

# L'accompagnement social global dans le logement : un outil d'insertion ? *Que sont-ils devenus ?*

Monographies de ménages  
Octobre 2016

---

## Un besoin important d'étayage qui perdure

### Homme, isolé, sortant de rue

En 2013, expulsé de son logement locatif privé, Monsieur M., âgé d'une cinquantaine d'années, se retrouve sans-domicile et en situation de surendettement. Lors de son expulsion, les huissiers saisissent une partie de ses biens. Il trouve alors refuge dans sa voiture, garée dans un sous-sol. Il y dort plus d'1 an 1/2.

Monsieur M. est alors domicilié sur la commune de Villejuif et bénéficie de l'aide juridictionnelle qui lui permet de consulter une juriste qui l'accompagne pour le montage de son dossier de surendettement pour la banque de France.

Durant cette période, Monsieur M. travaille régulièrement mais de plus en plus occasionnellement, en intérim pour des entreprises de transport et de livraison. Il est également inscrit au Pôle emploi de Villejuif, mais c'est une structure du Secours populaire dans le 13<sup>e</sup> arrondissement de Paris, qui l'appuie dans ses recherches d'emploi : mise à disposition d'ordinateurs, lieu convivial, etc.

Ayant déjà fait une demande de logement social en Mairie, il la renouvelle régulièrement et privilégie des secteurs géographiques situés en première couronne, à proximité de Villejuif (Ivry-sur-Seine, Choisy-le-Roi, etc.). Il dépose également un dossier DALO, mais une fois reconnu prioritaire (pour un hébergement), M. ne reçoit aucune proposition en 1 an.

Monsieur M. est alors contacté par le Relais 94, qui lui présente l'expérimentation, qu'il accepte. Il bénéficie alors d'un accompagnement social global (ASG) pendant 18 mois au sein de son nouveau logement, qu'il accepte à contrecœur. En réalité, monsieur M. apprécie peu l'environnement, le quartier : « *le coin je l'aime pas. Mais je suis conscient de ma chance après avoir dormi dans ma voiture* ». Mais face à ses conditions de vie très précaires, le retour dans le logement représente pour lui l'accès au confort de base, qui lui a cruellement manqué lorsqu'il dormait dans sa voiture.

*« Tu vois dans la voiture je mangeais froid tout le temps, je ne pouvait pas stocker de la nourriture. Je bossais mais je pouvais pas toujours me douche et c'était dur de rester présentable pour retourner au boulot. C'était aussi la galère pour stocker les papiers, il n'y avait pas de lumière dans le sous-sol, faire les démarches. La voiture était dans un sous sol avec plein de poussière, des gens qui passent. Et puis il n'y avait pas la télé : dans ma voiture, j'avais en face de moi un mur, et un numéro ».*

Monsieur M reconnaît néanmoins que « *le logement, ça va me permettre de me réorganiser. Préparer une stratégie pour retrouver une position sociale.* » Mais peu de temps après l'entrée dans le logement, les inquiétudes et les craintes sont encore nombreuses : « *Je ne me sens pas déstabilisé même s'il faut retrouver des automatismes. Mais je me pose des questions pour le boulot. L'emmerdement c'est les finances* ».

Le revenu de Monsieur M. se compose de l'ASS, d'un montant de 500 € par mois. Le montant de son loyer s'élève à 280€ pour un T2 d'un peu plus de 30m<sup>2</sup>. Il bénéficie d'une APL de 239€, soit un reste à charge de 26€ auquel s'ajoute le paiement des charges courantes (fluide, assurance, etc.) et le coût du garage (50€). Très inquiet quant à la gestion de son budget, monsieur M. n'hésite pas à solliciter quasi quotidiennement son référent pour lui poser des questions ou entamer des démarches (ouverture droits APL, échéancier mis en place pour régulation de charges, aide financière du CCAS pour aide financière énergie). Il sollicite également d'autres travailleurs sociaux ou la juriste qui l'avait accompagné auparavant.

Aussi, Monsieur M. apparaît-il familiarisé avec l'univers de l'accompagnement social dont il semble maîtriser le vocabulaire. Fort de son « expérience » il n'a aucun mal à distinguer l'ASG de l'accompagnement proposé dans le droit commun. Monsieur M. insiste également sur l'aspect facilitateur de l'accompagnant : pour joindre les administrations (CAF, sécurité sociale, etc.), accélérer les procédures. Il pointe du doigt sans la nommer la « médiation institutionnelle » entreprise par les travailleurs sociaux.

*« Ce n'était pas un accompagnement intrusif, il y avait une attitude... Il ne vous fliquait pas, mais était plutôt là pour voir si tout se passait bien, pour essayer de vous aider. J'ai un peu appréhendé la fin de l'accompagnement, car je n'avais pas encore réglé tous mes problèmes (surendettement notamment). Et puis, ça brossait pas mal de thématiques : couverture sociale, emploi, administratif, etc. C'était quand même différent des autres accompagnements, on sent qu'ils suivent les choses, on peut les appeler. L'assistante sociale du CCAS, on doit attendre qu'elle donne suite, qu'elle réponde. »*

Après plusieurs mois de vie dans les lieux, son logement est encore très peu approprié : un mobilier rudimentaire, aucun objet de décoration personnel, un manque de rangement qui concoure à l'envahissement de sa table à manger par les papiers administratifs. Monsieur M. se montre par ailleurs encore très attaché à sa voiture, désormais immobilisée dans un garage. Elle représente un passé qu'il ne veut pas oublier : *« J'aimais bien cette voiture, je préférerais presque. Le problème c'était l'hygiène »*. Aujourd'hui, Monsieur M. déclare rencontrer plusieurs problématiques dans son logement :

- un problème d'isolation phonique
- une humidité importante (portes qui gonflent, nombreux moustiques en été)
- un manque de transport qui est un obstacle supplémentaire à sa recherche d'emploi (M. n'est pas véhiculé)

Pour autant, Monsieur M. ne rencontre pas de difficultés dans la gestion quotidienne du logement, en dehors des aspects budgétaires qui restent sa principale difficulté au vu de ses faibles ressources et des difficultés à retrouver un emploi.

*« L'ASG, ça aide pour le budget, mais bon y'a pas non plus de miracle là-dessus avec 500 € par mois. »*

Il paie son loyer régulièrement mais se montre très inquiet à l'égard de charges irrégulières, difficiles à anticiper à l'instar des régulations de charge d'eau tous les trois mois. L'accompagnement proposé lui a certes permis de travailler sur ses consommations de fluides mais n'a pas permis de passer le relais auprès du bailleur qui reste difficile à contacter même par le référent

## Un tremplin pour l'accès au logement autonome

### Jeune couple (33 et 25 ans) avec 3 enfants

Originaire de Meaux, Mme J., en couple, est hébergée chez sa mère avec ses deux premiers enfants. La famille peine alors à prétendre à un logement faute de ressources suffisantes. Seul monsieur travaille, en intérim. Mme J. est alors en formation dans le secteur de l'aide à la personne. Les conditions de cohabitation sont de plus en plus difficiles et une 3<sup>e</sup> grossesse précipite le départ du couple de chez la mère de Madame J. Mise la rue, la famille est rapidement prise en charge par le 115 et hébergée à l'hôtel : d'abord dans deux petites chambres puis dans une pièce de type « grand studio », qui dispose d'une kitchenette et d'un clic-clac pour tout couchage.

Après plusieurs mois passés à l'hôtel, la famille est contactée par Habitat Educatif et se voit proposer de participer à l'expérimentation. Mme J. accepte alors la signature d'un contrat d'accompagnement de 6 mois renouvelable. Un logement T3, proche du secteur où ils vivaient auparavant et où a grandi Mme, leur est attribué.

*« On a visité le logement, on a vu qu'il était bien, propre, retapé. C'était bien situé par rapport à l'école pour les enfants, on a tout pour faire les courses à côté et des transports. On avait tout de suite aimé, et puis de toute façon, on n'allait pas faire les difficiles. Je suis contente. »*

Le montant du loyer résiduel à la charge du couple s'élève à 155 €. Ayant très peu de meubles, le conjoint de Madame J. a sollicité un prêt CAF pour l'achat de mobilier, dont une partie leur a également été donné par leur entourage familial.

L'accès à un logement en tant que locataire a permis au couple de construire une réelle vie de famille, de se sentir rassuré et de pouvoir se projeter dans l'avenir.

*« Etre locataire, c'est le rêve, c'est rassurant. Mon logement ça a été bien pour trouver un emploi à côté de chez moi. Les enfants sont épanouis, ils ne doivent pas partir d'un endroit à l'autre, ils ont leur maison, leurs affaires, leurs habitudes. Ils ont un endroit pour jouer, leur chambre. A l'hôtel, je commençais à craquer moralement, en plus j'étais enceinte. Pour faire à manger aussi, c'est beaucoup plus pratique. Aujourd'hui on est stable, on a une vie comme un mari et une femme devrait avoir (...) »*

L'accompagnement et la relation de confiance nouée avec le référent sont appréciés. Ayant terminé sa formation, Madame J. trouve rapidement un emploi proche de chez elle en tant qu'assistante de vie aux familles, à domicile. Tous deux en emploi, le couple se montre très vite autonome dans la gestion de son budget et de son logement. Les visites à domicile s'espacent rapidement et l'accompagnement s'achève au bout des 6 mois.

*« Je ne le sollicitais pas vraiment, mais quand il venait on parlait un peu de tout, il était gentil. Après ce qu'il me proposait je savais déjà le faire : faire une machine, un CV, gérer l'administratif. Je savais me débrouiller : j'avais déjà ma formation, je sais lire et écrire. Maintenant ce qu'il me manque c'est le permis, mais je me suis inscrite cette année ! »*

Aujourd'hui, l'immeuble dans lequel ils ont été relogés va être démolie, la famille va donc être relogée par le bailleur et poursuivre son parcours locatif dans le cadre du droit commun.

## Un accès à l'autonomie résidentielle contrariée par l'émergence de nouvelles difficultés

### Jeune couple avec 2 enfants

Jeune couple (24 et 32 ans) avec deux enfants âgés de 4 ans et 1 an 1/2, la famille A. est entrée dans le logement le 27 novembre 2014. Elle occupait auparavant le logement de la mère de Mme, à Fresnes, chez qui le couple était hébergé depuis plusieurs années en alternance avec d'autres hébergements amicaux « *quand on a eu le 2<sup>e</sup> enfant, on dormait un peu à droite à gauche* ». Le couple avait alors déposé une demande de logement social depuis environ 5 ans.

Mais en août 2014, le couple est parti. C'est l'assistante sociale du CCAS qui, au regard d'une situation d'hébergement devenant de plus en plus conflictuelle (avec un enfant en bas âge) et face au risque imminent de mise à la rue, conseille à Madame A. de contacter le 115 : « *Ma mère a fini par nous mettre à la porte : 'si je te vire on te trouvera un logement' elle nous a dit ! On a appelé le 115 et on a été pris en charge le premier soir dans un hôtel à Montgeron* » Durant cette période, les conditions de vie étaient très difficiles pour la famille hébergée 1 mois dans un hôtel à Montgeron en Essonne puis 2 mois au Plessis Trevisé « *je partais à 5h du matin pour emmener les enfants à l'école à Fresnes. Au Plessis Trevisé, on est resté deux mois, c'était encore plus compliqué* »

A cette époque, le couple ne disposait d'aucunes ressources. La demande de RSA était bloquée après que Mme ait reçu son dernier salaire au mois d'août 2014 suite à un licenciement. Seules les allocations familiales étaient versées. La famille était suivie par une assistante sociale de Fresnes : « *c'était compliqué. Elle nous aidait mais plus après* » et par le CLLAJ pour la recherche d'un logement.

Disposant d'une demande active au SIAO, la famille se voit proposer d'intégrer l'expérimentation. Lorsqu'ils sont reçus la première fois par l'APSI pour actualiser leur dossier, ils ne sont pas mis au courant de l'expérimentation mais pour le couple, « *c'était déjà une bonne nouvelle car on s'occupait de nous* ». Madame A. et sa famille accepte alors un T3, situé à Vitry-sur-Seine (loyer : 772 €, reste à charge après APL : 285 €).

Une fois dans les lieux, les visites à domicile hebdomadaires du référent permettent au couple de prendre progressivement ses repères dans le nouveau logement. Le logement est composé de trois pièces (1 salon et deux chambres) encore très peu meublées malgré le prêt CAF dont le couple a bénéficié (1800€) à l'entrée dans les lieux. Leurs ressources ne leur permettent pas encore ce type de dépenses. Ils disposent aujourd'hui du strict minimum (matelas et électroménager de base). La gestion du budget pour le paiement du loyer est un des premiers axes travaillés.

*« L'accompagnement était surtout lié au loyer, on n'a rien acheté comme mobilier, c'était la cata. On dort sur un matelas mais on peut pas meubler notre appartement, on n'a pas les moyens. En tout cas, on a eu confiance, on a pu poser nos questions. »*

La famille ne connaissait pas le secteur et en avait même une image relativement négative, elle ne l'avait donc pas ciblé non plus dans sa demande de logement. Lorsque le logement leur est proposé, le couple, conscient de l'opportunité que cela représentait, est décidé à accepter quoiqu'il arrive et ce malgré leurs réticences :

*« L'appartement était moyennement propre et entretenu, le papier peint un peu déchiré. L'antenne marche mal, mais on la répare nous même et puis la plomberie déconne aussi, c'est tout le temps bouché. Mais on nous a informé que si on refusait,*

*pour avoir un autre appartement il faudrait attendre encore longtemps. Donc comme il n'y avait que celui là, on l'a pris. »*

Ils avaient en outre quelques craintes par rapport à la réputation du quartier et de la ville. Aujourd'hui encore, Madame A. ne se plait pas sur le secteur, même si elle y trouve certains avantages: une bonne desserte en transports en commun, une école où les enfants se sentent bien et la présence de certains équipements et services à proximité (Mairie, bibliothèque). Et progressivement, la famille prend ses marques dans le quartier après avoir longtemps gardé leurs habitudes dans leur commune d'origine : *« avant, on allait à l'Épicerie sociale à Fresnes. C'était mieux. Les restos du cœur c'est fermé en juillet et en août ! »*

Quoiqu'il en soit, l'accès au logement a permis à l'ensemble de la famille de vivre sous le même toit et de faciliter ainsi la vie quotidienne, notamment autour de l'éducation des enfants.

*« Chez ma mère, on ne recevait pas, on ne pouvait rien dire. Là, ici on met notre éducation en route, sans que quelqu'un d'autre intervienne. Le problème c'est plutôt financier. On est ensemble avec le papa qui peut aussi s'occuper des enfants »*

Après 6 mois d'accompagnement, le dispositif prend fin. Le travailleur social de l'association informe la famille et l'oriente vers l'assistante sociale de secteur. Très peu de temps après la fin de l'accompagnement, Madame A. est enceinte de son 3<sup>e</sup> enfant et perd son travail, induisant des difficultés dans le paiement du loyer. Madame A. rencontre une conseillère sociale de Paris Habitat avec qui elle met en place un plan d'apurement de 30 euros mensuel. Le logement se révèle donc du même coup trop cher et bientôt trop petit incitant le couple à faire une demande de mutation :

*« Avec Paris Habitat, il y a possibilité d'avoir une chambre en plus, sur le secteur de Cachan, l'Häy les Roses, Fresnes, mais ça peut prendre des années... »*

Face à ces nouvelles difficultés, Madame A. regrette aujourd'hui la fin de l'expérimentation et le manque de disponibilité de l'assistante sociale de secteur, notamment par rapport à la souplesse de l'accompagnement dont elle avait bénéficié jusque là.

*« Il y a eu beaucoup de changement et la nouvelle assistante sociale est là que 2 fois par semaine. Pour l'instant on n'a pas vraiment de suivi alors qu'on est en demande. La conseillère de Paris Habitat a mis en place le plan mais ne nous a pas du tout rassuré pour la suite. Je voudrais bien qu'elle revienne (ndlr : en parlant du travailleur social qui menait l'ASG), c'était un bol d'air. »*

## Un statut de locataire qui libère

### Femme seule avec 2 enfants, auparavant en CHRS

Après une période d'hébergement chez des tiers à son arrivée en France, Madame B. a ensuite connu un parcours d'hébergement « en escalier » avec son premier enfant, d'abord logés à l'hôtel puis en CHRS, dans un studio dans le diffus, puis toujours dans le diffus dans un appartement plus adapté à sa composition familiale.

Informée de l'expérimentation par l'association gestionnaire du CHRS (qui porte également le 115), Madame B. et son enfant ont obtenu un logement, un T2, dans une « tour », non loin du CHRS au sein duquel elle vivait auparavant.

Désormais locataire en titre, Mme B. se sent tout d'abord libérée de ce qu'elle vivait comme des contraintes au CHRS.

*« Au CHRS, on devait respecter certaines règles. Ici je peux aménager comme je veux, je peux mettre la télé, internet. Et puis je suis indépendante, je peux recevoir mon courrier chez moi, je suis autonome. Je peux aussi recevoir les gens quand je veux, mes amis que j'ai connus à l'hôtel ou à l'église. »*

Au-delà de cet aspect, ses conditions matérielles d'existence n'ont pas évolué fortement puisque Madame B. était déjà logée dans un appartement, à proximité de son logement actuel. Elle regrette également d'avoir été relogée dans une tour qu'elle ne souhaitait pas, mais ne pouvait pas refuser, ce qu'elle explique non sans incompréhension :

*« Je ne pouvais pas refuser, sinon je retournais à l'hôtel, mais personne ne veut retourner à l'hôtel. C'est un peu jouer avec les gens dans le sens où on ne peut rien faire... si ça avait été que moi, j'aurais pas accepté l'appartement. On a quand même pris en compte ma demande : je voulais rester sur Meaux comme je travaillais à l'époque et qu'il y avait la nourrice de ma fille sur le quartier ».*

L'ASG est plutôt apprécié par Madame B., notamment par rapport à celui vécu dans le cadre du CHRS. L'accompagnement a permis de rassurer Madame B. lors de l'entrée dans les lieux, à propos de la gestion du budget avant qu'elle ne bénéficie de l'APL (le loyer résiduel s'élève aujourd'hui à 92 euros). Il a aussi pu étayer Madame B. sur les aspects liés à sa recherche d'emploi, son organisation pour les documents administratifs et globalement la soutenir dans certains moments.

*« C'était bien, il venait environ une fois par semaine et c'est lui qui venait, alors qu'au CHRS c'était tout le temps des rendez-vous où je devais me déplacer. Il m'a appris à économiser l'argent en gardant une partie sur le livret A pour ne pas tout dépenser, d'essayer d'ajuster au moins cher pour les courses. On a fait des CV et des lettres de motivation ensemble et après je devais chercher de mon côté, il me donnait quelques pistes. Je lui demandais de l'aide aussi parfois. Il me poussait quand j'étais fatiguée, me donnait un coup de main. Il m'a accompagnée pour les choses administratives, notamment la demande de pension alimentaire pour ma fille. »*

Malgré ce lien bien établi (4 mois d'accompagnement renouvelés une fois), l'accompagnement est rompu lors du départ en vacances de Madame B., qui ne donne plus de nouvelles et ne reprend pas le contact à son retour n'en éprouvant plus le besoin.

*« Je suis partie dans trop lui donner de nouvelle. Mais on avait déjà parlé de la fin de l'accompagnement, ça allait bien, j'étais déjà bien autonome. J'avais plus vraiment besoin de lui, j'arrivais à faire les choses toute seule, j'étais motivée. On*

*devait faire un relais vers le service social, mais je lui avais dit que je ne voulais plus d'aide. »*

Pour autant, Madame B. est aujourd'hui confrontée à la dégradation de son logement, repeint avant son entrée dans les lieux. Ce dernier est également devenu trop petit suite à la naissance de son nouvel enfant.

*« Des champignons sont apparus autour des fenêtres et sur les murs. J'aère mais ça continue de pousser... En plus, il y a des cafards (mais dans tout les bâtiments ça). En plus, je n'ai que 3 prises qui fonctionnent dans tout l'appartement, donc j'ai des rallonge pour le micro-onde, le frigo, le congélateur. Ce n'est pas sécurisé, ça me stress. »*

Madame B. a effectué les démarches auprès du bailleur pour l'alerter, et également le 115, qui l'a orienté vers la Mairie et le service de l'écologie urbaine. Elle a également recontacté le travailleur social pour lui demander s'il avait des conseils à lui donner par rapport à sa situation, malgré la fin de l'accompagnement. Elle regrette aujourd'hui son départ, prenant conscience de la plus-value de son aide dans les démarches auprès des administrations.

*« S'il avait toujours été là, il aurait su où frapper, ça se serait réglé plus vite. Là, le bailleur a fait une visite chez moi, mais ça ne change pas grand chose, il m'a dit qu'il avait déjà vu pire et que je devais aérer ... mais bon ! »*



## Se poser et se reprendre en main après un parcours chaotique

### **Monsieur L. (homme seul), sortant de CHRS**

*« Dans le logement, c'est plus facile de faire à son rythme. C'est reposant de sortir et de savoir qu'on peut revenir le soir et être à l'abri. »*

Lorsqu'il était fonctionnaire, M. L. occupait un logement de fonction. Mais à 28 ans, marqué par un événement personnel, il connaît une grave dépression qui le fait basculer dans une grande précarité : *« j'ai tout cassé dans ma vie à 28 ans. J'ai tout quitté et tout laissé tomber, mon boulot, etc. Mais je ne pouvais plus en trouver ensuite. Je n'ai pas pu me réinsérer. C'était un souhait de ma part de foutre ma vie en l'air car c'était insoutenable. »* Suite à une période d'errance, il appelle le 115 et est hébergé d'abord à l'hôtel puis dans plusieurs CHRS et enfin chez Emmaüs, en proche banlieue parisienne, où il dépose une demande de logement social en Mairie. Il découvre alors la vie en hébergement pendant plus de deux ans : *« au départ j'ai tenté un peu de dormir dans la rue, mais ce n'était pas possible. J'avais déjà entendu parler du 115, donc j'ai appelé. J'ai eu 2 ou 3 nuits d'hôtel et après des hébergements plus fixes, avant d'intégrer un CHRS. »*

C'est la conseillère sociale d'Emmaüs qui fait part de l'expérimentation à Monsieur L., rapidement contacté par le Relais 94. Il emménage en octobre 2015, peu de temps après la proposition de logement, dans un studio de 30m<sup>2</sup> situé en rez-de-chaussée.

*« Au départ, je n'avais pas demandé le secteur, on m'a un peu parachuté ici, mais je ne dirai pas que c'est un problème : il y a les transports, des commerces, ça me permet de mener ma vie professionnelle et personnelle. Et puis bon, je n'avais pas trop le choix non plus, si je refusais, c'était le retour au 115. »*

Ayant déjà été locataire d'un appartement, Monsieur M. n'avait pas d'appréhension particulière lors de l'entrée dans les lieux que se soit autour des questions de budget ou d'entretien du logement. Bénéficiaire de l'ARE, il s'acquitte régulièrement de son loyer d'un montant de 300 € avec une APL d'un montant de 60 €. Monsieur L. avait déjà préparé son emménagement en amont, en achetant certains équipements d'occasion sur Leboncoin (micro-onde, télévision). Il a ensuite complété l'achat de meubles grâce au versement d'un reliquat Caf : lit, armoire, bureau et 1 chaise, électroménager, etc. *« Là, il ne me manque que la déco, mais je n'ai pas encore les ressources, ça sera quand j'aurai de nouveau un travail. »*

Malgré ces restrictions, l'expérimentation représente pour lui l'opportunité d'en finir avec une situation d'hébergement qu'il ressentait de plus en plus durement en lien avec les contraintes de la vie collective entre hommes et en raison du contrôle exercé par l'institution sur les individus :

*« L'appartement, c'est ce que j'ai toujours voulu. C'est la sérénité. En hébergement, on se retrouve avec pas mal d'autres hommes, avec des caractères différents et parfois c'est très compliqué. Ça peut être assez violent. Par exemple chez Emmaüs, on partage une chambre double et on avait les sanitaires, la cuisine et le salon en commun. C'est assez problématique car certaines personnes ne sont pas capables de se prendre en charge et font vivre un enfer à d'autres. Dans la réalité, le partage des tâches est réparti entre 3 hommes sur les 15 hébergés alors que c'est une clause du contrat d'accompagnement qu'on signe... »*

A posteriori, il se montre également extrêmement critique à l'égard des pratiques de certains professionnels qu'ils jugent intrusives et peu respectueuses des individus et de leurs capacités à décider par eux-mêmes.

*« En CHRS, on vous menace de vous faire interner, de vous mettre sous tutelle, etc. Le problème il vient autant des hébergés que des hébergeurs. On se rend compte que le contrat d'accompagnement n'est pas respecté. Par exemple, ils se sont permis de me mettre la pression au niveau du budget par rapport à l'appartement, de prioriser, etc. on est souvent infantilisé. Ils gèrent des problèmes qui ne sont pas les leur : aller voir le médecin, le psy. Ils disent ça à tous les hébergés d'aller chez le psy... »*

Aussi, Monsieur L. n'a-t-il aucun mal à distinguer l'accompagnement social global dont il a bénéficié de celui qu'il a connu durant ces périodes d'hébergement.

*« Je pouvais la rencontrer soit à son bureau, soit ici. C'était facile de la contacter, surtout par mail. Elle m'a aidé pour remplir certains dossiers que je ne connaissais pas : le FSH par exemple (Fonds de Solidarité Habitat). Et puis elle vérifiait mon installation, peut être pour voir si ça restait propre. Mais si ça peut rassurer, je ne suis pas contre, c'était bienveillant. »*

Actuellement en arrêt maladie, monsieur L. pense aujourd'hui à une reconversion professionnelle. Après quelques mois d'accompagnement, autonome dans ses démarches et la gestion de son logement, il ne ressent plus le besoin de se tourner vers un travailleur social :

*« Pour l'instant, je n'en ai pas besoin. J'ai déjà des droits ouverts et mes ressources me suffisent. Pour moi, le logement, c'est un retour à la normale, une chance alors qu'on n'aide pas tout le monde. Aujourd'hui, je sais vers qui me tourner si j'ai un problème et je n'ai pas eu de craintes par rapport à la fin de l'accompagnement car on n'a pas eu trop de contacts finalement. »*

## « Et l'univers est devenu plus apaisé avec mes enfants » : le logement comme support à la sécurisation des liens familiaux

**Témoignage de Mme F., femme seule avec 4 enfants, anciennement victime de violences intrafamiliales, entrée dans le logement en juillet 2014 et accompagnée 9 mois**

**Pouvez vous me raconter ce que vous avez ressenti à votre arrivée dans le logement ?**

« Quand je repense au moment où j'ai pu arriver dans le logement je me dis que c'était un rêve. Un rêve, les mots me manquent... Ca m'a apporté beaucoup de chose, mais surtout de l'autonomie, j'ai pu devenir quelqu'un, vraiment quelqu'un, à part entière. Une personne qui se débrouille tout seule.

Aujourd'hui dans le logement, je suis une vraie maman, j'ai retrouvé le respect des enfants envers moi parce qu'ils sont mieux et heureux. Ils ont leur chambre, c'est notre maison. Il y a même un petit jardin. Et c'est calme maintenant, je vois qu'ils sont plus apaisés parce qu'il n'y a plus la violence aujourd'hui.

Le père des 3 petits, il était très dur, il criait tout le temps, en fait c'était de la maltraitance. Il était violent avec moi, avec mon grand fils Jules de 15 ans – enfant d'une précédente union - et puis dans la famille il y avait des coups, des cris. Il était très autoritaire (...) Avec Jules, mon grand fils, ça a été très compliqué. Comme je vous ai dit, c'est aussi parce que Mr. Fofana était très dur avec lui que j'ai voulu partir. Parce qu'il souffrait, il l'insultait, des fois était violent. C'était vraiment de la maltraitance (...) Aujourd'hui c'est complètement différent, il rentre il est bien dans la maison, il a sa place. Il me dit « maman j'ai eu 12 à l'école » alors qu'avant c'était des 0, des 2. Il était pas bien alors il ne faisait rien. Aujourd'hui, il a changé de collège parce qu'on a déménagé, et il s'est bien repris. Ça a mis du temps, mais tout doucement, tout doucement, c'est bon. Mon ancien mari était vraiment trop dur avec lui. Jules m'en a voulu aussi parce que pour lui, j'étais coupable de rester avec cet homme qui lui faisait du mal. Il a eu l'impression que je ne l'aimais pas. La violence a aussi touché mes autres enfants, comme ils ont grandi dedans, ils n'ont vu que ça. Mon fils de 5 ans, il me disait « les hommes ça crie, et les femmes ça obéit. » Comme son père ne me respectait pas, lui non plus, il imitait. Il ne savait plus.

Aujourd'hui, grâce à l'appartement, c'est une nouvelle vie, c'est complètement différent. Je ne dis pas que c'est facile tout le temps ou que ça a été facile tout le temps, mais **mes enfants ont retrouvé du respect envers moi. Moi même j'ai davantage de respect envers moi.** Avant je ne voyais pas qu'ils souffraient et que je souffrais de maltraitance. C'est une puéricultrice à qui je me suis confiée qui m'a expliqué, les mots ont eu du mal à sortir. Vous savez ma tante vit ça aussi, alors on s'habitue, on pense que c'est normal. En Afrique aussi, l'homme décide dans la maison et les femmes n'ont pas trop leur mot à dire. Alors je ne savais pas. Les mots ont eu du mal à sortir mais je me suis confiée à la puéricultrice. J'étais pas obligée de vivre tout ça. C'est là que j'ai commencé à aller voir l'association pour les femmes victimes de violence. Je voulais partir mais pour aller où ? A l'hôtel ? Non j'avais très peur d'aller à l'hôtel, parce que ce n'est pas facile avec les enfants. Je sais qu'il faut toujours déménager, il n'y a pas de stabilité, avec des années de violence il y a besoin de construire de la stabilité, d'être à l'aise.

Quand on m'a dit que je pouvais avoir un appartement, je n'y croyais pas. Pour moi ce n'était pas possible, je ne travaillais, je ne pensais pas que c'était possible d'avoir un logement à moi. J'ai mis du temps à me rendre compte. Je ne savais pas que je pouvais avoir des aides et avoir

mon propre logement. J'ai eu beaucoup de chance, et puis il y a eu l'expérience, c'est pour ça aussi que j'ai pu avoir un logement.

### **Comment s'est passée la fin de l'accompagnement ?**

Heureusement qu'il y a eu l'accompagnant, je ne sais pas comment j'aurais fait sans N. Parce que c'est Monsieur F. qui faisait tout l'administratif, alors moi je sais lire et écrire mais pas beaucoup et je sais pas comment ça fonctionne, il faisait tout. Il fallait quelqu'un pour me montrer comment faire. N. était là et m'a bien expliqué les choses, petit à petit, pendant un an, elle venait et faisait avec moi, puis me laisser faire pour que je m'y mette petit à petit. A la fin de l'accompagnement, j'étais un peu perdue. Mais maintenant je fais toute seule. Et des fois c'est difficile mais je ne laisse pas tomber, parce que c'est grâce à ça que je vais pouvoir payer mon loyer et faire vivre mes enfants. C'est très important l'administratif. Au début quand elle est partie, je devais aller à la Caf 3 ou 4 fois parce que j'ai mal rempli mon papier, et si je remplis mal, ils coupent les aides, c'est ça le problème. Alors il faut bien suivre, pour bien réagir. Des fois, il y a des problèmes aussi avec la carte de séjour, si je ne renouvelle pas avant la fin, ils coupent l'aide du logement. La déclaration de RSA aussi, tous les trois mois, il y a des choses il faut faire très attention. Je ne fais pas toujours bien mais je laisse pas tomber quand il y a un problème, je vais, j'y retourne et puis à un moment ça marche. Aujourd'hui, je me débrouille toute seule du début à la fin, comme je lis, que j'ai appris à faire les courriers, maintenant j'y arrive. C'est bon. Même si il y a des erreurs des fois.

Le loyer c'est la priorité, je paie tous les mois tous les mois tous les mois. Des fois il y a des problèmes avec les APL, mais je paie tous les mois ma part, parce que si on a plus le logement qu'est ce que l'on va faire. Il ne faut surtout pas lâcher le loyer, c'est le plus important.

### **Avez-vous encore de grosses difficultés administratives ?**

La, il m'en reste une, c'est pour la pension alimentaire, comme le père la paie pas je voulais faire une démarche pour y avoir le droit parce que la CAF peut me la donner mais il faut un papier du juge. Alors il faut aller à Noisiel et Meaux, et puis j'ai appelé l'avocat. Mais il ne m'a pas répondu, alors j'ai appelé l'assistante sociale mais pas de réponse.

Pour le moment, j'attends un peu, parce que j'ai peur aussi. J'ai peur que le père, quand on lui demande l'argent, il vienne crier, comme il a l'habitude de faire ça. Ou qu'il s'en prenne à ma famille au pays parce que ça aussi c'est possible. Si il nous tombe dessus.

### **Et au niveau de l'emploi ?**

Ah, j'aimerais bien travailler. Mais c'est pas facile toute seule avec les enfants, surtout que les trois sont petits, il faut aller les amener à l'école, aller les chercher. Mais j'aimerais bien travailler.

### **Vos enfants sont-ils encore accompagnés aujourd'hui ?**

Il y a une mesure de protection et d'accompagnement pour 3 enfants, parce que Jules il a beaucoup souffert, et après Fakokou il est très timide, il a souffert aussi et il se renferme, et Ibrahim, lui il fait comme son père. Alors j'ai préféré qu'il y ait les mesures. Normalement, ça va bientôt s'arrêter parce qu'il y a eu beaucoup de progrès, mais les éducateurs m'ont demandé et j'ai dit que je préfère que ça continue encore 6 mois, j'ai préféré prolonger, parce que les grosses difficultés sont passées mais pour stabiliser les choses. Mais aujourd'hui, je pense que l'on peut dire que je n'ai pas de problème d'éducation avec mes enfants. Ils sont

heureux je le vois, ils ne manquent pas de respect à leur maman, elle a sa place, une vraie place.

**Votre appartement, vous y êtes bien aujourd'hui ?**

Oui, il est très bien, je ne veux pas changer. On a nos habitudes maintenant dedans, le collège et les écoles. On est chez nous et puis il est grand avec le salon, il y a le petit jardin et la chambre au dessus. C'est bien pour nous. **On est heureux ici, les enfants le matin ils se réveillent et ils viennent dans mon lit, des câlins. Ce n'était pas comme ça avant.** »

## Un nouveau souffle à l'issue d'un parcours marqué par les contraintes de l'hébergement en structure

### Femme seule avec 1 enfant

D'origine mexicaine, Mme s'installe en France avec son mari en 2010. Monsieur travaille alors dans le bâtiment et l'entreprise dont il est salarié réalise des chantiers en région parisienne. Le couple trouve à se loger dans un petit studio locatif privé à Crécy-la-Chapelle en Seine-et-Marne. Quelques mois après leur emménagement, Mme U tombe enceinte d'une petite fille qui naîtra avec d'importants problèmes de santé. Les semaines sont alors rythmées par les prises de rendez-vous chez des spécialistes du corps médical.

« Ma fille est née avec des problèmes de santé, il a fallu l'opérer tout bébé. Aujourd'hui, elle fait encore beaucoup d'orthophoniste. Je courrais avec les bus pour aller voir les médecins à droite et à gauche »

Dans un pays où elle ne maîtrise que très faiblement la langue, sans ami ou famille proche et sans emploi, Mme U se sent fortement isolée. La localisation du logement au sein d'une ville excentrée et l'absence de véhicule amplifient cette réalité.

« Je ne me suis pas vraiment plu dans cet appartement. Un petit studio pour 3, et puis, mon ex-mari n'était jamais là, il travaillait loin et rentrait tard. Comme il prenait la voiture, moi j'étais un peu bloquée. C'était un petit village, il n'y avait rien... je ne connaissais personne. »

Les difficultés dans son couple s'accumulent jusqu'au jour où Mme U. décide de quitter le foyer conjugal au sein duquel la violence s'est installée.

« J'ai appris qu'il me trompait, je n'ai pas supporté. C'était très dur pour moi, je me sentais déjà si seule. J'ai voulu partir, mais il me retenait. Il y a eu beaucoup de drame, de violence pendant plusieurs mois... j'ai fini par partir. »

Mme U. se tourne alors vers l'association SOS femme qui l'oriente à son tour vers un centre maternel à Meaux où elle restera environ un an (jusqu'au 3 ans de sa fille). Elle est alors hébergée dans un appartement qu'elle doit partager avec une autre femme. Durant l'année écoulée, environ 10 colocataires se succèdent avec, parfois, des manières très contrastées d'organiser la vie quotidienne, ce qui crée de la mésentente et un malaise dans le logement.

« Ca changeait toujours de filles dans l'appartement. A chaque fois il fallait tout recommencer au niveau des règles. Surtout, à l'intérieur d'un appartement, chacun a sa manière de faire. Plus ou moins de ménage, de rangement, etc. Concernant les parties communes, c'était difficile de se mettre d'accord. Des petites choses... mais qui rendent fou à la fin. »

S'ajoutent aux inconvénients de la cohabitation, les règles de fonctionnement inhérentes au centre maternel qui sont jugées intrusives par Mme U.

« Il y avait les autres filles avec qui il fallait s'attendre, mais aussi les règles, je n'étais pas chez moi. Pas inviter d'amis, d'accord ! Mais les référents passaient comme ça sans rien dire ! Personne ne prévenait. Je me sentais mal, parce que j'avais l'impression qu'ils regardaient que les choses que j'avais mal faites. Si j'avais laissé une assiette sale, etc. »

Les 3 ans de sa fille passés, Mme U. doit quitter le centre maternel et est orientée vers un CHRS situé à Melun, à l'autre bout du département. L'idée de s'éloigner du territoire de Meaux où elle a commencé à ancrer ses habitudes provoque crainte et inquiétudes chez Mme U. qui finit par refuser la proposition d'hébergement. De plus, les règles de fonctionnement de la structure ne correspondent pas à ses attentes, et l'empêche de se projeter dans ce nouveau mode de vie

« Je suis allée voir mais j'ai refusé. Ca ressemblait à une prison, la forêt à coté, on n'avait pas le droit de faire à manger... L'association SOS femme et le CHRS se sont fâchés contre moi. Ils m'ont dit que si je refusais, c'est que je n'en avais pas vraiment besoin. Mais je ne sais pas comment vous dire, je sentais que ce n'était pas bon pour moi et ma fille ».

Madame U. est alors orientée vers un centre d'urgence situé sur le territoire de Meaux, au sein duquel elle restera 3 mois. Encore une fois, il s'agit d'un appartement dans le diffus à partager avec une mère célibataire. Les conflits sont récurrents entre Mme U. et sa colocataire qui s'avère particulièrement virulente et porte un regard inquisiteur sur ses habitudes de vie.

« Elle me reprochait de manger du porc. Elle ouvrait mon courrier, elle prenait la nourriture, elle fouillait dans mes affaires, c'était l'horreur. En plus, tous les soirs il y avait son copain, le père de l'enfant. Elle faisait semblant d'être célibataire. J'étais mal, parce que je n'étais pas rassurée qu'il y ait un homme que personne ne connaissait dans l'appartement. »

C'est alors qu'est proposé à Mme U. et sa fille d'accéder à un logement autonome et pérenne dans le cadre de l'Accompagnement Social Global (ASG). La première rencontre avec le référent afin d'établir le diagnostic, expliquer les critères et aborder la question de l'acceptation de l'accompagnement, marque très fortement Mme U.

« J'ai pleuré de joie le jour où j'ai appris que j'allais avoir un logement à moi. X (nom référent), il était très gentil. Je lui ai dit qu'il pouvait venir tous les jours chez moi. Je pensais que ça serait très dur de réussir à avoir un appartement. Je ne parle pas très bien français, je n'ai pas beaucoup d'argent. Je ne pensais pas qu'on me ferait confiance. Lorsqu'on m'a dit que j'avais été retenue pour rentrer dans un logement à mon nom, je n'y croyais pas, c'était trop beau. Après, un mari violent, le centre maternel, le centre d'urgence, enfin ... chez moi. »

En entrant dans les lieux, Mme U. prend immédiatement conscience des obligations qui pèsent sur elle en tant que locataire. Aussi, la gestion budgétaire devient rapidement un axe prioritaire dans l'accompagnement :

« Je n'y croyais pas et en même temps, j'ai un peu paniqué. Ca y est, j'avais un logement il fallait que je m'organise bien pour payer le loyer, les factures. Il fallait que je garde le logement ! (...) On a beaucoup travaillé ensemble sur le budget. Comme il fallait payer le loyer, que j'ai beaucoup de dépenses à cause de la maladie de ma fille. Des fois j'étais dans le rouge. Je voulais régler ça. On a regardé les dépenses, toutes ! Je me suis rendue compte que j'achetais des produits trop chers par rapport à mon budget, je voyais pas ça avant. J'achetais de la marque pour la nourriture, maintenant je fais plus attention au prix ... même si je prends quand même de la qualité pour la santé de ma fille. Mais vraiment quand j'avais pas d'argent je suis allée au restaurant du cœur, c'était dur mais bon. »

Parallèlement, une relation de confiance s'installe avec son référent et ce dernier devient rapidement un pilier pour faire face à ses difficultés personnelles :

« J'ai demandé à x (nom référent) de m'accompagner. Je ne voulais pas être toute seule, c'est dur le tribunal. Mon ex qui peut être dur aussi. Là c'était au sujet de ma fille ... je ne veux pas trop en parler. Mais j'avais besoin de ne pas être seule dans ce moment et j'étais contente que x (nom référent) soit avec moi. »

L'accès à un logement autonome et le soutien du référent sont vécus par Mme U. « comme un nouveau départ » et « un signe du destin ». Animée par un nouveau souffle et la volonté de construire un projet professionnel, celle-ci décide seule de prendre des cours de français dispensés au centre social situé à proximité.

« Dans ma vie, il me manque un travail. Lorsque j'aurai un travail, on pourra dire que la galère est vraiment derrière. Mais pour avoir un travail, il faut parler et écrire le français, je parle un peu, mais... je voulais être mieux. Je vais deux fois par semaine au centre social à Meaux à 5

minutes pour les cours, et j'ai beaucoup parlé avec l'animateur. Maintenant, moi, x (réfèrent) et l'animateur, on est un trio. On parle beaucoup de comment trouver un travail. Là je me suis inscrite pour une formation, le BAFA, pour être avec les enfants. »

En juin 2015, Mme U. est accompagnée depuis environ 12 mois dans le cadre l'ASG qui menace de ne pas être prolongé jusqu'au 18 mois (comme il était initialement prévu) faute de financement. Cette situation a été particulièrement anxiogène pour Madame U. qui ne s'estimait pas suffisamment autonome dans les démarches administratives.

« Je voudrais avoir une prolongation pour que x (nom réfèrent) reste un peu plus longtemps à mes cotés. J'ai beaucoup progressé, mais j'ai encore besoin d'aide pour les papiers. J'ai un peu peur que si il part, tout s'effondre »

Les financements de la DDCS permettent finalement à Mme U. d'être accompagnée trois mois supplémentaires avec, en outre, la possibilité, si besoin, de solliciter son réfèrent jusqu'à fin décembre. Ces quelques mois supplémentaires ont permis au réfèrent de travailler avec madame U. sa confiance en soi, et ses capacité d'orientation dans le schéma d'acteur pouvant l'aide.