé, sans recherche d'appartement autonome pour l'instant

Verbatim

- *Je suis depuis 1,5 an et pour 3 ans logé dans un appartement en sous-location. J'ai de bons voisins, je m'y sens bien. J'espère que ma location pourra être prolongée au bout des 3 ans « J'ai maintenant un logement, je ne m'inquiète plus pour ça et je peux me concentrer sur autre chose »*
- *Le logement est indispensable pour trouver du travail. Laisser mes affaires, mes animaux. Être en sécurité, ne pas me casser la tête pour savoir si je vais retrouver mes affaires, …*
- *Le logement, c'est un lieu à soi, pour se réfugier, vivre avec une copine, … Le squat, c'est un lieu d'échanges. J'y vais quelque fois passer la nuit, pour me rapprocher d'un rendez-vous, passer un moment avec des potes. J'ai toujours gardé des contacts avec ce milieu*

6.3 Ce qu'ils nous disent de leur hébergement

(Tous confondus)

Ne sont ici pris en compte que les personnes qui sont ou ont été accueillies en hébergement d'urgence ou social. Celles qui sont en logement autonome sont en général satisfaites de leur lieu d'habitation, même si pour certaines la taille du logement, l'environnement ne correspondent pas pleinement à leurs aspirations.

- 3/7 personnes ont répondu à cette question, toutes hébergées après une importante rupture de parcours : sortie d'incarcération, hospitalisation, ...
- 1 d'entre eux a été exclu du CHRS pour un trop fort absentéisme (pas de rupture avec ses relations de la « rue », pratiques addictives), l'équipe de de médiation l'a aidé à accéder à un logement autonome

Verbatim

- *J'ai quitté le foyer parce que je ne supportais plus l'environnement : les règles du jeu (comme par exemple tout le monde doit participer aux tâches ménagères), ne sont pas respectées. Je suis passé d'une chambre à 2 lits dans laquelle j'étais seule (j'avais de la place pour stocker mes papiers, mon saxophone, ...) à une cohabitation à 2 : espace trop exigüe qui me motive encore plus pour partir. Je n'avais pas ou peu de communication avec les autres résidents, ...*
- *Il y avait des réunions de fonctionnement avec les résidents : à l'unanimité, nous avons proposé un planning des tâches ménagères. Les encadrants ont trouvé cela trop infantilisant et ne l'ont pas mis en place. Déception.*
- *Une des raisons supplémentaires de quitter le CHRS est ma volonté de retrouver du travail : comment postuler quand on a une adresse au CHRS ? C'est trop stigmatisant*
- *J'ai rapidement pu accéder à un hébergement à ma sortie d'incarcération. J'ai de bons rapports avec les éducateurs, qui connaissent bien leurs missions et le contact passe facilement.*
- *Je me sentais capable de tenir un logement, j'en avais fait l'expérience il y a 2 ans. J'avais confiance en moi, je me sentais autonome ou capable de le devenir très vite. Le CHRS est excentré*

6.4 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours

Outre l'accompagnement dont ces personnes ont pu bénéficier de la part des équipes éducatives des CHU ou CHRS, plusieurs soulignent l'importance du travail de partenariat des différents services : suivi des équipes sanitaires pour les aider à sortir de leurs pratiques addictives, des associations (ex : association d'aide aux femmes battues), des services sociaux de secteur et de leurs différents partenaires associatifs.

Verbatim

- *Au CHRS, on vous épaule, on ne vous assiste pas : une fois l'état des lieux de ma situation fait, on a défini ensemble des objectifs à atteindre, un parcours. Mais c'est moi qui ai tout fait. Par exemple, ils m'ont donné des conseils pour faire mon CV, ma lettre de motivation.*
- *Une fois au foyer, j'ai relevé la tête et je me suis occupée de tout ce que j'avais à faire et ne faisais pas. Aujourd'hui, j'ai quitté le foyer, mais le SIAO continue de me suivre bénévolement quand je les sollicite.*
- *Tout a bien marché : que ce soit l'AS de secteur qui m'a orienté vers le 115, le 115 qui m'a aidé à chercher une solution adaptée à ma pathologie, XXXX qui m'aide dans mes démarches administratives : accueil, écoute et disponibilité.*
- *D'une façon générale, j'ai eu de bonnes personnes qui m'ont aidé tout au long de mon parcours : le service de prévention précarité sans qui rien n'aurait été possible, le centre d'addictologie qui ne m'a jamais lâché, l'association d'aide au logement … Ce n'est pas des inconnus, ils savent quand je vais mal. Ils sont fiers du parcours que j'ai fait pour sortir de l'alcool. Moi, je leur suis reconnaissant. Quand on me dit, comment fais-tu pour ne pas reprendre ? Je réponds, je suis trop faignant pour recommencer ce long parcours. »*
- *L'association d'aide au logement me suit encore et m'a beaucoup aidée. Mais aujourd'hui, la personne qui me suit prend de la distance et parfois je l'agace. Elle ne devrait m'accompagner que pour le logement … Elle m'aide encore cependant pour gérer mes papiers (je perds tout, je n'ai pas de place et pas de mémoire), pour faire mes courriers, …*
- *L'aide de l'équipe de rue pour accéder au logement, l'aide de l'AS pour faire mes démarches administratives*

6.5 Ce qui a le moins bien marché dans leur parcours

Une seule personne répond à cette question

Verbatim

- *Côté travail, c'est toujours là que j'échoue.*

6.6 Commentaires libres

Quatre personnes répondent à cette question

Verbatim

- *Je voudrais habiter en milieu urbain, dans un endroit où je me sentirais bien et je pourrais accueillir ma chienne, en bord de Vienne.*
- *La rue ne m'a pas appris grand-chose. La prison m'a permis d'être en vie, de décrocher et en même temps, ça m'a gâché toute ma jeunesse. Je ne me dis pas avoir gagné.*
- *J'ai toujours gardé des liens avec le milieu des marginaux. J'ai gardé un pied avec ce monde. Nous avons un passé en commun, ce sont des gens qui ne me jugent pas parce qu'ils ont connu la même chose.*
- *Aujourd'hui, je résiste : je ne coule pas. Les ennuis m'entravent, me retardent dans mes projets, mais ne me font pas couler.*
- *Depuis que je suis à XXX, je suis logé. Je ne m'inquiète plus pour ça et je peux me concentrer sur autre chose, prendre le temps, diminuer mon stress. Je pense trop, j'ai toujours peur de mal faire, je me demande toujours ce que les autres pensent de moi. Je n'ai pas confiance en moi…*

Les « Etrangers »

7 Les « Étrangers »

7.1 Qui sont-ils ?

Effectif rencontré :

- 8 personnes dont 6 hommes et 2 femmes
  - Déboutés du droit d'asile : 3 hommes (dont 1 en couple avec 7 enfants) et 1 femme seule avec 3 enfants
  - Réfugié : 1 homme en couple avec 3 enfants
  - Demandeurs d'un titre de séjour : 1 homme en couple avec 2 enfants et une femme en couple avec 3 enfants
  - Demandeur d'une CST pour soins : 1 homme seul

- Ils sont en France depuis 9 ans pour 1 d'entre eux, 1.5 an pour la durée la plus faible

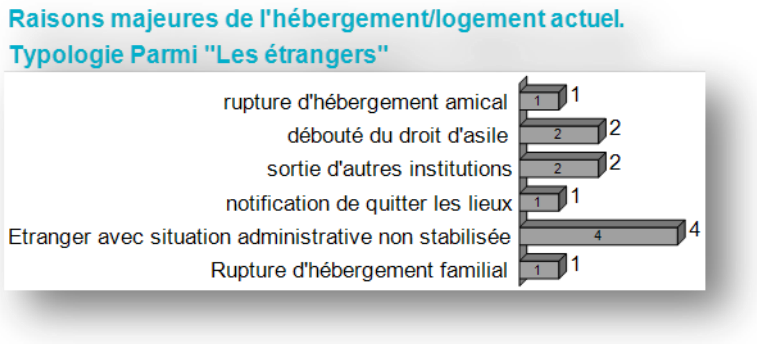
Caractéristiques

- En fonction de leur situation administrative :
  - Ceux qui peuvent travailler : les réfugiés, les titulaires d'une autorisation temporaire de travail
  - Ceux qui ne peuvent pas travailler : en attente d'un titre de séjour, en invalidité, en fonction de leur situation administrative :

Les préalables à l'accès ou au maintien dans le logement

- L'accès aux droits
- L'accompagnement à la santé
- L'accompagnement vers l'emploi

7.2 Leur situation avant l'admission dans la structure



Leur parcours de vie avant l'arrivée en France

Ce qui les pousse à partir de leur pays d'origine

- 4 pour des raisons politiques
- 1 pour des raisons de santé
- 2 pour avoir une vie meilleure
- 1 pour violences conjugales

La durée d'instruction des dossiers des demandeurs d'asile, depuis l'OFPRA à la CNDA est comprise entre 8 mois à plus de 2 ans

Verbatim

- *J'habitais aux Comores où j'ai subi des violences physiques, des pressions (conflits religieux). Je me sentais en danger et j'ai fui à Mayotte avec ma famille une 1ère fois en 2000 où je fais une première demande d'asile qui m'est refusée. Je retourne aux Comores que je fuis à nouveau en 2008. J'y reste 2 ans, puis je pars pour la France.*

- *Dans mon pays, les problèmes politiques m'ont obligé à quitter le pays (violence, instabilité politique, …). Je suis un réfugié politique, mais je ne suis pas un politicien. J'ai participé à une manifestation réprimée par les armes et j'étais recherché par la police, ils ont menacé de me tuer, violer ma femme et ma fille. Je n'avais pas envie de quitter le pays, j'étais commerçant. Je suis dans la merde, j'ai perdu tout ce que j'avais. J'ai des dettes, je ne trouve pas de travail.*

- *Je suis venu en France le 10 mars 2014 pour des problèmes de santé qui ne pouvaient pas être traités dans mon pays : je suis hémiplégique suite à un accident.de la circulation dans mon pays*

- *Nous sommes venus volontairement en France, parce que nous aimons la France. En France, les femmes ont des droits, une vie qui est impossible en XXX ! Mon mari est jeune, plus large d'esprit que nos familles respectives dans lesquelles je me sentais prisonnière*

.

- *J'ai été mariée de force par ma famille à un homme âgé, qui m'a violentée : j'en porte encore les traces physiques et psychologiques.*

7.3 Formation - Emploi

Diplômes

- ✓ 3/8 ont fait des études supérieures
- ✓ 2/8 ont le baccalauréat
- ✓ 1/ 8 a le niveau du BEPC
- ✓ 1/8 a le niveau de fin d'études primaires
- ✓ 1/8 n'est jamais allé à l'école

Leur situation au regard du droit de travailler en France

- 7/8 ont une autorisation de travail dont :
  - 1 personne qui bénéficie du statut de réfugié
  - 3 personnes qui ont une autorisation provisoire de séjour pour soins dont un qui ne peut pas travailler (incapacité >80%)
  - 3 qui ont une autorisation temporaire de séjour
- 1/8 n'a pas de titre de séjour et par conséquent pas d'autorisation de travail

Recherche d'emploi

Sur les 6 personnes qui ont une autorisation de travail et sont en capacité de travailler :

- 6 sont inscrites à Pôle Emploi
  - 1 qui fait des missions d'intérim de courte durée
  - 1 a un contrat dans une entreprise d'insertion par l'activité économique
  - 4 sans emploi

Verbatim

- *Je n'ai de formation professionnelle, mais je prends des cours de français avec les restaurants du cœur. J'ai trouvé un travail à l'essai, un contrat d'un mois pour 2 heures par jour de ménage dans des entreprises. Le conseiller de Pôle Emploi, a compris l'urgence que j'ai de trouver un emploi compte tenu de ma situation administrative : mon titre de séjour provisoire prend fin en août.*

- *Je suis très content du dispositif de formation en France qui conjugue théorie et pratique. J'ai constaté que mon diplôme d'ingénieur d'électromécanique obtenu au XXX nécessitera une remise à niveau par rapport aux nouvelles technologies. En attendant, j'ai passé un entretien XXX dans une entreprise d'insertion il a 2 semaines et j'attends la réponse. Je crois que seul le travail peut m'aider à régulariser sa situation. « Je suis un sous-homme, je ne travaille pas, je suis irresponsable, comme un enfant : ça me fait mal ! »*

- *J'ai vécu des situations difficiles. J'ai répondu à des annonces correspondant à mon profil de compétences, obtenu des rendez-vous pour des entretiens à 2 reprises : le seul obstacle, je n'ai pas encore travaillé en France ! Le poste que j'occupe actuellement dans une entreprise d'insertion depuis peu ne correspond pas à mes compétences. Mais je suis tout de même content : ce travail m'occupe et me fait sortir de ces longs moments de galère. Mon titre provisoire de séjour s'arrête en septembre : j'ai peur que mon contrat de travail ne soit pas renouvelé*

- *J'ai toujours travaillé dès lors que j'étais en règle avec le droit au séjour. Aujourd'hui, je souhaite obtenir un emploi ou une formation d'auxiliaire de vie : la demande est en cours. Le seul souci est que j'ai un enfant en bas âge pour lequel j'essaie d'obtenir une place en crèche.*

- *Mon épouse et moi sommes bénévoles dans des associations.*

- *Je donne des cours d'informatique ou fait des ménages pour des personnes âgées. L'accès au travail : c'est une sécurité pour la famille, ça ouvre des portes. Actuellement, je ne peux pas quitter le CHU*

7.4 Les ressources – Les dettes

Un point commun : tous ceux dont la situation administrative n'est pas stabilisée ont de très faibles ressources (prestations familiales) ou pas de ressources du tout.

- 1/8perçoit un salaire d'insertion et le RSA, les prestations familiales et les APL
- 3/8 perçoivent les prestations familiales
- 3/8 n'ont aucune ressource
- 1/8 perçoit 70 €/mois de la part de l'ASE, 60 € de chèque service depuis l'obtention du récépissé et des aides ponctuelles des associations caritatives. Du fait d'être hébergé en hôtel, il ne peut pas prétendre aux restaurants du cœur

Verbatim

- *L'allocation que je percevais comme demandeur d'asile a été supprimée dès lors que j'ai eu un refus de la CNDA*
- *L'AAH m'a été accordée par la MDPH mais la CAF m'en refuse le versement en raison de l'absence de titre de séjour*
- *Dès lors que je travaille, mes allocations et aides diminuent. Mes revenus ne me permettent pas de faire face à mes besoins, surtout depuis l'arrivée du bébé. J'ai eu des aides à la banque du meuble : ce sont des aides « pourries ». Au lieu de nous donner des bons de 600 € pour nous meubler à la banque du meuble où on est obligé de tout jeter (mauvais état, sale, infesté d'insectes, …) il vaudrait mieux nous donner les 600 € et qu'on se débrouille seul : nous en sommes capables. Du coup, il a fallu tout racheter et faire des crédits ! Ce ne sont pas des vraies aides …*
- *Je viens de déposer un dossier de surendettement auprès du CCAS.. Comme j'ai été réintégrée dans mes droits je peux à nouveau prétendre aux prestations familiales et à un emploi.*

7.5 La santé

Leur situation a des répercussions essentiellement sur leur santé psychologique. De façon globale, ils se déclarent en bonne santé physique.

- 7/8 se déclarent en bonne santé physique. (1 est en France pour des problèmes de soins)
- Cependant, presque tous ont une grande fragilité psychologique, due à leur histoire d'une part et de la peur du lendemain d'autre part. 3/8 sont actuellement vus par un médecin psychiatre et un psychologue et 2/8 ont arrêté il y a peu tout suivi ou traitement.
- Il faut noter pour plusieurs d'entre eux - dont 3 qui ont des enfants - des problèmes alimentaires qui ont des répercussions sur leur santé.

Verbatim

- *J'ai des problèmes de dépression à cause de tout ce que j'ai vécu et qui m'a poussé à quitter mon pays. Je n'ai pas sommeil et ne peux pas dormir sans cachet. Je vois un médecin psychiatre une fois par mois et un psychologue 1 fois par semaine. J'ai été hospitalisé 3 semaines en psychiatrie pour dépression. En plus, j'ai eu une intervention chirurgicale sur les ligaments croisés et je fais de la rééducation 3 fois par semaine par un Kiné*
- *D'un point de vue alimentaire, on ne peut pas préparer ce que l'on veut. Les enfants quelques fois ne mangent pas, ou par obligation, pas par plaisir. Quand l'obligation de manger se fait pressante, je ne goutte pas, j'avale, je me remplis.*
- *Après 3,5 ans en hébergements d'urgence nous avons décidé de quitter notre hébergement pour aller vivre chez une amie à cause des difficultés alimentaires des enfants. On se sent plus libre.*
- *J'ai été suivie pendant un an par un psychiatre et pris des médicaments pour dépression. J'étais devenue agressive vis à vis de mes enfants. J'ai tout arrêté il y a 1,5 an et je ne prends plus de médicaments. Malgré tout, je suis toujours sous pression, j'ai des problèmes de tension…*
- *Je suis suivi en psychiatrie, j'ai des angoisses vis à vis de mon passé et de mon devenir. « Si je pars d'ici, je vais aller où ? » « Où sont ma femme et mes enfants ? »*
- *J'ai des problèmes de dos, d'oreilles, d'un point de vue psychologique, je suis dérangé par mes conditions de vie. Aucun médecin traitant n'a voulu nous suivre ! Ce qui me pénalise même pour les allocations familiales.*

7.6 L'hébergement et le logement

Presque tous ont connu un hébergement ou un soutien de leur communauté d'origine quand ils sont arrivés en France : hébergement en famille, chez des tiers, variant ensuite au gré de la qualité des relations ou de l'évolution de leur situation administrative. De même, ils ont tous eu un logement autonome, en qualité de propriétaire ou de locataire dans leur pays d'origine.

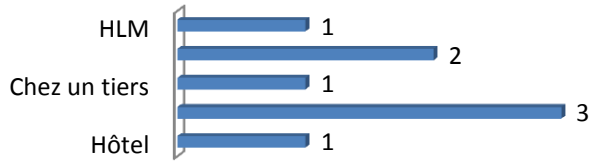
7.6.1 Le parcours d'hébergement

- Les demandeurs d'asile : leur parcours dans les différents dispositifs d'hébergement a beaucoup de points de similitudes jusqu'à ce que leur situation administrative auprès de la CNDA soit réglée : pré-CADA, CADA, HUDA, … Ensuite, les parcours qu'ils nous décrivent sont faits de périodes d'hébergement plus ou moins longues, de rupture, d'attente de place, … Dans la rue (< 1 semaine en général), en CHU ou à l'hôtel (de 1 à 7 mois) en CHRS (notamment pour les bénéficiaires d'une autorisation temporaire de séjour pour soins)
- Les demandeurs d'un titre de séjour : les hébergements les plus longs sont chez des tiers, entrecoupés d'épisodes plus ou moins longs faits de rue, d'hébergement en hôtel, ou CHU.

Verbatim

- *C'est difficile, même pour la famille, d'accueillir 5 personnes à charge : la situation est devenue conflictuelle, et nous a obligés à chercher des solutions de remplacement : plusieurs séjours en hôtel, la rue, …*

7.6.2 Où vivent-ils actuellement ?



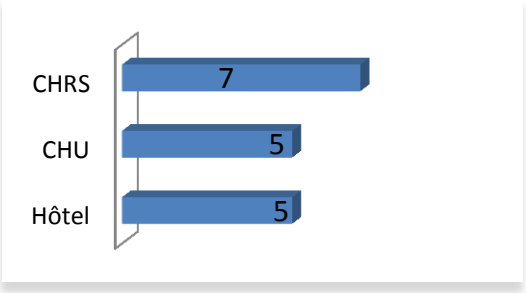
7.6.3 La recherche de logement

- Sur 4 personnes, déboutées du droit d'asile, bénéficiaires d'une autorisation temporaire de séjour avec autorisation de travail, deux d'entre eux sont parents de plusieurs enfants. Elles sont en cours de démarches pour obtenir un logement social, dès lors qu'elles auront les ressources nécessaires pour assumer un loyer.
- La personne bénéficiaire d'un titre de séjour pour soins souhaite repartir dans son pays d'origine une fois sa santé rétablie.
- Les deux couples en attente d'un titre de séjour, conscients de la précarité financière de leur situation, aspirent à un hébergement plus confortable et sont loin de la recherche de logement.
- Un seul, ayant le statut de réfugié, déclare rechercher un logement dans une localité où il pense pouvoir trouver un emploi plus facilement et dans un environnement qui lui convienne

Verbatim

- *J'ai déposé une demande de logement de type F4 auprès de la ville il y a 2 mois. Je peux prétendre à l'APL, ce qui me laisse la possibilité, si je trouve un emploi, d'accéder à un logement, si possible situé dans le quartier où mes enfants sont scolarisés, pour ne pas les perturber en les changeant une fois de plus d'école.*
- *(Hébergée en hôtel, en couple avec 3 enfants) Je souhaite au moins pouvoir intégrer un foyer. Si il s'agissait d'un appartement, peu importe sa taille, sa situation géographique dès lors que je peux payer le loyer et offrir un peu d'espace à mes enfants, avoir une cuisine, …Pouvoir vivre comme tout le monde avec mes enfants*
- *Les services sociaux m'ont aidé à trouver un logement à XXX : mais moi, je veux partir. C'est une ville qui m'embête, mais je ne trouve pas ailleurs. Depuis que je suis là, je suis malade. Je veux partir en Ile de France.*
- *Un logement ? Je ne sais pas. J'ai un référent mais il ne m'en a pas parlé. Mais ce serait bien pour acquérir mon indépendance.*
- *Je ne peux pas être en recherche de logement du fait que je n'ai pas de titre de séjour ! Avoir un seul toit et un petit toit pour la famille et le bébé… Disposer d'un chez soi dans la liberté*

7.7 Evaluation du dispositif d'hébergement : note moyenne sur 10



Des appréciations variables d'un mode d'hébergement à l'autre, d'une personne à l'autre.

Verbatim

- *Le foyer va bénéficier de travaux de rénovation : il en a besoin. Nous sommes 10 femmes à être hébergées dans ce foyer, toutes avec des enfants : 1 seul réfrigérateur et 1 seul congélateur pour nous toutes, ce qui est source de tension.*
- *Ce mode d'hébergement ne devrait être que transitoire, un tremplin pour accéder à quelque chose de mieux pour laisser la place à ceux qui en ont besoin. Quand on est dans un foyer, on a l'impression d'être dans une sphère qui nous enferme.*
- *Je connais la structure depuis peu de temps et je ne maitrise pas tout ! Le côté positif, c'est que je ne suis pas dehors. Le côté plus négatif, c'est le manque de liberté, d'aller et venir sans respecter des horaires strictes, recevoir, … Je ne suis pas suffisamment autonome : il faut toujours rendre des comptes, informer, aviser. Je suis toujours obligé de passer par le référent.*
- *Nous n'avons pas d'accès direct à internet, c'est réservé aux professionnels, mais ils nous en permettent l'accès si on le demande.*
- *Les chambres à 2 lits font que l'on manque d'intimité, on ne peut pas s'y isoler seul.*
- *Je suis très contente d'avoir un toit, mais l'exiguïté du logement, l'absence de cuisine, l'incompréhension de la situation par mes enfants font que j'ai hâte de trouver une autre solution, un foyer ou un appartement*
- *Très variable d'un hébergement à l'autre (du pire au meilleur) qu'il s'agisse de la qualité de des lieux d'accueil, de l'accompagnement social, que du respect qu'on nous témoigne*
- *Ne pas pouvoir se faire des repas normalement a été le plus difficile à vivre. C'est pour cela que je vis chez une connaissance.*

7.8 Vous sentez-vous suffisamment accompagné dans vos démarches

- Aucune note inférieure à 5/10

- 5 fois 5 /10
- 2 fois 8/10
- 1 fois 9/10

7.9 Ce qui a le mieux marché dans leur parcours

L'accompagnement de tous les acteurs sociaux (115, SIAO, structures d'hébergement, CADA, …) et ce dans tous les domaines que ce soit un accompagnement social, santé ou vers l'emploi.

Verbatim

- *Le soutien de la maison de la justice et des droits a été très important. Le suivi de l'équipe mobile du CHU et de LHSS. Importance aussi des référents des centres d'hébergement*
- *L'aide des services sociaux, le SIAO, l'accueil très positif, le suivi par le référent dans tous les domaines, y compris la santé. Il m'a aidé à comprendre le système, m'encourage, me donne du courage pour me motiver, faire effort sur moi-même*
- *Les infirmiers m'ont aidé à m'accrocher, ne pas seulement échapper à la mort mais espérer un avenir meilleur.*
- *J'ai été bien accueilli, aidé par le 115 dans mes démarches administratives. Je suis maintenant aidée par l'assistante sociale du Conseil Général qui m'aide à chercher des solutions.*
- *Mon passage au CADA : J'ai été très accompagné, soutenu par la coordinatrice. Les gens sont toujours disposés à vous aider, vous informer. Les personnes sont très motivées et m'ont beaucoup aidé dans des moments très compliqués de ma vie.*
- *L'accompagnement santé, l'accompagnement par le référent du CHRS qui m'aide dans mes démarches de recherche d'emploi*
- *Les assistants sociaux semblent débordés sous le travail et ne sont pas tous engagés de la même manière. Ce qui a le mieux marché pour moi était l'accompagnement dont j'ai bénéficié à XXX. L'assistante sociale m'a aidée sur tout, s'est battue pour moi ! Le logement ; obtenir une place en crèche pour mon bébé, ce qui m'a permis une semaine après de trouver un emploi ; pour obtenir un contrat aidé, …*
- *Le changement d'hôtel quand mon épouse a été agressée et qu'elle a ainsi été mise en sécurité. L'admission au CHU où je me rends utile : j'anime des groupes d'informatique, de traduction arabe/français à d'autres personnes hébergées. Mon épouse anime un atelier de couture*

7.10 Ce qui a le moins bien marché dans leur parcours

L'impression d'un manque de disponibilité des travailleurs sociaux du fait d'une surcharge de travail.

Des conditions d'accueil parfois inadaptées à la situation de la personne.

Verbatim

- *L'accompagnement n'est pas vraiment ce que j'attendais. Je me suis battue seule en appelant très souvent le 115 pour avoir une place d'hébergement. Personne ne se soucie de ce que je suis devenue depuis mon entrée en foyer. Les assistants sociaux savent que j'ai une autorisation de travail, que j'ai droit aux APL : elles ne me disent pas la suite donnée à ma demande de sous-location ou de logement. Mon bébé de 7 mois, compte tenu de mes conditions d'hébergement, est toujours collé à moi : comment trouver du travail et occuper un emploi sans pouvoir avoir une place en crèche ?*

- *Les démarches pour obtenir le droit d'asile et la reconnaissance de notre situation. Au Canada, dès lors que l'on obtient le récépissé temporaire de séjour, on a le droit de travailler. La personne doit alors se prendre en charge (payer ses loyers,…) : on ne lui donne pas seulement de l'argent pour encourager sa paresse. Les demandeurs d'asile sont tous traités de la même façon, quel que soit leur niveau de compétences. On pourrait faciliter l'emploi à des diplômés. Même si le niveau d'études n'est pas le même que le niveau français, ils ont des compétences : aider les diplômés demandeurs d'asile à se former pour s'intégrer, être utiles à la société.*

- *Le manque de disponibilité des professionnels. Ils sont débordés et on peut attendre de 15 à 20 jours pour avoir un rendez-vous. ; Le manque de places : appel au 115 « il n'y a pas de places »*

- *Souffrir physiquement d'être dans un hébergement à l'étage sans ascenseur, « mis à la porte » la journée malgré votre état de santé et votre handicap. Le refus du versement de l'AAH. La poursuite de mes soins suspendue à l'obtention du titre de séjour et donc à l'avis d'un médecin de santé public qui ne vous connait que sur dossier.*

- *Manque de conseils de la part des travailleurs sociaux d'autant que beaucoup de choses sont écrites et que je ne sais pas lire*

7.11 Où souhaitent-ils s'installer ?

La plupart d'entre eux se sentent bien dans la ville dans laquelle ils sont accueillis actuellement. Les seuls souhaits dont ils nous ont fait part concernent la proximité de l'école dans laquelle sont scolarisés leurs enfants et la facilité des transports.

1 seul veut quitter la région.

Verbatim

- *N'importe où ! Je me débrouillerai pour aller travailler. Même un petit logement, pourvu qu'il y ait une cuisine, et pourquoi pas une chambre pour mes filles.*
- *J'aimerais voir une place en CHRS et si la situation (administrative) le permettait, avoir un petit logement en centre-ville en RDC ou avec un ascenseur et proche des transports en communs pour les soins.*
- *Je souhaite rester dans cette ville (3).*
- *N'importe où pourvu que je quitte cette ville qui m'embête*
- *Dans cette ville, pour permettre à mes enfants de ne pas changer d'école une fois de plus et pouvoir mettre le plus petit à la crèche.*
- *Je me sens redevable à Limoges. Je souhaiterais m'installer, là où il y a les familles et les enfants, des liaisons de bus pour aller travailler. A proximité d'une école : j'attache beaucoup d'importance à ce point, mon enfant est scolarisé en maternelle.*

7.12 Commentaires libres

Verbatim

- *Donner plus de poids aux services sociaux et de soins qui suivent et connaissent les situations des personnes pour soutenir les dossiers administratifs soumis à décisions du préfet. Ici, tout est segmenté.*
- *Malgré la situation pas toujours facile, je ne regrette pas d'avoir quitté XXX, et pense que ma vie en France est malgré tout meilleure que si j'étais restée dans mon pays. Je patiente, me bats pour mes enfants. C'est déjà bien d'avoir une chambre, une douche… en attendant des jours meilleurs. J'espère régulariser au plus vite ma situation et pour cela trouver du travail.*
- *Aujourd'hui je suis une charge pour la société. Je suis comme un sous-homme. Je ne travaille pas, donc je suis irresponsable. C'est le travail qui donne à manger. Je ne peux pas me faire à manger, être autonome chez moi : je suis comme un enfant, ça me fait mal, très mal.*
- *Trouver du travail en France est compliqué quand on est étranger. On ne nous fait pas confiance, il faut déjà avoir travaillé en France pour obtenir le poste qui correspond pourtant à vos compétences. Il me semble que c'est beaucoup plus facile aux Etats Unis ?*
- *Je ressens une évolution positive dans mon parcours. D'abord la galère, puis un hébergement. J'ai une vision optimiste de l'avenir : la carte de séjour temporaire permet l'accès au travail qui permet l'accès au logement : laisser la place dans les dispositifs d'hébergement social à ceux qui sont dans la rue.*

ANNEXES

Annexe 1 : questionnaire « Perception des acteurs »

Annexe 2 : questionnaire « Les publics sortis des dispositifs en 2014 »

Annexe 3 : questionnaire d'entretien avec les usagers

Annexe 4 : grille d'analyse biographique des parcours

Annexe 1 : questionnaire « perception des acteurs »

Analyse parcours diag 360°

Cette enquête est constituée de plusieurs parties qui s'afficheront suivant que vous êtes un bailleur ou une structure d'hébergement.

Une partie commune, "regard des professionnels", s'adresse à tous les répondants. Les réponses sollicitées font appel à **votre perception** des situations citées. Ces réponses n'appellent pas de recherches de votre part, elles font appel à votre expérience.[…].

Nom de la personne remplissant le questionnaire

fonction

Renseignements sur la structure

nom/raison sociale

adresse

code postal

commune

téléphone

mail

Analyse parcours diag 360°

Vous êtes :

❍ une structure d'hébergement (y compris SIAO)
❍ un réservataire, une agence immobilière sociale
❍ un bailleur social
❍ un service social

- **structure d'hébergement et de logement adapté : jusqu'à 5 réponses possibles**

jusqu'à 5 réponses possibles

❑ accueil/orientation	❑ Sous location	❑ HUDA
❑ Hébergement d'urgence	❑ ASLL/AVDL	❑ Nuitées d'hôtel
❑ Hébergement de stabilisation	❑ Maison relais	❑ LHSS
❑ Hébergement d'insertion en unité regroupée	❑ Résidence sociale	❑ Centre maternel
❑ Hébergement d'insertion en diffus	❑ Résidence accueil	❑ RHVS
❑ ALT	❑ CADA	❑ FJT

- **bailleur social**

❍ OPH communal
❍ Coopérative
❍ OPH départemental
❍ SACICAP
❍ Société HLM

Zone d'implantation des logements : question uniquement pour les bailleurs, jusqu'à 3 réponses possibles

question uniquement pour les bailleurs, jusqu'à 3 réponses possibles

❑ Rurale
❑ Urbain
❑ Semi rurale

- **réservataire**

❍ 1% Logement
❍ Service logement collectivité territoriale
❍ Contingent préfectoral
❍ Autre

Autre : précisez (AIVS,...)

- **service social**

❍ Service social polyvalent
❍ Service social spécialisé
❍ CCAS

Structures d'hébergement

hébergement : capacité accueil au jour de l'enquête en nombre de places

Places femmes	
Places hommes	
Places couples sans enfant	
Places couples avec enfants	
Places indifférenciées	
Places femmes avec enfants	

Quel est le délai moyen d'attente pour être accueilli (au jour de l'enquête).

jours

En 2014 avez-vous été contraint de refuser des demandes d'accueil en hébergement ?

❍ oui ❍ non

quels sont les motifs de refus les plus fréquents : 3 réponses possibles

3 réponses possibles

❑ absence de places disponibles
❑ absence de places adaptées en raison de la configuration familiale
❑ addictions
❑ difficultés d'ordre psychiatrique
❑ Handicap physique
❑ Handicap mental
❑ Problème de titre de séjour
❑ Présence d'animaux
❑ Public ne correspondant pas aux spécificités du public accueilli dans la structure
❑ Autre

Autre motif de refus : précisez

Avez des personnes orientées par défaut ?

❍ oui ❍ non

Si oui pour quels motifs ?

Regard des professionnels

Concernant la problématique hébergement/logement, la priorité pour votre structure c'est : à classer par ordre de priorité de 1 à 5

à classer par ordre de priorité de 1 à 5

☐ mettre à l'abri/disposer d'un toit ☐ être éduqué à l'acte d'habiter ☐ Autre

☐ être protégé ☐ être détenteur d'un bail

autre : précisez ☐

Selon vous, quelles situations résidentielles semblent les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement : classer de la plus éloignée 1 à la plus proche 9

☐ personnes vivant à la rue

☐ personnes vivant en habitat potentiellement indigne

☐ personnes sortant d'institutions carcérales

☐ personnes vivant chez un tiers

☐ personnes sortant d'institutions psychiatriques

☐ personnes vivant en surpeuplement

☐ personnes sortant du dispositif ASE

☐ personne vivant dans une structure provisoire/non conventionelle

☐ gens du voyage

Selon vous, quelles situations sociale ou administrative semblent les plus éloignées de l'accès au logement ou au relogement : classer de la plus éloignée 1 à la plus proche 5

☐ Ménage bénéficiant d'une aide au logement ayant fait l'objet d'une procédure d'impayé de loyer

☐ Demandeurs d'asile

☐ Ménage ayant reçu une notification d'un commandement de quitter les lieux

☐ Déboutés du droit d'asile

☐ Personnes victimes de violence

Sur votre territoire d'intervention quelle situation familiale, parmi le public des structures d'hébergement, rencontre le plus de difficultés dans l'accès au logement ? classer selon les difficultés rencontrées de 1 à 4

☐ Personne seule

☐ couple avec enfant

☐ couple sans enfant

☐ famille mono parentale

Parmi les personnes ou ménages sortant d'hébergement, lesquels vous paraissent les plus susceptibles d'habiter un logement ? classer par ordre de proximité du logement de 1 à 6

- [ ] personne ayant déjà occupé un logement en France (ou dans un environnement culturel très semblable)
- [ ] jeune majeur sortant d'institution
- [ ] personne ayant déjà occupé un logement hors de France (ou dans un environnement culturel différent)
- [ ] personne ayant vécu chez des tiers
- [ ] personne ayant vécu en institution ou en hébergement collectif
- [ ] Autre

autre : précisez

Quels problèmes périphériques influent-ils, le plus négativement, dans l'accès et le maintien dans le logement ? du plus important au moins important de 1 à 7

- [ ] absence de revenus liés au travail
- [ ] rupture familiale
- [ ] absence de revenus autres
- [ ] Conduite addictive
- [ ] Problématique de santé mentale
- [ ] Présence d'animaux
- [ ] problématique de santé somatique
- [ ] Autre

Autre problème périphérique : précisez

Qu'est-ce qui vous paraît le plus important dans le choix de l'environnement du logement pour ces publics ? du plus important au moins important de 1 à 4

- [ ] Coût du loyer (en rapport avec la solvabilité des locataires)
- [ ] possibilités de solidarité de proximité
- [ ] les questions de mobilité
- [ ] Autre

Autre : précisez

Dans l'accompagnement quelle est pour vous la priorité ? du plus au moins important

1 seule réponse possible

☐ l'adaptation aux règles de vie dans le logement (comportement)

☐ l'apprentissage de l'acte d'habiter (habiter le logement l'immeuble et dans le quartier)

☐ Autre

☐ permettre à la personne de se poser dans un environnement protecteur

☐ le paiement du loyer et des charges locatives

Autre : précisez ☐

Dans vos territoires où la tension sur les logements est modérée, pensez-vous que : 1 seule réponse possible

1 seule réponse possible

❍ le dispositif d'hébergement et de logement actuel pourrait répondre qualitativement aux différentes problématiques s'il était dimensionné en fonction des besoins

❍ le dispositif devrait être aménagé

❍ des expériences de logement d'abord devraient être tentées (logement adapté,...) en complément du dispositif actuel

Le dispositif devrait être aménagé de quelle manière :

☐

Dans les différents parcours de l'accès au logement le retour en arrière en cas de difficultés vous paraît-il souhaitable ? 1 seule réponse possible

1 seule réponse possible

❍ oui, pour toutes les situations ❍ non ❍ oui pour certaines situations

Pour quelles situations ?

☐

bailleurs : profils des entrants

Attribution de logement aux personnes et ménages sortant des dispositifs d'hébergement en 2014:

nombre d'attributions totales	
nombre d'attributions à des ménages sortant des dispositifs d'hébergement	

Comment est réalisé le diagnostic de la situation sociale du demandeur provenant d'un dispositif d'hébergement ?

- ❍ en commun avec le service orienteur
- ❍ par le service clientèle
- ❍ par le service social de votre organisme
- ❍ Autre

Autre priorité : précisez

commentaires libres : qu'attendez-vous des dispositifs d'hébergement ?

Hébergement : profils des sortants

Personnes et ménages sorties de votre structure en 2014 :

nombre total	
accès au logement	
accès au logement accompagné	
accès à une autre forme d'hébergement	
sans solution	
autres	

A partir de quand considérez-vous qu'une personne est prête à intégrer un logement ? Précisez les différents critères :

En cas de proposition d'un logement: la personne ou le ménage peut-il refuser cette proposition et conserver son hébergement ou son logement de transition.

- ❍ jamais
- ❍ 1 fois
- ❍ 2 fois
- ❍ 3 fois
- ❍ plus de 3 fois

Qu'attendez-vous des bailleurs sociaux en matière d'accès au logement pour vos populations ?

Demandez-vous une participation financière aux personnes et ménages que vous hébergez ou logez : 1 seule réponse possible

1 seule réponse possible

❍ non

❍ oui, mais uniquement celle prévue par la réglementation

❍ oui, au-delà de la réglementation, en tenant compte des revenus

❍ oui, au-delà de la réglementation dans tous les cas

❍ Autre

Autre : précisez

commentaires libres sur le regard des différents professionnels sur les parcours d'accès au logement

Annexe 2 : questionnaire d'entretien avec les usagers

Diagnostic 360°

Enquête Usagers

<u>Resituer l'entretien avec la personne ou le ménage</u> : Le caractère anonyme de l'entretien, sa place dans le diagnostic à 360° : « écouter ce que les usagers disent de l'accompagnement et de l'hébergement, ou logement accompagné qui leur sont proposés ».

On se fixe une durée d'1h à 1h30 mais vous pouvez arrêter quand vous voulez.

<u>Lieu de la rencontre :</u>

<u>Date de l'entretien</u> :

<u>Durée de l'entretien</u> :

I - VOTRE SITUATION PERSONNELLE ET FAMILIALE

ÉTAT CIVIL

Vous êtes : ❒ un homme ❒ une femme
Quel est votre âge ? **[_____]**

LIEU DE RÉSIDENCE

❒ Zone urbaine ❒ Zone ½ urbaine ❒ Zone rurale
Département **[_____]**

SITUATION FAMILIALE

❒ Homme seul
❒ Femme seule
❒ Couple sans enfant
❒ Homme avec enfants
❒ Femme avec enfants
❒ Couple avec enfants

❒ Femme enceinte

Nombre d'enfants **[_____]**
Dont présent(s) avec vous **[_____]**

SITUATION ADMINISTRATIVE

Vous êtes… (Une seule réponse possible)

❒ De nationalité française ou étrangère en situation régulière (hors statut de réfugié)
❒ Réfugié(e)
❒ En attente d'un titre de séjour
❒ Demandeur d'asile
❒ Dans une autre situation, préciser : _____

Bénéficiez-vous d'une mesure de protection ? *(Une seule réponse possible)*

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

Si oui, laquelle ? *(Une seule réponse possible)*

❒ Sauvegarde de justice
❒ Curatelle
❒ Tutelle
❒ Mesure d'Accompagnement Judiciaire (MAJ)
❒ Contrat jeune majeur
❒ Mesure d'Accompagnement Social Personnalisée (MASP)
❒ Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJGBF)
❒ Autre, précisez : _____

Commentaires relatifs à la situation personnelle et familiale :

II - VOTRE PÉRIODE DE PRÉSENCE DANS LA STRUCTURE

A quelle date êtes-vous entré dans la structure ? [_____][_____][_____] ❒ Ne sait pas

Avez-vous déjà été hébergé dans cette structure ?
❒ Oui ❒ Non ❒ Combien de fois ? **[_____]**

III - VOTRE SITUATION AVANT L'ADMISSION DANS LA STRUCTURE

Pour quelle raison majeure êtes-vous arrivé(e) dans cette structure ? ***(Une seule réponse possible)***

❒ Rupture conjugale
❒ Violence conjugale
❒ Rupture d'hébergement familial
❒ Rupture d'hébergement amical
❒ Sortie d'hospitalisation
❒ Fin du contrat de location/bail
❒ Impayés de loyers
❒ Surpeuplement dans le logement
❒ Autre, précisez
❒ Logement insalubre
❒ Hébergement précaire (squat, …)
❒ Demande d'asile
❒ Débouté du droit d'asile
❒ Sortie d'autres institutions (préciser) :
❒ Sortie de prison
❒ Notification de quitter les lieux
❒ Sortir de la rue
❒ Fin (ou refus) de contrat jeune majeur

Comment et par qui avez-vous été orienté ici ? *(Plusieurs réponses possibles)*

❒ Demande directe (vous-même)
❒ 115
❒ SIAO
❒ Hôpital
❒ Service de justice
❒ Police/gendarmerie
❒ Centre pénitentiaire
❒ Autre, précisez
❒ Conseil de la population, amis, connaissance
❒ Autre CHRS
❒ Autre association caritative
❒ Service social de secteur
❒ CIDFF
❒ CCAS
❒ Hébergement d'urgence

Combien de jours avez-vous attendu une place dans cette structure ? [_____] ❒ Ne sait pas

IV - VOTRE SITUATION ANTÉRIEURE PAR RAPPORT AU LOGEMENT

Avez-vous déjà bénéficié d'une mesure d'accompagnement social au logement (AVDL, intermédiation locative, …) ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

Avez-vous déjà été accueilli dans une autre structure d'hébergement (CHRS, urgence, …) au cours des 12 derniers mois (sans compter la structure actuelle) ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

Si oui, combien de fois ? **[_____]** ❒ Ne sait pas

Commentaires relatifs à la situation antérieure :

V- VOTRE FORMATION ET ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Actuellement, quelle est votre situation par rapport à l'emploi ? *(une seule réponse possible)*

❒ Vous avez une activité professionnelle
❒ Vous êtes sans emploi inscrit à Pôle Emploi
❒ Vous êtes sans emploi non inscrit à Pôle Emploi
❒ Vous êtes étudiant, Lycéen sans activité professionnelle
❒ Vous êtes étudiant, Lycéen avec activité professionnelle
❒ Vous n'avez pas d'autorisation de travail
❒ Vous êtes retraité
❒ Vous êtes en congés longue maladie
❒ Vous êtes en invalidité
❒ Vous êtes en congés parental
❒ Vous êtes en formation
❒ Autre, précisez, ----------

<u>Si oui</u>

Quel type de contrat avez-vous ? ***(une seule réponse possible)***

❒ CDI / Fonctionnaire
❒ CDD
❒ Intérim ou travail temporaire
❒ Travail saisonnier
❒ Travail d'insertion
❒ Emploi aidé
❒ Emploi protégé
❒ Stage / Formation
❒ Autre, précisez ----------

❒ A temps plein ❒ A temps partiel

Si non

Depuis combien de temps n'avez-vous plus d'activité salariée ? [_____]

Si vous avez déjà eu une activité salariée, pour quels motifs votre contrat a-t-il pris fin ? ? *(une seule réponse possible)*

- ❒ Problème de santé
- ❒ Problèmes familiaux
- ❒ Fin de contrat
- ❒ Licenciement
- ❒ Démission
- ❒ Non renouvellement du titre de séjour
- ❒ Autre, précisez ----------

Effectuez-vous des démarches de recherche d'emploi ?

❒ Oui ❒ Non

Etes-vous aidé(e) dans vos démarche ?

❒ Oui ❒ Non

Si oui, par qui, précisez ----------

Au cours de vos démarches, quelles sont les difficultés que vous avez pu rencontrer ?

- ❒ Vous ne pouvez pas travailler pour raisons de santé
- ❒ Vous ne pouvez pas travailler pour raisons familiales
- ❒ Vous ne savez pas où vous adresser
- ❒ Vous n'avez pas les papiers nécessaires
- ❒ Autre, précisez ----------

Jusqu'où êtes-vous allé(e) dans vos études ? ***(Une seule réponse possible)***

- ❒ N'est jamais allé(e) à l'école
- ❒ Fin d'études primaires
- ❒ Brevet des collèges/BEPC ou niveau Brevet des collèges/BEPC
- ❒ CAP/BEP ou niveau CAP/BEP
- ❒ Baccalauréat ou niveau baccalauréat
- ❒ Enseignement supérieur
- ❒ Ne sait pas

Avez-vous bénéficié d'une formation ? Si oui, laquelle

Commentaires relatifs à l'activité professionnelle :

VI- VOS RESSOURCES

Percevez-vous ? (*plusieurs réponses possibles*)

- ❒ Un salaire
- ❒ ASSEDIC
- ❒ Pension, *précisez* ----------
- ❒ Prestation sociale (RSA, AAH,…) *précisez* ----------
- ❒ Prestation familiale, *précisez* ----------
- ❒ Sans ressources
- ❒ Autre, précisez ----------

Avez-vous des dettes ?

❒ Oui ❒ Non

Si oui, pouvez-vous en préciser la nature ?.....

Commentaires relatifs aux ressources

VII - VOTRE RECHERCHE DE LOGEMENT

Vous a-t-on déjà refusé un logement en tant que locataire ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

<u>Si oui</u>

Quel était le motif principal du dernier refus *(une seule réponse possible)*

- ❒ Absence de logement disponible dans le parc social
- ❒ Absence de logement disponible dans le parc privé
- ❒ Absence de logement disponible à la configuration familiale
- ❒ Absence de logement adapté disponible (du fait d'un handicap ; par exemple)
- ❒ Ressources insuffisantes
- ❒ Pas de garant
- ❒ Problème de titre de séjour
- ❒ Antécédents (problèmes de voisinage, …)
- ❒ Dettes de loyer
- ❒ Indus CAF
- ❒ Animaux non acceptés
- ❒ Aucune raison donnée
- ❒ Autre, précisez ----------

Actuellement, êtes-vous en recherche de logement ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

<u>Si oui</u>

Depuis combien de temps ? [_____]

Etes-vous accompagné dans ces démarches ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

Si oui, par qui ? Précisez (Assistant social de secteur, CCAS, structure d'hébergement, …)

Avez-vous obtenu des résultats ?

❒ Oui ❒ Non ❒ En cours d'attribution

Quel type de résultats, précisez ? ----------

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez ?

❒ Pas assez de revenus pour accéder à un logement
❒ Ne souhaite pas changer d'hébergement
❒ Ne sait pas où s'adresser
❒ Pas les papiers nécessaires
❒ Démarches n'ayant pas abouti
❒ Ne souhaite pas changer de département
❒ Ne souhaite pas vivre seul
❒ Dettes de loyer
❒ Problèmes de santé
❒ Manque d'offre en logement social
❒ Ne souhaite pas changer de ville
❒ Ne connaît pas se droits
❒ Autre, précisez ----------

Pour vous, disposer d'un hébergement ou d'un logement c'est (par ordre de priorité de 1 à 5)

[_____] Etre à l'abri, disposer d'un toit
[_____] Accéder au droit commun
[_____] Etre autonome
[_____] Disposer d'un « chez soi »
[_____] Autre, précisez ----------

Qu'est-ce qui vous semble essentiel ? (par ordre de priorité de 1 à 5)

[_____] Le prix du loyer et des charges
[_____] L'environnement
[_____] L'accessibilité (transports, …)
[_____] Conserver un environnement social connu (quartier, famille, amis, école, …)
[_____] Autre, précisez ----------

Commentaires relatifs à la recherche de logement :

VIII- VOTRE SANTÉ

Définiriez-vous votre état de santé général comme :

- ❒ Très bon
- ❒ Assez bon
- ❒ Assez mauvais
- ❒ Très mauvais

Définiriez-vous votre état de santé psychologique comme :

- ❒ Très bon
- ❒ Assez bon
- ❒ Assez mauvais
- ❒ Très mauvais

Présentez-vous un problème de santé particulier, telle qu'une maladie de longue durée ou handicapante ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

Si oui, pouvez-vous indiquer laquelle ? ----------

Avez-vous un suivi médical ?

❒ Oui ❒ Non ❒ Ne sait pas

Si oui, par qui ? ----------

Possédez-vous une couverture sociale ?

❒ Oui ❒ Non ❒ En cours de demande

Si oui, bénéficiez-vous de ?

- ❒ Sécurité sociale
- ❒ Couverture Maladie Universelle
- ❒ Aide Médicale d'Etat
- ❒ Ne sait pas

Votre situation actuelle a-t-elle des répercussions sur votre santé (alimentation, hygiène, prise de traitement médical, …) ?

❒ Oui ❒ Non

Si oui, pouvez-vous préciser ----------

Commentaires relatifs à la santé :

IX POUR CONCLURE

Sur une échelle de 1 à 10, que pensez-vous du dispositif d'hébergement dans lequel vous êtes accueilli actuellement ? ⓪ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

Pouvez-vous nous préciser pourquoi ? ----------

Vous sentez-vous suffisamment accompagné dans vos démarches ?

Sur une échelle de 0 à 10 : ⓪ ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

Pouvez-vous nous préciser ce qui a le mieux marché dans votre parcours ----------
---

Pouvez-vous nous préciser ce qui a le moins bien marché dans votre parcours ----------
---

Où souhaiteriez-vous vous installer ? (lieu, type de logement, …) ----------

---

Commentaires libres

Annexe 3 : Grille d'analyse biographique des parcours

Calendrier	*âge*	*Mode d'hébergement ou de logement*	*Famille et entourage proche*	*Scolarité, activité professionnelle, formation*	*État de santé*	*Suivi social*	*Interventions sociales et judiciaires*	*Observations / cause de ruptures …*