



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFECTURE DES BOUCHES-DU-RHONE

Direction Départementale de

La Cohésion Sociale

ACCEDER AU LOGEMENT SANS PASSER PAR L'HEBERGEMENT :

**QUE MODIFIE L'ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS
A LA PRATIQUE DES CHRS ?**

Guide de l'accompagnement hors les murs

Sommaire du guide de l'accompagnement hors les murs

POURQUOI CE GUIDE ?	Page 3
DEFINIR LE PERIMETRE DE L'ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS	Page 5
ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS : PRINCIPES D'INTERVENTION.....	Page 9
REALISER UN DIAGNOSTIC PARTAGE	Page 15
ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS : AVANT ET PENDANT L'ENTREE DANS LE LOGEMENT	Page 19
ACCOMPAGNEMENT HORS LES MURS : L'INSERTION DANS LE LOGEMENT ET DANS L'ENVIRONNEMENT	Page 23
ANNEXES	Page 27

*Liste des personnes ayant participé aux groupes de travail
Sources utilisées*

[P ourquoi ce guide ?]

Le dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI) est aujourd'hui orienté vers une logique d'accès au logement qui prend le pas sur celle de l'hébergement, selon le principe du « logement d'abord ».

Le dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI) est aujourd'hui orienté vers une logique d'accès au logement qui prend le pas sur celle de l'hébergement, selon le principe du « logement d'abord ». Le référentiel national des prestations du dispositif AHI pose ainsi cette nouvelle conception du travail social avec les personnes sans abri ou risquant de l'être : *« chaque fois que cela est possible, l'accès au logement ordinaire (le cas échéant avec le soutien d'un accompagnement social spécialisé) ou au logement intermédiaire (résidences sociales, maisons relais, logements captés en intermédiation locative, résidences hôtelières à vocation sociale) doit être privilégié par rapport à une orientation vers l'hébergement. Le principe est qu'il n'y a pas de passage obligatoire par l'hébergement (structure collective ou statut d'hébergé), sauf à ce que la situation de la personne le justifie. Ce principe s'applique aussi bien aux personnes qui sont proches de l'autonomie qu'aux plus vulnérables. La référence à la notion de « chez soi » prime également dans l'hébergement afin de placer les personnes hébergées dans les conditions les plus proches du logement ordinaire. »*

Les Bouches-du-Rhône ont été retenues comme « Territoire Pilote » de la mise en œuvre du Logement d'abord. L'une des 10 actions soutenues par la DDCCS à ce titre consiste à **accompagner les associations gestionnaires de structures d'hébergement, CHRS en l'occurrence, volontaires pour reconfigurer une partie de leur parc en logements**, afin de leur permettre de conduire ce changement dans des conditions sécurisées. En missionnant les cabinets Panama Conseil et Cap Méditerranée, la DDCCS 13 a permis aux associations volontaires d'être accompagnées dans leur démarche de projet : changement d'approche de l'intervention sociale, déclinaison opérationnelle de ces effets sur

l'organisation de l'accompagnement et les équipes, incidences sur les coûts sont les points principaux sur lesquels deux groupes ont travaillé : l'un s'est réuni à quatre reprises sur l'accompagnement hors les murs (septembre à décembre 2013), l'autre à trois reprises sur l'analyse des coûts (voir participants en annexe).

Ce travail a été conduit en étroite collaboration avec le SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation), concerné au premier chef par l'évolution des dispositifs d'accompagnement puisqu'il est chargé de coordonner l'accès au dispositif d'hébergement et de logement dans le département.

La notion d'accompagnement « hors les murs » sur laquelle a travaillé le groupe pour réaliser ce guide est directement corrélée à la priorité donnée au logement.

Ce travail a été mené principalement avec des travailleurs sociaux et des chefs de service de CHRS, mais aussi des acteurs de l'intermédiation locative et du logement adapté. Le passage d'un accompagnement social « traditionnel » en hébergement à un accompagnement hors les murs en logement concernerait majoritairement les structures autorisées sous statut CHRS. Les CHRS correspondent avant tout à un statut juridique d'établissement et/ou service social défini à l'article L.312-1-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Ils peuvent ainsi conduire, « *avec ou sans hébergement, l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social [...] des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse* ».

Il s'est agi de centrer la réflexion sur les modalités d'un accompagnement se déroulant non auprès de personnes hébergées, mais de personnes logées dans le secteur diffus, avec un statut de locataire ou de sous-locataire en bail glissant. Disjoindre hébergement et accompagnement est en effet l'enjeu majeur de l'accompagnement hors les murs.

L'objectif du groupe en élaborant ce guide a consisté à éclaircir la notion d'accompagnement hors les murs dans la logique du logement d'abord, à préciser ses contenus et les pratiques qu'il met en jeu afin de mieux définir l'intervention sociale nécessaire et d'accompagner le changement de posture et de pratiques. Des personnes accompagnées ont participé aux séances de travail, et les citations « verbatim » sont extraites des propos tenus lors des rencontres.

Modestement, le groupe a tenté de rester au plus près des interventions sur le terrain, afin de proposer quelques points d'appui considérés comme de bonnes pratiques.

Ce guide a donc vocation à aider les professionnels à **repérer les incidences du changement d'approche sur les pratiques et sur l'organisation des services, entre accompagnement en hébergement d'une part et accompagnement hors les murs en logement d'autre part**. Il ne prétend pas à l'exhaustivité, mais offre des pistes de réflexion pour les équipes qui souhaitent entrer concrètement dans la logique du « logement d'abord ».

Il s'est appuyé sur un travail fait avec des CHRS, mais les pratiques qu'il décrit et les changements qu'il aborde sont bien entendu transposables à d'autres établissements ou services qui souhaitent faire ou font déjà de l'accompagnement « hors les murs ».

[D éfinir le périmètre de l'accompagnement hors les murs]

Une inversion des logiques d'hébergement et d'insertion sociale.

Une séparation des fonctions entre bailleur et accompagnement social.

Il convient tout d'abord de préciser que l'accompagnement hors les murs en France ne fait pas à ce jour l'objet d'une définition partagée. Le présent document vise à contribuer à l'élaboration de cette définition, par le biais d'un référentiel de pratiques commun à l'ensemble des acteurs du champ de l'hébergement et du logement.

L'accompagnement hors les murs se rattache au concept du logement d'abord, qui combine 3 dimensions :

- ⊕ **Le logement comme prérequis** (autonome, permanent, de droit commun ; séparation entre logement et services ; en diffus intégré dans l'environnement).

- ⊕ **L'usager au centre des politiques et des dispositifs** (choix du type de logement, de recourir ou non aux services, etc.).

- ⊕ **Des services très flexibles** (aides individualisées, dispensées à domicile, à la demande, etc.).

L'accompagnement hors les murs s'appuie sur une **inversion des logiques d'hébergement et d'insertion sociale** qui prévalaient jusqu'ici, à savoir :

- Les personnes accueillies doivent faire la preuve de leur capacité à vivre en hébergement temporaire avant de se voir proposer un logement autonome.

- Les différents problèmes identifiés lors du diagnostic (emploi, santé, addictions, parentalité etc.) doivent être stabilisés, voire réglés, avant la proposition d'un logement.
- Les personnes accueillies sont dans l'incapacité, lors du diagnostic, de faire des choix et d'exprimer des objectifs personnels, c'est pourquoi le travailleur social les oriente vers des lieux d'hébergement et non vers un logement.
- Les personnes accueillies en situation d'urgence ont besoin d'une présence 24h/24 sur leur lieu de vie, c'est pourquoi l'hébergement collectif est une solution majoritairement utilisée pour l'urgence et la stabilisation.

La logique du logement d'abord implique la séparation entre fonction de bailleur et fonction d'accompagnement social. Le lieu de vie et l'accompagnement sont financés de façon disjointe. L'accompagnement hors les murs signifie de sortir de la logique de l'hébergement en établissements et de changer de posture vis-à-vis de la personne accompagnée. Il s'agit de passer d'une approche centrée sur « le dispositif » à des dispositions centrées sur « la personne », avec un accompagnement flexible centré sur « les exigences individuelles des personnes dans le besoin, vivant dans un logement traditionnel ».

Le changement de regard sur les personnes accompagnées est profond. Pour autant, **les pratiques de l'accompagnement dans les murs et hors les murs sont-elles fondamentalement différentes ?**

L'accompagnement hors les murs s'exerce au profit de ménages accédant à un logement ou déjà logés dans :

- un logement ordinaire,
- un logement détenu par un maître d'ouvrage associatif dont la gestion locative est adaptée,
- un logement en intermédiation locative,
- un logement accompagné (résidence sociale, maison relais).

L'accompagnement hors les murs est un accompagnement individualisé, basé sur les besoins et les attentes évalués avec la personne. Lorsqu'il est réalisé par un CHRS, il concerne en priorité les personnes nécessitant un accompagnement conséquent compte tenu de leur faible degré d'autonomie.

Cette définition n'est pas nouvelle... mais on peut cerner des différences avec les pratiques en hébergement, sur les points suivants en particulier :

- ⊕ **L'accompagnement hors les murs est ciblé sur un territoire, et peut concerner l'ensemble des publics en logement accompagné ou en logement autonome. Il**

ne touche pas les publics hébergés, ni en structure d'hébergement dans le diffus, ni en ALT.

- ⊕ **L'accompagnement hors les murs est complémentaire des dispositifs existants** : mesures ASELL, AVDL, accompagnement Pôle Emploi, RSA etc. Il ne doit pas être redondant avec ces mesures, sous peine de risquer le désengagement des partenaires. Les **articulations** doivent par conséquent être définies et prévues avec les partenaires.
- ⊕ **L'accompagnement hors les murs est un dispositif pluridisciplinaire** pouvant porter sur l'ensemble du public recourant au dispositif Accueil, Hébergement, Insertion. Il n'est pas réservé à des publics spécifiques. La pluridisciplinarité implique notamment la mobilisation d'un réseau d'acteurs : services sociaux de secteur, associations, professionnels de la santé, de l'emploi, etc.
- ⊕ **L'accompagnement hors les murs touche tous les domaines de la vie de la personne**, il n'est pas uniquement ciblé sur le logement, mais le travailleur social et la structure référents ne sont pas les seuls intervenants : ils font appel à des **partenaires** à même de couvrir les divers besoins de la personne accompagnée.
- ⊕ **Il s'agit d'un accompagnement large**, qui ne se limite pas au « service de suite » à destination des personnes sortant de CHRS.
- ⊕ **Il s'agit d'offrir un maximum de choix à la personne accompagnée** en matière notamment de localisation, de typologie et d'ameublement de son logement.
- ⊕ **L'accompagnement hors les murs peut s'inscrire dans la durée**, avec possibilité de reprise après une interruption.
- ⊕ **Par définition, l'accompagnement hors les murs implique une mobilité des équipes**, ce qui implique une évolution de l'organisation des établissements, notamment pour les établissements d'hébergement collectifs. Cette évolution doit être anticipée.

Pour ce travail de définition, on peut utilement consulter le référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement édité par la DIHAL (Cf. références en annexe).

Ce référentiel précise les objectifs et les modalités de mise en œuvre de l'accompagnement vers et dans le logement.

Au-delà du dispositif AVDL en lui-même, l'intérêt de ce travail réside dans le fait qu'il identifie très précisément les différentes séquences de l'accompagnement, en définissant pour chacune d'entre elles la mission, le résultat attendu, les tâches, les interlocuteurs, les moyens utilisés, les moyens mis en œuvre.

Ce référentiel propose un système de repères qui peuvent servir de guide pour élaborer et définir l'accompagnement hors les murs.

[A]

Accompagnement hors les murs : principes d'intervention

La notion « d'accompagnement social global » est une notion clé de la démarche. Elle renvoie à une prise en compte de l'ensemble des difficultés rencontrées par les personnes, et à l'articulation des réponses nécessaires.

Les principes

L'accompagnement vise à doter la personne d'outils, de relais, de ressources, pour cheminer vers une insertion durable. Il vise non seulement à résoudre des difficultés mais, au-delà, à permettre au résident de se projeter vers l'avenir. Il ne se limite pas à l'accompagnement du projet logement, mais s'inscrit dans une approche plus large de l'insertion : accès aux droits, accès aux soins, insertion professionnelle, insertion sociale.

L'accompagnement hors les murs est prescrit suite à un diagnostic partagé élaboré entre le ménage et un travailleur social. Suite au premier accueil, une fiche de liaison est envoyée au SIAO et celui-ci valide, sur la base des éléments qui lui sont communiqués, une orientation vers le logement assortie ou non d'un accompagnement. Selon la situation, l'accompagnement prescrit peut relever de différents dispositifs, en fonction des problématiques des personnes concernées et de leur niveau de difficultés.

L'accompagnement hors les murs peut être **réalisé par un établissement ayant un statut de CHRS** en direction de personnes avec un faible degré d'autonomie. Il propose des formes d'accompagnement diversifiées et souples. Global et pluridisciplinaire, l'accompagnement hors les murs est basé sur la libre adhésion des personnes, mais si la forme en est négociée avec les personnes, le principe d'un accompagnement est une **condition sine qua non** de l'accès au logement.

Les mesures ASELL, plus légères dans leur contenu et limitées dans le temps, concernent des personnes proches de l'autonomie dans le logement. L'AVDL est consacré, dans les Bouches du Rhône, à des publics spécifiques. Quant aux MASP, elles peuvent être demandées en complément d'un accompagnement hors les murs, mais peuvent également préexister à la demande de logement.

L'accompagnement hors les murs débute **après orientation du SIAO** et acceptation de la mesure par la structure sollicitée et la personne concernée. Le principe est donc le même que pour l'entrée en hébergement, mais l'objectif est différent : il s'agit de **ne pas recourir à l'hébergement** mais **d'utiliser le logement comme le principal support de l'accompagnement**, en tablant sur le potentiel des personnes à mobiliser toutes leurs capacités afin de ne pas perdre ce logement. L'intervention sociale est « projective », tournée vers les objectifs de la personne. Elle laisse une **plus grande autonomie** aux personnes. Le travailleur social est présent mais moins interventionniste ; il mobilise l'accompagnement en fonction des besoins, et non selon un cahier des charges pré-établi par le dispositif.

Les dimensions de l'accompagnement en CHRS aujourd'hui

L'accompagnement mis en œuvre par les établissements tels que les CHRS recouvrent généralement **4 dimensions liées entre elles** et qui restent en partie présentes dans la démarche d'accompagnement hors les murs :

✚ L'approche conservatoire

Il s'agit du soutien apporté à des personnes dont la situation est très dégradée, présente un caractère d'urgence psychologique, sanitaire ou matériel, et qui suppose une intervention rapide pour éviter le danger. L'intervention des professionnels dans de tels moments est nécessairement concertée, contenante, faite de réassurance et de décisions rapides, de mobilisation de partenaires (réseau de santé mentale, services d'urgence, etc.), et d'accompagnement physique vers les services compétents.

✚ L'approche réparatrice

Elle apparaît à travers deux types de situation :

- lorsqu'après un passage difficile (échec, rupture, violence, décompensation, difficulté de santé...), les personnes cherchent à reconquérir un quotidien plus stable, à « se reconstruire ». L'accompagnement repose ici très fortement sur un travail d'écoute, de réconfort, de renforcement ; les attentions apportées par les professionnels contribuent au ressourcement de la personne ;
- lorsqu'il est question de restaurer une situation qui s'est détériorée après la perte de droits, une difficulté d'accès aux soins, une rupture de ressources... L'intervention est technique, faite de conseils, d'orientations, d'accompagnements aux démarches, visant le recouvrement des droits, ou encore d'accompagnement à la reprise de soins après des problèmes d'observance ou d'accès aux services de santé. Les personnes accueillies sont dans l'incapacité, lors du diagnostic, de faire des choix et d'exprimer des objectifs personnels, c'est pourquoi le travailleur social les oriente vers des lieux d'hébergement et non vers un logement.

✚ L'approche projective

Focalisée sur un projet de plus ou moins grande envergure et qui peut avoir trait à l'accès à une formation, à des activités, ou à des questions plus personnelles (renouer avec un membre de la famille par exemple...). L'accompagnement donne alors lieu à une collaboration étroite entre la personne et le travailleur

social autour de « micro-projets » qui participent d'une vision plus large de l'avenir (cf. Jean-Pierre Boutinet, « Anthropologie du projet », Ed. PUF, 1993).

✚ L'approche palliative

Elle est palliative de lien ; elle concerne des personnes qui sont fortement marginalisées, et avec lesquelles il est impossible (plus ou moins durablement) d'engager un travail visant tout changement. Elle s'adresse prioritairement aux structures telles que les accueils de jour, l'hébergement d'urgence et les CHRS, pour se mettre à l'abri, pour voir l'équipe ou d'autres usagers, sans forcément manifester une attente autre que de « pouvoir rester là » ; dans ces situations, où l'état de la personne rend difficile la collaboration, le professionnel se tient en retrait, en étant vigilant à ses besoins immédiats.

Tout au long de l'accompagnement, le professionnel s'attache à mener une évaluation dynamique de la collaboration qu'il a engagée avec la personne. Cette évaluation, comme le diagnostic, est une démarche partagée. Il s'agit d'un travail collectif permettant de faire un point régulier sur les démarches entreprises, l'évolution de la situation et de l'action au regard des objectifs poursuivis.

✚ La participation des usagers

Les orientations de la loi du 2 janvier 2002 restent obligatoires dans le cadre de l'accompagnement « hors les murs », et c'est aux structures qui le mettent en œuvre d'en définir les modalités.

Ce qui change dans le cadre du logement d'abord

Lors du diagnostic, la personne est placée devant un choix : si elle souhaite accéder au logement sans passer par un hébergement, elle devra accepter un accompagnement hors les murs pour que le risque pris par le bailleur soit assorti de la sécurité que représente l'accompagnement par un travailleur social référent de la situation.

En effet, le logement d'abord est un « **pari à trois** » :

- **la personne**, qui table sur le logement pour son rétablissement psycho-social ;
- **le bailleur**, qui accepte un locataire qui ne présente pas toutes les garanties habituellement exigées ;
- **la structure** mettant en place l'accompagnement, qui transforme son mode de travail et ses pratiques pour mieux répondre aux demandes et doit par conséquent faire des efforts organisationnels pour adapter l'accompagnement aux besoins et attentes.

L'accompagnement sera d'intensité variée en fonction des caractéristiques propres de chaque personne et de leur degré d'autonomie. Trois postures sont décrites par Jean-Pierre Boutinet, psychosociologue, correspondant aux trois principales phases de l'accompagnement :

- **la guidance** : l'accompagnateur précède et oriente la personne accompagnée ;
- **le conseil** : accompagnateur et personne accompagnée avancent côte à côte ;

- **le suivi** : l'accompagnateur suit la personne accompagnée pour intervenir à sa demande.

Ce travail plus ou moins rapproché est déployé au fil de l'accompagnement, au travers des trois principaux temps du travail avec la personne :

- **durant la recherche** de logement et avant l'accès ;
- **lors de l'installation** dans le logement ;
- **après l'emménagement** et pour le temps restant de l'accompagnement.

L'accompagnement hors les murs exige une évolution des modalités d'intervention, ainsi que des pratiques sociales qui s'inscrivent dans une nouvelle culture : le logement constitue l'étape initiale de l'insertion et non l'objectif final ; les intervenants sociaux vont au-devant des personnes (visites à domicile, accompagnement dans les démarches) ; l'accompagnement peut être envisagé sur la durée.

L'accompagnement hors les murs nécessite également **la mobilisation d'acteurs spécialisés, dont la coordination de l'intervention repose sur le référent de la structure en charge de l'accompagnement hors les murs**. L'objectif de cette coordination est d'assurer à la fois un suivi « préventif » pour réduire les risques au regard du maintien dans le logement, et de déclencher une intervention rapide et coordonnée en cas de difficulté avérée.

Concernant les différentes dimensions de l'accompagnement, la prise en compte des situations de grande marginalité appelle à une vigilance plus grande encore. Les expériences en cours, notamment sur la prise en charge des personnes atteintes de troubles mentaux (Housing First) montrent la proximité qu'elles nécessitent. Le projet de logement est alors nécessairement adapté, et l'accompagnement doit faire l'objet d'un protocole solide impliquant une équipe pluridisciplinaire.

Concernant les obligations en matière d'expression et de participation des usagers, compte tenu du caractère diffus des logements, les notions d'établissement et de groupe sont forcément à adapter. Il convient de préciser que la participation des usagers peut trouver, au-delà de la formule du CVS, des applications variées. Ses objectifs sont multiples :

- **une consultation permanente sur le service rendu au public**, dans la perspective d'une démarche d'évaluation ou d'une démarche qualité ;
- **la promotion d'initiatives émanant des usagers** : micro-projets, échange de compétences ; ces initiatives peuvent être individuelles et collectives ;
- **la valorisation du « témoignage » sur les situations vécues par le public** ;
- **l'interpellation des pouvoirs publics et de l'opinion**, dans la continuité du témoignage ;
- **l'exercice de la solidarité et de l'entraide**.

L'enjeu est de valoriser le potentiel de mobilisation des personnes hébergées, et de leur reconnaître les compétences qui peuvent favoriser l'expression directe, la maîtrise d'œuvre de projets et les solidarités.

Les espaces de cette mobilisation sont également divers :

- **Des réunions « Projets Logement »** qui peuvent avoir pour objet le partage d'expérience entre les participants, et des échanges sur l'articulation entre « logement » et « accompagnement ».
- **Des réunions de consultation à diverses occasions** (élaboration du projet d'établissement, réflexion sur l'accueil, évaluations, etc.).
- **L'organisation d'événements** (AG, journée des usagers, colloques, etc.).
- **Le développement de projets pour lesquels les usagers prennent une place centrale dans la conception, l'organisation, la mise en œuvre et le développement** (projets solidaires, activités culturelles, sorties...).
- **La présence lors de réunions institutionnelles** (via le CCRPA par exemple).

[R] Réaliser un diagnostic partagé

Le diagnostic consiste en une **démarche d'évaluation partagée** de la situation du ménage. Il ne s'agit pas d'un travailleur social « sachant » qui poserait un diagnostic extérieur, mais du résultat d'un échange sur la situation de la personne, sur ses besoins, ses attentes et ses potentialités. Il s'agit d'instaurer une dynamique : **c'est une démarche évolutive** et non une photographie.

Les principes

Le diagnostic est global, mais élaboré en plusieurs étapes.

Il s'élabore à partir de la personne là où elle se trouve, en s'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire. Il est réalisé par un ou plusieurs travailleurs sociaux, à partir notamment des plateformes territorialisées du SIAO, comme cela est déjà pratiqué à Aix-en-Provence en matière d'accès à l'hébergement et au logement adapté.

Les missions du SIAO, notamment en termes de coordination de l'intervention sociale sur les territoires, s'inscrivent dans la démarche du « Logement d'abord », ce qui rend plus que jamais nécessaire la présence des bailleurs dans le partenariat.

Les plateformes partenariales du SIAO sont les lieux d'évaluation partagée et d'orientation qui permettent de décliner les missions du SIAO en matière de logement : recenser et identifier les ménages sans abri, hébergés, logés temporairement pouvant accéder à un logement ; s'assurer que les évaluations nécessaires sont réalisées ; mobiliser du logement. Si le SIAO n'est pas la seule porte d'entrée vers le dispositif, il en demeure la principale pour les sortants d'hébergement ou de logement accompagné, les personnes sans abri ou risquant de l'être.

Toutefois, tous les leviers peuvent et doivent être mobilisés, et tous les lieux d'accueil existants où se trouvent des travailleurs sociaux peuvent être des lieux d'expression d'une demande de logement : SAO, accueils de jour, permanences des travailleurs sociaux de droit commun, etc.

Le SIAO, sur la base d'une liste des ménages en attente de logement, peut orienter vers des dispositifs de logement existants ou en cours de création (Action Logement, Intermédiation Locative, contingent du préfet, Bourse au logement...) sur lesquels il a une visibilité.

Les outils du diagnostic partagé sont à construire à partir de bases existantes : le SIAO et Galilé (IML) ont construit des grilles d'évaluation des demandes, et la Mission Ouvrir la Ville va réactualiser son outil d'évaluation de la capacité des ménages à entrer dans un logement autonome.

Ce qui change dans le cadre du logement d'abord

Le rôle essentiel du diagnostic est de mettre en évidence les axes à travailler afin de concevoir le projet logement. Le diagnostic en matière de Logement d'abord se déroule en **plusieurs étapes**.

✚ Première étape : le premier accueil et l'accès au droit commun

Cette étape consiste avant tout à **recueillir les éléments constitutifs d'une demande de logement** ordinaire. Lors de ce premier entretien de diagnostic, le travailleur social recherche avec l'aide de la personne les seuls **critères objectifs permettant d'établir son droit** à obtenir un logement de droit commun, et à qualifier sa demande : composition familiale, ressources, titre de séjour, localisation souhaitée, etc. : « *on ne peut pas demander plus aux personnes en difficulté qu'à Monsieur Tout-le-monde* ».

✚ Deuxième étape : le diagnostic global

La nécessité d'évaluer les autres besoins pour un diagnostic global est présentée à la personne, mais placée dans le temps futur de l'accompagnement. Le choix est donné à la personne lors de la prise de rendez-vous pour un premier entretien d'associer un tiers au travail de diagnostic. Ce tiers peut par exemple être un professionnel ou un bénévole qui connaît bien la personne. Le travailleur social qui accueille lors du premier rendez-vous ne sera pas forcément celui qui assurera l'accompagnement.

Lors du premier entretien, la notion d'accompagnement hors les murs est présentée au ménage, ainsi que la contrepartie de l'accès au logement sans passer par l'hébergement : un **accompagnement** consistant a minima à une visite à domicile par semaine d'un travailleur social.

✚ Troisième étape : la plateforme d'orientation SIAO

Dès que les éléments constitutifs de la demande de logement ont été établis, ils sont transmis à la plateforme **SIAO** qui **valide l'orientation** vers le logement et le **type d'accompagnement à mobiliser** et **désigne la structure chargée de l'accompagnement**. Le SIAO détermine quelle structure sera sollicitée pour réaliser l'accompagnement de la même manière qu'il oriente aujourd'hui vers une structure pour l'hébergement. Il prend en compte pour cela les éventuels référents existants. Il recherche également un référent dans le cas des personnes qui ne seraient connues d'aucun service.

⊕ **Quatrième étape : l'élaboration du plan d'accompagnement et du projet personnalisé**

Le plan d'accompagnement et le projet personnalisé seront élaborés plus tard, entre la personne et le travailleur social désigné, et s'appuieront sur les étapes suivantes du diagnostic. Ils tiendront compte de l'ensemble des difficultés à traiter durant l'accompagnement. Ils définiront les prestations nécessaires en fonction de la situation et les partenaires spécialisés auxquels il sera fait appel. L'accompagnement est flexible : son intensité sera modulée en fonction des besoins de la personne durant son parcours. Cette flexibilité est expliquée lors du premier entretien, avec a minima une visite à domicile par semaine d'un travailleur social.

⊕ **Cinquième étape : la mise en œuvre de l'accompagnement**

La **recherche de logement** peut alors débiter, action prioritaire dans le parcours des personnes, via le SIAO et les divers partenaires spécialisés dans l'accès au logement.

L'accompagnement peut également commencer, avec un élargissement et un approfondissement du diagnostic, que le logement ait été trouvé ou pas encore. La recherche de logement est fortement dépendante de la qualité et de la complétude des éléments recueillis au fil du diagnostic. Les éléments d'approfondissement de la situation qui sont utiles à la recherche d'un logement le plus adapté possible doivent être transmis au SIAO au fur et à mesure de leur recueil par le biais de fiches de liaison. Parallèlement, les pièces justificatives sont réunies pour être prêtes dès qu'une proposition de logement est faite. Le contrat d'accompagnement est élaboré à partir des éléments apportés d'un commun accord avec la personne dans le diagnostic.

L'impact sur la posture des intervenants sociaux

L'étape du premier accueil et de la vérification des droits n'entraîne pas l'accompagnement du ménage par le même travailleur social. Le questionnement, limité aux critères locatifs, ne présuppose en rien des difficultés sociales ou psychologiques de la personne. Ces aspects seront interrogés ultérieurement, durant l'accompagnement, mais sont déconnectés de la recherche du logement. Néanmoins, les capacités d'écoute et de reformulation du travailleur social sont mobilisées dès cette première étape, et tous les éléments permettant d'éclairer la situation sont transmis au SIAO, hormis certaines informations de santé confidentielles.

Pour faire la première partie du diagnostic, il est indispensable que les travailleurs sociaux des plateformes connaissent parfaitement les différents dispositifs d'accès au logement et les mesures d'accompagnement pouvant être sollicitées. En effet, l'accompagnement hors les murs proposé par les CHRS n'est que l'une des réponses à une palette déjà existante, comprenant notamment l'ASELL, l'AVDL, les MASP etc. L'étude conduite par le cabinet Acadie à la demande de la DDSCS pourra servir de base à une meilleure appréhension des réponses disponibles (*cf. références en annexe*).

L'impact sur les personnes accompagnées

Le diagnostic partagé met la personne accompagnée en position de contribuer à l'évaluation de sa situation et à la recherche des réponses. « *Le rapport avec le travailleur social est moins hiérarchique* ». Il positionne d'emblée le demandeur dans le droit commun du logement, en réservant à la phase d'accompagnement social les questions qui concernent les difficultés sociales, familiales ou psychologiques, etc.

A

ccompagnement hors les murs :
Avant et pendant l'entrée dans le logement

Plusieurs temps dans l'accompagnement hors les murs : avant l'identification du logement, avant l'entrée dans le logement identifié, pendant l'installation dans le logement.

Avant l'identification du logement

Dans un premier temps, l'accompagnement consiste à affiner le diagnostic pour mieux orienter la recherche de logement. La fréquence des entrevues est fonction de la situation de la personne au regard du logement. Un départ préparé du domicile pour une femme victime de violences, par exemple, ne nécessitera pas la même proximité d'accompagnement que l'accès au logement d'une personne quittant la rue.

Les premières rencontres sont également utilisées pour **élaborer le plan d'accompagnement** (sorte de contrat de séjour « hors les murs ») qui tient compte de l'ensemble des difficultés à traiter durant l'accompagnement. Il définit les prestations nécessaires en fonction de la situation et le type de partenaires spécialisés auxquels il sera fait appel.

Ces rencontres servent également à faire le point sur « la réalité du marché » et à déconstruire les représentations négatives de certains quartiers.

Durant cette préparation, une information voire une **formation à la gestion du logement** peut être mise en place, en lien avec des associations ou organismes proposant des actions de ce type : entretien du logement, gestion de l'énergie et des consommations, constitution d'une épargne, apprentissage de menus travaux, choix d'une assurance, d'un opérateur de téléphonie, d'un fournisseur d'accès internet etc.

Cette préparation peut être faite sous forme **d'ateliers collectifs**, interassociatifs, afin de susciter une émulation entre les personnes, le partage de compétences et la valorisation des savoir-faire. Cela permet également de **dégager du temps** de travail social pour l'accompagnement individualisé.

Avant l'entrée dans un logement identifié

Une **information très concrète sur les droits et devoirs des locataires** doit être prévue, sous des formes accessibles à tous : livret, documents audiovisuels, supports illustrés etc. Les structures incontournables comme la CAF, les maisons de la solidarité doivent y figurer, ainsi que les démarches administratives à accomplir. Un volet « localisé » de ces supports doit également permettre de **présenter les autres ressources du quartier** (centre social, maison pour tous, point d'accueil RSA, écoles, association de locataires, foyer du 3e âge, etc.).

Une **visite du quartier** peut utilement venir en appui aux documents-support pour matérialiser les informations et lutter contre la crainte de l'inconnu. C'est également l'occasion de souligner les aspects positifs de l'implantation du logement (accessibilité des transports, jardin public dans le voisinage, commerces de proximité, etc.), et de travailler sur « *les habitudes qu'il faudra changer* » : bus, médecin généraliste, école etc.

En amont de l'entrée, si le délai le permet, **l'identification précise des partenaires** pouvant prendre la suite sur le territoire doit être réalisée ou complétée. Sinon, ce travail sera fait durant les premiers temps de l'installation. Le lien avec les principaux partenaires de l'accompagnement (en matière de santé, de parentalité ou de droits par exemple) est fait par le travailleur social en charge de l'accompagnement hors les murs, comme il doit le faire aujourd'hui dans la préparation à la sortie d'hébergement. Pour certains **passages de relais**, le contact sera **formel** (travailleur social du secteur, structure de santé, mission locale...), pour les autres, il s'agira plus d'une **mise en lien informelle** selon le souhait de la personne accompagnée.

Durant cette phase de l'accompagnement, **la personne doit être rassurée sur le fait que le lien ne sera pas rompu** avec son accompagnateur, même si d'autres référents peuvent lui être proposés en fonction de sa situation et de ses besoins. Dans la mesure du possible, une courte période de transition entre le lieu d'habitation « d'avant » et l'entrée dans le logement sera prévue pour préparer l'installation et se préparer au changement.

Lors de l'installation dans le logement

Le changement profond que représente l'accès au statut de locataire peut susciter chez les personnes accompagnées de fortes craintes, pouvant aller jusqu'à leur faire remettre en question le projet au moment de le concrétiser. L'accompagnateur doit donc être particulièrement **vigilant** à cette phase de la prise d'autonomie, être **réactif** aux demandes, **se rendre chez la personne** fréquemment pour la **rassurer** et **valoriser** ses démarches d'appropriation du nouvel environnement. « *La peur de l'inconnu provoque le besoin de parler à quelqu'un, j'ai eu besoin qu'on m'écoute* ». On est dans le temps de la « guidance » selon Boutinet.

Les **craintes** s'expriment également sur les **aspects pratiques** de l'emménagement : achat et transport du mobilier, ouverture des compteurs, sécurisation du logement, décoration et petits bricolages, préparation des premiers repas, inscription des enfants à l'école et au centre

social, etc. Tous ces éléments auront en principe été préparés en amont, durant le temps de la recherche de logement, dans la mesure du possible, afin de ne pas représenter une charge mentale trop lourde au moment de l’emménagement.

Des **outils pratiques** facilitent et rassurent : une fiche comprenant les numéros de téléphone utiles (bailleurs, école, référent, numéros d’urgence, etc.) peut par exemple être donnée dans un livret d’accueil, une documentation récupérée auprès de la mairie de secteur, etc.

Les premiers **liens sociaux** peuvent également être source d’inquiétude : comment faire connaissance avec les voisins immédiats ? Faut-il se présenter au syndic ? Au gardien d’immeuble ? Sans être trop présent pour **ne pas stigmatiser** la personne, le travailleur social doit rester attentif aux premiers pas qui conditionnent l’intégration dans l’environnement. De plus, la solitude étant évoquée comme un obstacle majeur à la prise d’autonomie, l’identification des personnes ressources du quartier et la mise en relation sont des points d’ancrage utiles pour la suite de la vie dans le quartier.

Pour autant, il ne s’agit pas de dramatiser l’entrée dans le logement, ni de protéger la personne de risques surévalués. Il s’agit de la rassurer en lui donnant des outils de maîtrise de son environnement, et en lui rappelant que le travailleur social, s’il ne peut pas répondre à toutes les questions, sera à l’écoute et mobilisera toutes ses ressources dans ce moment particulier.

L’impact sur la posture des intervenants sociaux

Le travailleur social chargé de l’accompagnement hors les murs devient **le référent** de la personne, avec l’accord de celle-ci. Mais il ne peut gérer seul l’ensemble des problématiques devant être traitées. C’est pourquoi il est avant tout une **personne-ressource** qui **coordonne l’intervention** autour des besoins de la personne, et assure une **médiation avec les partenaires** : bailleur, acteurs de santé, écoles etc. Il doit lui-même travailler sur les représentations qu’il peut avoir de certains quartiers afin de ne pas induire de craintes chez la personne, et de ne pas sous-estimer ses capacités d’adaptation.

Les aspects techniques de l’habitat occupant une place centrale dans l’accompagnement à ce moment du parcours, il semble important de **renforcer le rôle des personnels techniques** des CHRS pour assurer des interventions hors les murs qui ne doivent pas être l’apanage des travailleurs sociaux. C’est un autre regard sur l’intégration dans le logement qui ne repose pas uniquement sur le rétablissement psycho-social de la personne, mais plus simplement aussi sur des savoir-faire techniques qui peuvent lui être apportés par des interlocuteurs différents.

Le travailleur social doit être attentif à la **temporalité du travail de préparation** : aider la personne à se projeter dans son logement, anticiper les questions matérielles, mais prendre garde aux fragilités qui peuvent empêcher la projection, ou transformer le projet en source d’angoisse.

Mais le temps n’est pas le seul enjeu de cette phase de l’accompagnement : c’est **le lien** du travailleur social avec la personne, et **sa continuité**, qui sont testés durant la préparation et l’entrée dans le logement : l’accès au logement est un passage, qui ne met pas fin au lien

construit durant la recherche et se poursuivra le temps nécessaire pour assurer la stabilité nécessaire à la prise de relais et à l'arrêt de l'accompagnement. La transition entre des référents et des dispositifs peut être anxiogène, elle doit donc être annoncée dès la définition du contrat d'accompagnement, mais être posée comme dépendante de l'évolution de la situation et du souhait de la personne. La réglementation des CHRS permet que la durée de l'accompagnement soit personnalisée, même si elle reste soumise à une autorisation de renouvellement de prise en charge par l'aide sociale État, sous réserve que le référent puisse exposer clairement dans le projet personnalisé et des avenants ce qui est fait avec la personne pour passer de la guidance au conseil, puis au suivi.

La préparation à l'entrée dans un logement repose pour partie sur des outils et des procédures qui, aujourd'hui sont rarement **construits et partagés** par les travailleurs sociaux : chacun bâtit son réseau au fil des situations, bricole un répertoire de ressources en fonction de sa connaissance des territoires, etc. Ce travail doit être structuré pour être partagé et rapidement mobilisé. Le temps passé à la construction des outils doit être capitalisé, et les efforts par la suite consacrés à les améliorer et les mettre à jour, non à les reconstruire. Les éléments capitalisés doivent comprendre non seulement des informations techniques ou pratiques, mais également **des points de vigilance éducatifs et relationnels**, compte tenu de l'importance du moment de l'entrée dans le logement pour les personnes accompagnées.

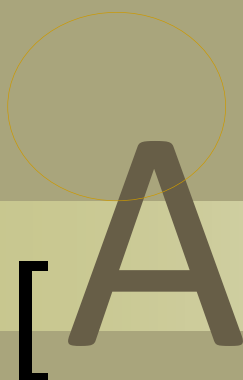
L'impact sur les personnes accompagnées

L'accompagnement hors les murs nécessite d'expliquer aux personnes en demande de logement, dès les premiers contacts, la réalité du marché du logement et le fait que la marge de choix qui leur est laissée est de ce fait très réduite. Elles sont également confrontées immédiatement à la question des droits et devoirs du locataire, et doivent se positionner sur la contrepartie de l'accès au logement qui consiste à accepter un accompagnement social. Certes, celui-ci est défini avec elles, mais il comprend quelques points incontournables, dont le minimum d'une visite par semaine à domicile.

Cette responsabilisation rapide peut être vécue comme un poids, voire comme une brutalité : cela peut « *casser le rêve* » de l'accès au logement pour des personnes peu en prise avec la réalité. Il s'agit donc, au moment où s'exprime la demande de logement, d'écouter et d'évaluer le niveau de difficulté des personnes pour ne pas les décourager, mais ne pas faire l'impasse sur les efforts qu'exigera le fait d'être logé.

Le temps d'attente à gérer entre le début du projet d'habiter et sa concrétisation peut également être vécu comme angoissant parce que non déterminé. La mobilisation positive autour du projet doit être accompagnée pour ne pas être trop « du côté du rêve » au risque d'une déception et d'un découragement par la suite.

Après la période d'installation dans le logement, l'accompagnement se poursuit selon des modalités qui s'adaptent aux besoins de la personne.



Accompagnement hors les murs :
l'insertion dans le logement et dans l'environnement

Après l'emménagement et pour le temps restant de l'accompagnement

Dans l'accompagnement hors les murs proposé par un CHRS, la **fréquence** des rencontres avec le ménage logé ne doit pas être inférieure à **une visite par semaine**. Pour certains, en particulier les personnes qui ont longtemps vécu à la rue, cette fréquence peut monter **jusqu'à 3 ou 4 fois par semaine** en début d'accompagnement. Ce soutien très rapproché sera modulé en fonction des évolutions des situations, et vise à être dégressif (cf. Boutinet). La fréquence des rencontres est **inscrite dans le projet personnalisé**, et la révision prévue selon un rythme décidé avec la personne. L'accompagnement se tourne plus vers la vie pratique et la **vie en société**, se démarquant des entretiens plus classiques en face à face, qui sont recentrés sur l'évaluation formelle du projet avec la personne.

Lorsque les problèmes matériels sont réglés, le principal **risque est lié à la solitude et au manque d'activités**, qu'elles soient professionnelles ou bénévoles. C'est pourquoi l'accompagnement doit aborder des dimensions qui permettent de vivre mieux, et dépassent les aspects administratifs, financiers et matériels de la période d'installation.

Pour cela, « *faire des choses ensemble* » comme des activités ludiques, culturelles ou sportives est un moyen d'habiter mieux et de s'intégrer dans la vie du quartier. Cela nécessite que le travailleur social se tienne informé de la vie du quartier dans les premiers temps (vide-greniers, fête des voisins, événements proposés par le centre social...) puis invite la personne à rechercher elle-même et se saisir de cette information.

Il est également possible, pour les CHRS qui organisent des activités au sein de l'institution, ou via le conseil de la vie sociale, d'ouvrir ces rencontres, ateliers créatifs, sorties, etc. aux personnes accompagnées hors les murs si celles-ci souhaitent y participer, tout en veillant à ne pas remplacer l'inscription dans le quartier par une offre spécifique faite à une communauté de personnes en difficulté.

Toutefois, il faut prendre garde à **ne pas dramatiser les situations** : « *le mal-être n'est pas obligatoire* ». Il s'agit avant tout de comprendre ce qui se passe pour la personne au fil de l'accompagnement, et de l'aider à **faire de son logement un lieu sécurisant**. Le fait de ne pas choisir son logement entraîne un risque accru de ne pas s'y sentir bien. Il sera peut-être nécessaire alors de passer des relais, notamment aux psychologues et aux professionnels de santé, pour rétablir le sentiment de sécurité et de bien-être que le seul accompagnement social ne peut suffire à garantir. En parallèle, le travailleur social peut quant à lui par exemple travailler sur la manière de se protéger d'un entourage nocif, et aider à mettre fin à des relations qui représentent un danger pour le maintien de la personne dans son logement.

Il est important **d'envoyer des messages positifs** aux personnes pour faciliter leur prise d'autonomie, de ne pas les mettre sous pression, d'expliquer que si la vie en logement autonome est trop difficile, on trouvera une autre solution. Il faut clairement **engager l'équipe**, et non le seul référent, sur l'accompagnement, quelle que soit l'évolution de la situation. Mais la régularité de l'accompagnement et sa proximité doivent permettre dans la plupart des cas d'éviter que des difficultés ponctuelles ne s'aggravent.

L'impact sur la posture des intervenants sociaux

Le travailleur social se déplace au domicile de la personne, et les rendez-vous « au bureau » deviennent de plus en plus rares. L'accompagnement ne doit pas être un frein à l'insertion de la personne dans son environnement, c'est pourquoi il doit être interrogé régulièrement avec la personne, qui se sent « *parfois obligée d'ouvrir la porte* ». Les **visites sont programmées** en accord avec la personne, et sont organisées en fonction de ses activités : par exemple, une personne qui travaille pourra être vue en soirée pour ne pas perturber son insertion professionnelle.

Ce point demande **des efforts organisationnels** pour certaines équipes qui travaillent en CHRS selon des horaires fixes, et devront modifier leurs conditions d'intervention pour qu'elles correspondent mieux au service à rendre aux personnes accompagnées.

Le degré d'autonomie des personnes doit en effet commander la **disponibilité de l'accompagnement**. Puisque les CHRS auront fait le choix d'accompagner hors les murs, ils doivent organiser les temps de face à face avec les personnes selon deux axes : les rendez-vous préparés, mais aussi les interventions face à un incident ou un événement imprévu, qui demandent une **réactivité accrue** sur laquelle l'accent doit être mis.

Si l'intervention préparée n'a pas forcément lieu d'être en week-end ou la nuit, au motif qu'il faut mettre la personne en situation d'autonomie, il ne peut **pas** être fait **d'impasse** sur les difficultés possibles, et une réponse institutionnelle doit être mise en place : astreintes administratives mais aussi éducatives, heures « volantes », horaires décalés permettant de

répondre à des situations exceptionnelles, etc. Une **plus grande latitude** doit être laissée aux travailleurs sociaux **pour gérer les contraintes** de l'accompagnement avec souplesse, et un **reporting sur l'affectation du temps de travail** doit être prévu en contrepartie.

Le **management** a un rôle important à jouer pour que l'intervention hors les murs ne coupe pas les salariés concernés du reste de l'équipe intervenant par exemple en hébergement collectif, et que la plus grande adaptabilité qui leur est demandée soit compensée par une latitude d'organisation et de prise de décision.

Durant les premiers temps de l'accompagnement hors les murs, les sollicitations sont généralement plus fortes car les personnes ont besoin de tester le lien, et certains actes de la vie courante nécessitent un accompagnement physique avant que la personne puisse les accomplir seule : un rendez-vous de santé éloigné, un point à faire sur les droits avec une institution, un rendez-vous avec la justice, doivent mobiliser le travailleur social sans qu'une modification de son planning représente un obstacle.

L'impact sur les personnes accompagnées

Peu à peu, la personne prend le contrôle de son temps et de son organisation. La vie en collectivité, que beaucoup ont connue à diverses époques de leur vie, peut être synonyme de confort dans les moments de crise, alors que l'autonomie dans le logement, passé le temps de l'emménagement et de la découverte, repose pour l'essentiel sur les ressources propres des personnes et leur capacité à s'intégrer dans la vie sociale et professionnelle.

Le **logement accélère la prise d'autonomie et la mobilisation de ressources** parfois ignorées des personnes elles-mêmes : « *je sais faire plein de trucs !* ». Pour autant, « *les journées sont longues* » lorsque les démarches et l'installation matérielle sont terminées. La mise en lien de la personne avec son environnement, puis la **projection vers une insertion par l'activité** sont alors, pour une partie du public, une condition sine qua non pour se sentir mieux dans son logement. **L'utilité sociale**, qui peut passer par l'emploi, mais aussi par une activité bénévole, est un élément de stabilité cité au premier plan par les personnes accompagnées. « *Sortir, exister, créer du lien, avoir une place* »

Pour terminer l'accompagnement en s'assurant d'avoir passé les relais

La valorisation des acquis et des ressources de la personne devra permettre de prévoir que **l'accompagnement s'arrête**. L'échéance n'est pas fixée d'emblée, mais se précise avec la personne au fil des rencontres. **L'évaluation de la prise d'autonomie doit être continue**, et les acquis traduits et valorisés dans le dossier de la personne, afin d'objectiver avec elle les besoins et attentes qu'elle exprime.

La fin de l'accompagnement doit être un **acte formel**, qui s'appuie sur cette évaluation continue consignée avec l'accord de la personne dans son dossier. Ce n'est pas un acte

unilatéral posé par le référent, mais l'aboutissement d'une véritable démarche d'évaluation conjointe sur la base des objectifs inscrits dans le projet personnalisé. Ce n'est pas non plus le dispositif qui impose une fin de prise en charge, puisque le temps d'accompagnement en CHRS n'est pas contraint par le code de l'action sociale et des familles.

Des **grilles d'évaluation** simples peuvent être utilisées afin de rendre plus visibles les progrès réalisés, les compétences acquises et les relais mis en place le cas échéant. Un temps de synthèse avec la personne et les principaux partenaires engagés auprès d'elle devrait être programmé pour valider les relais.

Lorsqu'il est convenu d'arrêter l'accompagnement, il est essentiel de rassurer la personne sur la possibilité d'un retour vers l'équipe en cas de problème, et à sa demande : « *S'il y a un souci, on sera toujours là* ».

Une fonction de veille peut être assurée de diverses manières, en accord avec la personne. Un appel tous les mois durant six mois par exemple, quelques rendez-vous programmés avec un référent de la structure... Le message envoyé reste le même : le droit à l'erreur, au recommencement, et le non-abandon sont comme des « jokers » dont la personne aura besoin ou pas, mais qu'elle sait pouvoir solliciter si besoin, sans jugement.

ANNEXES

Liste des personnes ayant participé aux séances de travail sur l'accompagnement hors les murs

NOM PRENOM	FONCTION	ORGANISME
AVENA Marjorie	Chargée de mission logement	SARA
BESANCON Joëlle		
BOCCIA Priscille	Réf. Sociale SIAO	SPES
BRUGHEAIL Laure	Sce Hébergement CHRS	HPF
BUCHER Muriel		Logisol
CADENET Marion	CESF	La Chaumière
CAMILLERI Aurélie	Jeune accompagnée	ANEF
CARVIN Brigitte	Chef de service	La Caravelle
CHARTRAIN Florence	Animatrice SIAO Agglopolo	SIAO
CLEMENT Florence	E.S.	St Joseph-AFOR
COLLADO Céline		LOGISOL
DEHANT Colette	Chef de service	ANEF Répi
DIMAJO Christine		CVS LOGISOL
DJELALIA Prissem	Pdte du CVS	HPF
DUGIER Odile	Coordinatrice adjointe	SIAO
DUNY Virginie	CESF	ADAMAL
FABIANI Sabine	Coordinatrice équipe mobile	ADJ
FILIPPI Muriel	A.S.	SAO/CCAS Aix
FOUILHE Anthony	Animateur réseau	SIAO
FRATI Catherine	Directrice	ADAMAL
GAY Florian	E.S. Co-responsable	GEPIJ
GHIGINI Anne	Directrice	GCS Galilé
GIRAN Elisabeth		CHRS ARS
HADJAL Farida	Personne accueillie	HPF
HANIFA Grégory	Stagiaire	HPF
KASPARIAN Cécile		GCS Galilé
KERIMEL Eric	Directeur	HAS
KONARKOWSKI Julie	Chef de service	ALPA
KOUIDER Sarah	E.S. Stagiaire	AAJT
LALA Shirley	Hébergée	HAS
LAUBIER Céline	E.S. Stagiaire	La Chaumière
LAUGERY Anne	IDE	HAS
LEMARIE Céline		AAJT
MILHAU Capucine	CESF	GCS Galilé

NOM PRENOM	FONCTION	ORGANISME
MOSCHEN Marine	E.S. Co-responsable	GEPJ
PATOUR Camille		CHRS Marius Massias
PERRAULT Anne-Claire	E.S.	HAS
PERRILLIAT Lydie	Animatrice réseau	SIAO
PETICARD Claudine	Adjointe de Direction CHRS	HPF
PIVERT Célia	CESF	CHRS Marius Massias
POUCET Christelle	E.S.	La Chaumière
QUINCI Jérôme	Educateur spécialisé	HPF
QUINET Sylvie		LOGISOL
RIKKOUH Annabelle	E.S. Stagiaire	HPF
SAHRAOUI Michèle		ARS
SCANDELLARI Thomas	Coordinateur	SIAO 13
SEROU Elodie	CESF	HPF
STAR Céline	E.S. Stagiaire	La Chaumière
TOGNOTTI Mathieu	Assistant social	ADJ
TRIBOULET Christine		ANEF Répi SAAS
VALENTE Nicolaï	E.S.	AAJT
ZAQUIN Anna	IASS	DDCS 13

Pour en savoir plus

- Circulaire 2012/04 du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord
- Référentiel national des prestations du dispositif « accueil-hébergement-insertion » (DIHAL, DHUP, DGCS – 30 juin 2011). A télécharger gratuitement sur www.developpement-durable.gouv.fr rubrique logement
- Référentiel de l'accompagnement vers et dans le logement et de la gestion locative adaptée (DIHAL, DHUP, DGCS – 30 juin 2011). A télécharger gratuitement sur www.developpement-durable.gouv.fr rubrique logement
- Mission d'assistance pour la mise en œuvre du projet « Territoire Pilote » dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie « Logement d'abord » - Acadie pour DDCS des Bouches du Rhône – rapport final décembre 2012
- Boutinet Jean-Pierre, *Anthropologie du projet*, PUF, 1997
- Boutinet Jean-Pierre, *Penser l'accompagnement des adultes*, PUF, 2007
- Pleace Nicholas, *Le logement d'abord*, Observatoire Européen sur le sans-abrisme, DIHAL-FEANTSA
- Tsemberis Sam, *Housing First : the pathways model to end homelessness for people with mental illness and addiction* – Hazelden, Minnesota – 2010
- Quel avenir pour le « case management » ? – Jean-René Loubat in ASH n° 2807 du 26 avril 2013

Ce guide a été réalisé avec l'appui de

Véronique Marciquet
Panama Conseil

Odile Dugier
SIAO des Bouches-du-Rhône