

FONDATION  
Abbé Pierre

## « AUX CÔTÉS DES HABITANTS »

ÉTUDE SOCIO-ETHNOGRAPHIQUE DU PROGRAMME TOITS D'ABORD

DÉCEMBRE 2019



## AUX CÔTÉS DES HABITANTS, POUR ÉVALUER L'IMPACT DE L'ACCÈS À UN LOGEMENT DURABLE ET ABORDABLE

Chaque année, la Fondation Abbé Pierre mobilise d'importants moyens par la lutte contre le mal-logement, qui touche encore près de 4 millions de personnes en France. Parmi eux, le programme Toits d'Abord, depuis 2012, permet la création de logements destinés aux personnes exclues des circuits classiques du logement. Pour rendre compte de l'usage de ces fonds issus principalement de la générosité publique, et pour vérifier l'impact concret de son action, la Fondation a choisi de conduire une évaluation du programme Toits d'Abord. L'étude socio-ethnographique<sup>1</sup>, synthétisée ici, en est un outil.

Elle donne à voir **les parcours difficiles dont les habitants sortent grâce à l'accès au logement, la réponse sur-mesure proposée par les associations ou bailleurs partenaires qui combinent accompagnement et logement, ainsi que les progrès qui doivent encore être faits pour améliorer la réponse produite aujourd'hui.**

### TOITS D'ABORD

- 500 à 600 logements soutenus chaque année, soit plus de 4 200 depuis 2012
- Une subvention moyenne attribuée de 8 000€ / logement, soit 34.6 M€ engagés depuis 2012
- Des logements conventionnés, au loyer plafonné PLAI et ouvrant droit à l'APL
- Des logements performants énergétiquement (75% en classes DPE A, B ou C)
- Des logements en diffus, en pension de famille, ou en petite résidence sociale jeunes
- Un programme de lutte contre la précarité énergétique, soutenu par EDF depuis 2012
- Un programme soutenant des associations agréées Maîtrise d'Ouvrage d'Insertion ou des associations porteuses d'un projet social partenaires d'un maître d'ouvrage Hlm

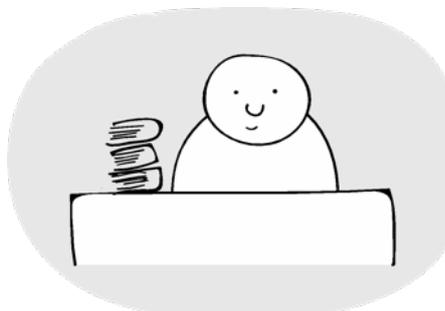
Comment vivent les femmes, les hommes, les familles, dans les logements soutenus par le programme Toits d'Abord ? Quels sont les parcours qui les ont conduits à y vivre ? Quel est l'impact de l'accès à ce logement sur leur trajectoire, leur quotidien, ou encore sur leurs projets pour l'avenir ?

À travers ce document, nous suivons l'itinéraire des habitants dans l'accès puis l'installation dans leur logement, en même temps que le processus de production du logement mis en œuvre par les professionnels, partenaires du programme Toits d'Abord. De ce double cheminement naît un dialogue riche entre les préoccupations et besoins des habitants, et le projet social et les contraintes des professionnels. ■

<sup>1</sup> Concernant les modalités de conduite de l'étude, cf. encadré p. 18

## SOMMAIRE

EN AMONT DU LOGEMENT .....	4
LA RENCONTRE HABITANT -ASSOCIATION/BAILLEUR- LOGEMENT .....	6
HABITER .....	7
GERER .....	11
ACCOMPAGNER .....	13
ALLER MIEUX .....	15
APRÈS ? .....	16
PERSPECTIVES .....	17



### DU CÔTÉ DES HABITANTS, DES TRAJECTOIRES SEMÉES D'EMBÛCHES

Les habitants ont en commun d'avoir connu diverses formes de mal-logement, et souvent une **situation de précarité énergétique** dans leur ancien logement ou hébergement, durant parfois de nombreuses années. Trois situations majoritaires ont pu être identifiées :

- **Certains ont vécu en « passoire thermique »** : l'état des anciens logements participait alors directement à leur situation de précarité, impliquant des montants de charges élevées, les impayés de loyer ou la privation de chauffage, provoquant des problèmes de santé.
- **D'autres ont habité en logement insalubre**, subissant des conditions de vie très difficiles, dangereuses pour leur sécurité et affectant leur santé, en présence notamment de rongeurs et de moisissures. Ces logements étaient, de fait, également des passoires thermiques.
- **Enfin, d'autres étaient hébergés en hôtel** : ils racontent leurs expériences d'hébergements successifs, attestant de conditions indécentes (présence de punaises, douches payantes, absence de chauffage), de surpeuplement, et subissant la pression exercée par les hôteliers.

Pour autant, au-delà de ce vécu, parfois très long, les habitants révèlent **des trajectoires sociales contrastées**. Tous correspondent aux critères d'attribution socio-économiques des logements très sociaux\*, mais sont issus de milieux différents : classe populaire fragile, classe moyenne fragilisée, parcours migratoires. Beaucoup d'entre eux relatent des « accidents de la vie » (séparation, violence conjugale, problème de santé, chômage), déclencheurs de fortes difficultés de par leur situation déjà fragile.

Ainsi, la nature des **modes de vie et de l'ancrage local** sont fortement **hétérogènes** : certains ont un réseau social dense, une bonne connaissance des infrastructures ou des services existants et, de ce fait, une forte proximité avec l'organisme logeur. D'autres personnes ont été confrontées à la vie à la rue ou l'errance, ont connu une succession de différents logements ou hébergements, et témoignent dans leur cas d'un faible ancrage local et la relation à leur propriétaire est très différente.

\* Notamment les plafonds de ressources se rapportant au Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI).

## DU CÔTÉ DES PROFESSIONNELLS, COMMENT LES LOGEMENTS SONT-ILS CONÇUS EN AMONT ?

Le travail du maître d'ouvrage commence bien en amont de l'arrivée des habitants. Le contact avec les futurs locataires est rarement établi à ce stade, c'est l'expérience des projets précédents, leur déroulement et les retours des habitants qui permettent aux professionnels, en charge de la conception, d'affiner progressivement leurs choix et la méthodologie de projet.

En amont de chaque projet, les organismes déploient une stratégie sur l'état des logements à rénover (anciens ou très dégradés), sur le type de logement (en copropriété, en immeuble, ou maison) mais aussi sur sa situation (accès aux transports, commerces et services, les besoins en logements très sociaux).

Puis, selon les possibilités offertes par le bâti, des choix sont opérés sur le système énergétique, le chauffage, les matériaux et équipements garantissant la performance thermique du logement (isolation, ventilation...), pour favoriser l'équipement dont le coût sera le plus intéressant dans son ensemble, en lien avec

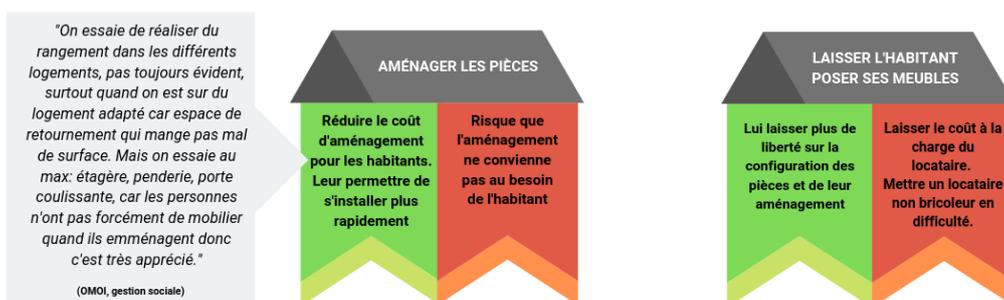
les éco-conditionnalités des financeurs. **Ce sont des critères techniques et leurs impacts financiers qui s'imposent en phase conception**, alors que les questions de confort et d'usage, l'impact sur la vie quotidienne demeurent secondaires. Il y a là l'expression d'une forte tension, qui traverse l'ensemble des acteurs produisant une offre sociale, induite par la baisse tendancielle des financements publics disponibles, notamment les subventions PLAI.

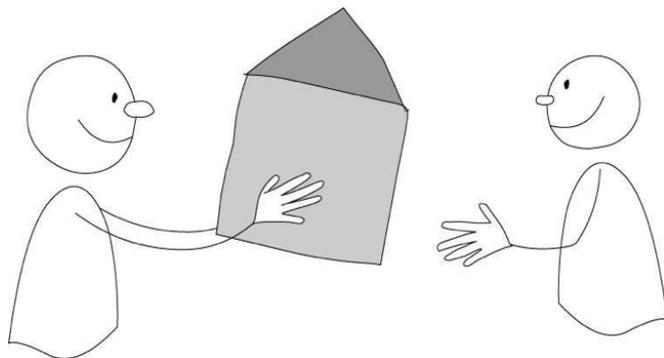
Toutefois, certains choix, comme celui d'ouvrir la cuisine sur le salon ou d'aménager les placards sont plus discutés : la plupart des professionnels vont choisir le **coût** ou **l'optimisation des surfaces** au sol comme principal critère d'aménagement des pièces, tandis que certains s'attachent à développer une **vision globale de l'habitat** et mènent une réflexion pour **intégrer aussi les habitudes** et les besoins spécifiques des habitants ou de leur mode de vie.

### OUVRIR OU FERMER LES PIÈCES : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS



### AMÉNAGER LES PIÈCES OU LAISSER L'HABITANT POSER LES MEUBLES : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS





La rencontre entre le futur habitant et son bailleur se fait soit par l'intermédiaire d'un acteur institutionnel, soit par le bouche-à-oreille (un tiers *via* le réseau personnel). Souvent, **les circuits classiques d'accès au logement ne sont pas ouverts ou accessibles au futur locataire** : la rencontre intervient souvent en dehors des dispositifs publics d'attribution de logements sociaux, même si des orientations *via* les SIAO\* sont de plus en plus nombreuses.

Pour autant, les trajectoires comme les niveaux de ressources rendent les personnes logées éligibles aux logements conventionnés. La clarification des conditions d'attribution pourrait être bénéfique à la lisibilité de l'activité des maîtres d'ouvrages, à condition qu'elle ne procède pas d'un appauvrissement de leurs capacités de prise en charge de **situations très diverses, qui conjuguent de nombreuses difficultés** (en termes de trajectoires, de besoins d'accompagnement, d'accès à la langue, de problématiques de santé, de ressources, de droits administratifs incomplets, etc.).

Dans le processus d'attribution du logement d'insertion, **la première visite du logement constitue un moment clef** pour les deux parties : l'association évalue l'adaptation du logement au demandeur, et identifie son niveau de projection et de « compétences », cela lui permettant d'affiner l'adéquation logement/habitant. Pour l'habitant, la rencontre avec son futur bailleur est un moment clé qui lui permet de se projeter ou non dans ce logement. Trois cas de figure de « première visite » sont révélés :

- la visite individuelle : cette visite succède à une forme de pré-attribution, c'est-à-dire à un diagnostic de la situation du ménage et une évaluation de l'adaptation au logement. Le futur habitant visite

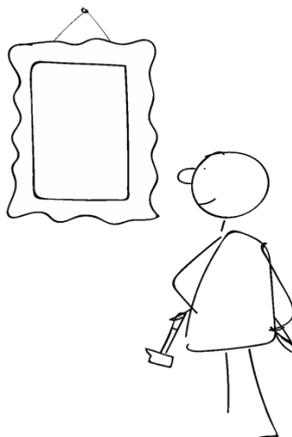
alors le logement, et peut accepter ou refuser la proposition. L'accent est mis sur l'importance du choix laissé, de l'adhésion du ménage au logement.

- la visite collective : elle précède la tenue de la commission d'attribution et donne une place active aux futurs habitants, mais sans visibilité du choix qui sera opéré par la commission ; ils visitent, se positionnent par rapport à d'autres demandeurs.
- l'absence de visite préalable : dans cette situation, c'est au moment de la signature du bail que l'habitant peut prendre connaissance du logement qu'il va habiter.

Plusieurs paramètres structurent la **possibilité, ou non, du choix de son futur logement par le ménage** : une situation d'urgence à être relogé ou un marché locatif extrêmement tendu peuvent conduire à supprimer la visite et de fait, le choix se fait alors par défaut. De même, la capacité à négocier du futur habitant conditionne largement sa liberté de choix : dans le cas d'une situation d'urgence, le logement représente une issue de secours, et en l'absence de ressources spécifiques liées au réseau personnel ou à une expérience antérieure, les habitants n'ont à la fois ni la légitimité pour négocier, ni surtout l'intérêt à le tenter.

Certains ont toutefois pu exercer un choix. Ils évoquent comme critères majeurs la localisation et la configuration du logement. De façon assez similaire au logement locatif classique, l'urgence ou la tension du marché oblitèrent en partie l'information des habitants et leur capacité de négociation ou de leur libre décision. La **libre adhésion** du demandeur au logement proposé est pourtant très importante car elle est déterminante dans l'appropriation du lieu.

\* Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation



### EMMÉNAGER

À l'entrée dans le logement, le ressenti le plus souvent exprimé est celui d'arriver dans un endroit propre et neuf. Pour d'autres, l'entrée dans le logement marque la sortie d'une urgence, un soulagement, l'accès à un toit. Pour d'autres encore, il s'agit d'un moment rebond, où le logement est d'emblée investi comme l'espace dans lequel peut se déployer un futur, un nouveau départ.

Le déménagement repose pour certains sur la mobilisation des membres de la famille, des connaissances. Pour les personnes plus isolées, ou plus âgées ayant moins de ressources physiques, les assistantes sociales des CCAS ou les organismes logeurs organisent les choses et mobilisent des aides au déménagement, déménageurs, et avance de la CAF pour les frais engagés.

### AMÉNAGER

**L'équipement électroménager** constitue la première source de dépenses des ménages à l'arrivée dans le logement, et peut constituer un frein important à l'installation. Généralement, la phase conception opte pour un faible équipement en la matière\*, car son coût n'est pas amortissable, alors que le surcoût à l'usage dans la prise en charge et la gestion des réparations est, quant à lui, très probable.

\* Il arrive cependant que les maîtres d'ouvrage agissent en aval de la conception, en facilitant l'accès à l'électroménager en proposant de souscrire à un prêt de la CAF, via l'aide de leur réseau, ou en pré-équipant les logements, a minima d'appareils de cuissons performants.

Les niveaux d'équipements, au sens des affaires personnelles, à l'entrée dans les logements sont très variables. Certains, avancés dans le parcours de vie, emménagent parfois déjà bien équipés. **Ces objets constituent alors un support d'ancrage identitaire, une continuité avec le passé, et contribuent au sentiment de chez-soi, de sécurité.** D'autres, aux trajectoires résidentielles plus accidentées marquées par l'hébergement, ont peu de meubles ou d'objets pour aménager leur logement. Dans ces cas, l'équipement du logement se fait par différents canaux : les ressources financières disponibles du ménage, les dons, les aides financières institutionnelles de la puissance publique.

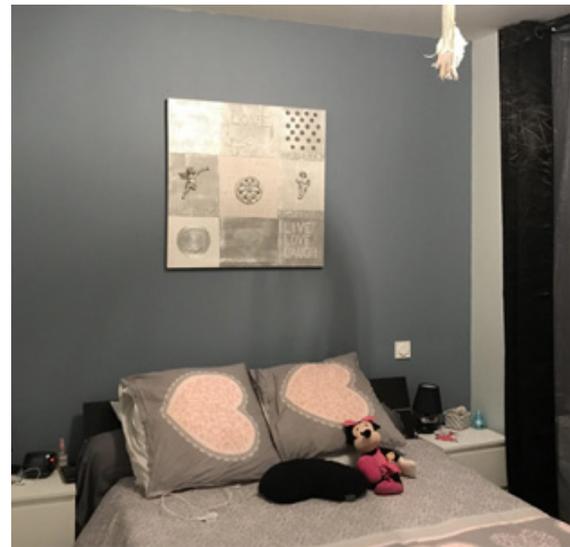
### HABITER

Habiter un espace repose en partie sur un ensemble de ressources personnelles, qu'elles soient économiques, physiques, relationnelles, psychiques, temporelles (« avoir du temps »), techniques (« savoir bricoler »). La disponibilité de ces ressources et leur combinaison varie selon les profils des personnes. Le défaut de certaines de ces ressources peut constituer un frein, un facteur limitant dans le vécu du logement.

## ÊTRE « CHEZ SOI » OU PAS ?

Il existe une **grande diversité d'appropriation et d'investissement** selon les ressources et le niveau de projection de l'habitant dans logement, l'état, la configuration et le niveau d'équipement du logement, le statut du logement (lorsqu'il s'agit d'un logement « temporaire », cf. page 9), son environnement immédiat.

Beaucoup de logements sont très décorés. Les ménages y ont engagé de l'énergie, des coûts de peinture, de mobilier, de décoration, ce qui témoigne du fait qu'ils s'y sentent bien. Ces niveaux d'investissement se retrouvent chez les plus satisfaits, **ceux qui se disent se sentir « chez eux »**.

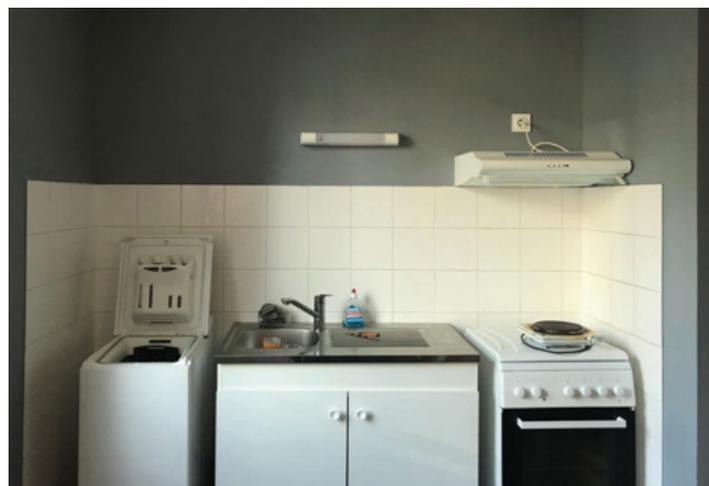


Aménagements du logement pour en faire un chez-soi.

Néanmoins, il y a quelques logements où l'appropriation est apparue plus lente, ou difficile : les logements se révèlent alors relativement nus, désincarnés, traduisant une forme de précarité soit résidentielle, dans le cas notamment du logement temporaire (cf. page 9), soit individuelle, pour des personnes fragilisées psychologiquement, ou en situation instable.

Paradoxalement, les personnes qui sortent souvent de parcours très difficiles ne se sentent pas, *de facto*, chez elles. Pour celles qui cumulent faibles ressources financières, sociales, physiques ou psychiques, **l'appropriation du logement ne va**

**pas de soi**. Apparaît toute une série d'aménagements possiblement peu coûteux, qui peuvent faire une réelle différence en termes d'habiter mais qui, faute d'être réalisés, constituent des freins importants à l'appropriation du logement. En effet, si le niveau d'équipement sommaire est habituel en logement locatif classique, on peut en revanche penser qu'il fait défaut à la mission spécifique de logement dit « d'insertion », au sens où, précisément, il n'est pas assez adapté aux spécificités des publics d'habitants, qui souvent cumulent un défaut de ressources. En ce sens, ces petits aménagements auraient un impact très positif sur l'appropriation du logement.



Des niveaux d'appropriation différents.

## LE CAS PARTICULIER DU LOGEMENT TEMPORAIRE

Le logement temporaire, également appelé « logement passerelle » ou « transitoire » consiste à proposer un logement en contrat de bail avec solvabilisation par l'aide personnelle au logement, mais sur un temps limité, celui nécessaire pour que les habitants se reconstruisent avant d'accéder à un logement pérenne, qui demandera un minimum de garanties vis-à-vis du bailleur. Les associations proposant cette offre locative temporaire accompagnent donc les habitants durant tout ce processus, qui peut parfois durer plusieurs années dans le cas de marchés locatifs tendus, avec une très faible rotation.

À travers le discours de ces habitants, différents effets indirects de ce « temporaire qui dure » sont mis en lumière : la surface plus réduite du logement, à laquelle les habitants peuvent s'adapter dans un temps court, s'avère insuffisante et facteur de surpeuplement le temps passant. Le caractère temporaire en même temps qu'indéterminé de vie dans le logement semble également entraver la possibilité de « se poser vraiment » et empêche le sentiment d'un « chez-soi » pérenne. Enfin il renforce la pression à la « bonne tenue » du logement comme condition au relogement, et donc la retenue de la part des habitants.

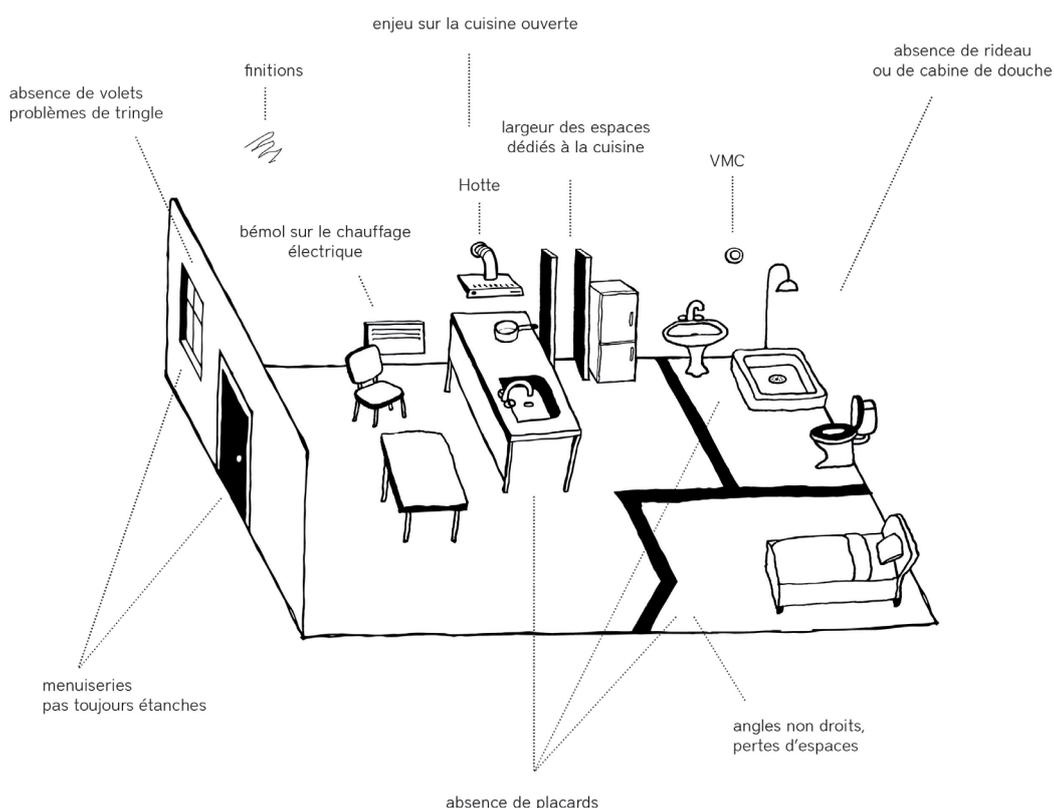
## ÊTRE BIEN CHEZ SOI : LES FREINS ET LEVIERS QUI RELÈVENT DU LOGEMENT

La **configuration** du logement peut contraindre l'aménagement et les usages dans le logement. Les différents obstacles relèvent :

- un défaut de conception perçu par l'habitant comme les pertes d'espaces, les angles aigus qui ne semblent pas être optimaux pour l'aménagement,
- l'adaptation ou non du logement au ménage, caractérisée par le manque de chambre compte tenu de la taille de la famille, l'inadaptation à la condition physique ou au handicap. Dans ce cas, le problème ne vient pas du logement en lui-même mais de son inadéquation aux besoins des habitants.

**Les niveaux d'équipement** varient selon les logements, mais les habitants évoquent massivement **l'absence de placards, particulièrement dans la cuisine.** Par conséquent, les ménages installent eux-mêmes des placards, se confrontant au manque de moyens financiers, de compétences, de ressources pour certains d'entre eux, ainsi que la limite de la projection dans le logement, évaluée par un calcul coût-bénéfice par rapport à la durée de vie dans ce logement. Ce manque d'équipement est mal compris par les habitants, surtout en ce qui concerne **la cuisine.** Il s'agit de la pièce où **l'équipement est le plus cher**, et celle par laquelle **l'appropriation d'un logement se fait, souvent, en premier.**

## ÊTRE BIEN CHEZ SOI : LES POINTS DE FROTTEMENT CONSTATÉS





Les aménagements réalisés pour compenser l'absence de placards.



À l'inverse, la salle de bains semble être la pièce où le gain en confort est le plus net par rapport au logement précédent (accès à l'eau chaude et continue, baignoire pour les enfants, ...).

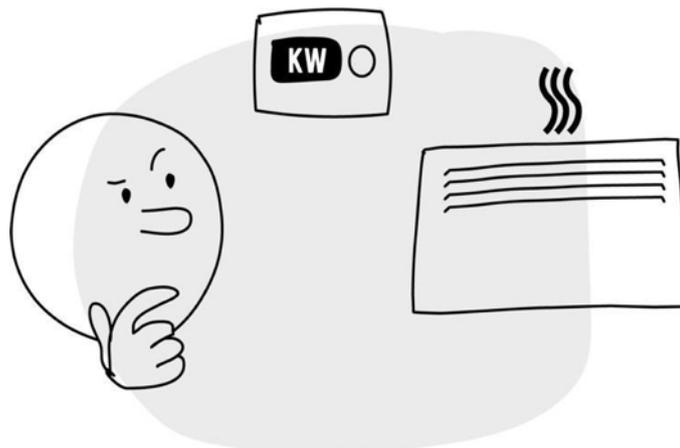
Enfin, pour ce qui est d'un accès à l'extérieur privatif, cour ou jardin, des habitants indiquent que c'est « comme un château », « un oasis », « le paradis ». Cet espace permet de recevoir des amis, d'aller mieux, de jardiner, et est très apprécié.

## ÊTRE BIEN CHEZ SOI : FREINS ET LEVIERS QUI RELÈVENT DE L'ENVIRONNEMENT IMMÉDIAT

La question de l'environnement immédiat, c'est-à-dire du voisinage, concerne plusieurs dimensions :

- la sécurité et l'intimité du logement, sa porosité aux regards (absence de volets au rez-de-chaussée, rideaux) ou aux bruits (isolation phonique),
- la gestion des parties communes ainsi que les normes de bienséance et de politesse dans les rites d'interactions quotidiens.

Se pose, enfin, la question de la localisation du logement en termes d'attentes de proximité des transports, de commerces et services, d'écoles et d'espaces de loisirs pour les enfants, mais aussi de l'ambiance du quartier. Vivre en ville, en centre-ville, dans des quartiers calmes est décrit comme un grand bénéfice, le nouveau logement permettant alors de s'extraire d'un quartier « mal fréquenté », et donc d'inverser les logiques de ségrégation spatiale.



**LE CONFORT THERMIQUE D'HIVER** est immédiatement évoqué par les habitants : il s'agit d'une composante majeure du confort ressenti par les habitants dans leur nouveau logement, même si ce n'est pas la seule.

Plus précisément, **le meilleur ressenti en termes de confort thermique et de faibles factures** pour les habitants comme pour les professionnels est associé au **poêle à granulés et au chauffage à gaz**. Le **chauffage électrique** est a contrario **critiqué, incompris, perçu comme peu confortable et coûtant cher**. Dans les logements pourvus d'un chauffage électrique, les habitants expliquent se priver régulièrement de chauffage, ou utiliser un chauffage d'appoint.

Les choix d'équipements énergétiques sont par ailleurs grevés par l'implantation des logements, notamment en l'absence de réseau de gaz. Au-delà de l'énergie, le choix des émetteurs (radiateurs) demeure toutefois optimisable, tandis que l'installation d'un thermomètre hygromètre permettrait de faciliter le ressenti de la température de confort dans le logement.

Les phénomènes rencontrés de **surfacturation** (mauvaise estimation d'index à l'entrée dans le logement), de **surconsommations** (malfaçons dans les menuiseries), ou de **surestimation** du prélèvement mensuel par le fournisseur d'accès à l'énergie sont induits par la non prise en compte de la taille de la famille, au taux de présence dans le logement, ainsi que le type d'équipement. Ils invitent à **accroître l'accompagnement réalisé autour des estimations de consommation**.

Enfin, le confort d'été n'a pas été signalé comme un problème majeur, malgré l'absence de volets sur des façades sud, et l'utilisation de ventilateurs par certains.

## LA GESTION DU SYSTÈME DE CHAUFFAGE

Du côté des professionnels, trois logiques se côtoient concernant la **régulation du système de chauffage** : un maximum d'autonomie est laissé à l'habitant, un préréglage avec marge de manœuvre est proposé, ou enfin la régulation est automatique, ne laissant aucun accès au système. Ce dernier cas de figure peut faciliter l'usage de certaines personnes, mais il peut aussi conduire à un sentiment d'impuissance vis-à-vis des consommations et du confort.

La liberté ou l'absence de liberté de réglage du système de chauffage pose également la question de la limite de l'accompagnement, entre autonomie et dépendance totale : jusqu'où l'accompagnement à la vie dans le logement doit-il aller ?

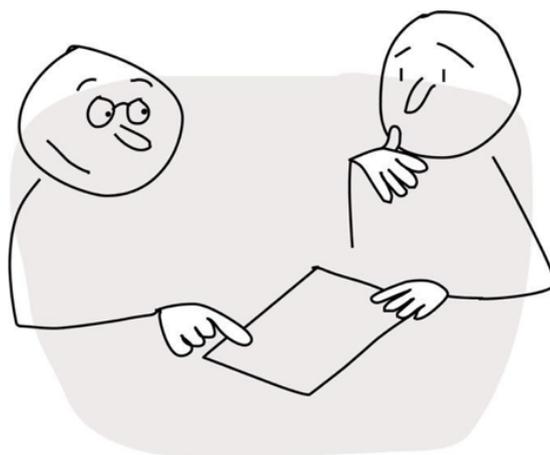
La plupart des professionnels mettent en place une **procédure d'information à l'entrée du logement** (conseils, notices, film) sur le chauffage et la bonne utilisation du logement. Mais cela n'épuise pas la question de la complexité technique de certains systèmes, sur lesquels les métiers de l'accompagnement social ou de la gestion locative n'ont pas, non plus, toujours la main ou les compétences.

Aussi, l'ensemble des professionnels s'accorde sur l'importance de réaliser une maintenance régulière et efficace des logements, qui doit consister en un suivi et une anticipation simple des travaux à réaliser, et doit aussi permettre de faire un point avec les habitants sur l'état du logement et des appareils de chauffage pour en assurer une bonne utilisation et optimiser le confort thermique.

## LA VENTILATION

À l'écoute des habitants apparaît un **manque d'appropriation et de compréhension du fonctionnement des systèmes de ventilation, généralement des VMC**, qui peut créer de l'inconfort (bruit, sensation de froid). Cela a conduit les professionnels à questionner la pertinence de certains systèmes de ventilations très complexes (VMC double flux), ayant un coût d'investissement important, pour revenir à des systèmes plus simples.

La plupart des ménages maintient l'aération manuelle du logement par l'ouverture des fenêtres, qui est une habitude.



La notion d'« accompagnement » est majoritairement associée aux missions des travailleurs sociaux, mais les préoccupations des habitants pour « être bien, chez eux » appellent aussi à un accompagnement en lien avec l'usage et les équipements du logement.

### L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

L'entrée dans le logement est un moment important qui nécessite **un accompagnement tant social que technique**. Il pourrait à ce titre **être renforcé** afin de limiter certains problèmes de facturation d'énergie, de gestion, qui participent à un « mauvais démarrage ».

Présenter et **expliquer les droits et devoirs du locataire et du bailleur** aux habitants, ainsi que les règles, parfois implicites concernant l'entretien, les réparations, ce qu'est une dégradation et sa prise en charge apparaît essentiel. Ainsi, certaines associations peuvent mettre en place des outils permettant de présenter cela de manière claire aux habitants.

Aussi, l'installation dans un nouveau logement s'accompagne souvent de l'apprentissage de l'usage de nouveaux équipements qui modifieront les pratiques d'entretien et de consommation énergétique des habitants. Tous ne disposent pas de ressources similaires pour s'approprier correctement les appareils et en optimiser la consommation. Il est donc primordial de présenter et d'accompagner les habitants dans la gestion des appareils. Cela suppose, indirectement que les **professionnels assurant cet accueil à l'installation soient formés et outillés**, et d'identifier un temps spécifique postérieur à l'emménagement, période décrite comme stressante et dense en informations diverses.

### LE SUIVI DES HABITANTS

#### L'IMPORTANCE DU RAPPORT DE CONFIANCE ENTRE L'HABITANT ET LE PROFESSIONNEL

Le rapport de confiance qui peut s'établir entre l'habitant et l'association qui le loge conditionne la fluidité des relations. **Il concerne à la fois l'action sociale et la gestion locative, dont les rôles peuvent se confondre pour l'habitant**, qui interagit plus facilement avec la personne en laquelle il a confiance, y compris concernant des problèmes qu'elle n'a pas en charge.

Deux éléments comptent : le fait d'avoir accès à un **interlocuteur identifié** (savoir à qui s'adresser), et le fait de constater que ses **doléances sont prises en compte**, particulièrement concernant les demandes de réparations et d'entretiens émises. Dans les autres cas où l'interlocuteur change régulièrement, les rôles ne sont donc pas bien identifiés, ce qui peut conduire à une incompréhension voire à un sentiment d'insécurité pour l'habitant.

La **gestion des réparations est une tâche complexe pour les professionnels**, en termes de coût, de réactivité, de gestion des priorités et de compétences, et représente un enjeu majeur. Ils assurent, en général, un suivi et une maintenance dans les logements de manière assez régulière. En effet, l'absence de réaction et d'intervention, au-delà des effets qu'elle peut produire en termes de gêne à l'habiter, peut générer une dégradation anticipée du bâti. Instaurer une **visite annuelle ainsi que des visites à la demande** pour les réglages de la chaudière et la vérification du bâti permet une **prévention sociale et technique** efficace.

## LE RÔLE DE L'ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX

**L'intensité de l'accompagnement est ajustée en fonction des besoins des habitants.** Un arbitrage est opéré sur sa durée, qui peut s'étendre sur 3, 6 mois, 1 an, voire tout au long de la période d'habitation, les modalités de financement de l'accompagnement étant bien évidemment tout à fait déterminantes dans ce choix. Les visites régulières permettent par ailleurs de compenser le fait que certains par pudeur, par fragilité, à cause de la barrière de la langue, ne demandent pas d'aide.

**L'accompagnement peut être renforcé avec l'appui de bénévoles** intervenant sur des missions sortant du cadre de l'accompagnement social stricto-sensu : il s'agit de sorties culturelles, de créer des relations de voisinage, ou d'offrir un accompagnement technique.

### LA GESTION DES BUDGETS ÉNERGÉTIQUES

Si les **charges liées au logement apparaissent globalement maîtrisées, le moindre écart peut conduire à gripper l'équilibre financier** des ménages les plus contraints, rendant capital l'accompagnement à la gestion du budget.

Cela peut passer par faciliter le suivi des factures et l'anticipation des évolutions des charges, l'appropriation du mode de facturation (heures creuses/heures pleines), mais aussi orienter et informer sur les pratiques d'économie d'énergie, l'accès au chèque énergie, instaurer des relevés de compteurs annuels pour anticiper d'éventuelles évolutions, proposer des tablettes aux ménages pour qu'ils suivent leurs consommations d'énergie.

Aussi, la mensualisation des charges d'énergie permet une meilleure gestion budgétaire pour les habitants ; mais elle lisse les différences de consommation entre les saisons, et invisibilise, de fait, certains efforts faits par les habitants en termes d'usage, ce qui peut les décourager. **Ainsi, pour limiter le risque de factures de régulation, de nombreux habitants préfèrent « faire un effort supplémentaire » chaque mois,** c'est-à-dire payer des charges légèrement supérieures à leur consommation mais s'assurer d'avoir un remboursement à la fin de l'année.

L'ensemble de ces éléments, centraux dans la gestion budgétaire des habitants, réclame donc des professionnels de l'accompagnement qu'ils maîtrisent des compétences techniques éloignées du champ classique du travail social.

### ITINÉRAIRE DES BONNES PRATIQUES ET POINTS DE VIGILANCE

AMONT	RENCONTRE	EMMENAGEMENT	ACCOMPAGNEMENT	APRÈS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Identifier les travaux à prévoir</b>, évaluer la performance énergétique des nouveaux équipements</li> <li>• <b>Impliquer les habitants</b> quand ils sont identifiés autour d'une approche centrée utilisateur</li> <li>• <b>Equiper</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbitrer entre appropriation / performance énergétique, avec un enjeu fort sur la simplicité d'usage</li> <li>- Favoriser le pré-réglage des systèmes de régulation du chauffage</li> </ul> </li> <li>• <b>Concevoir</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aménagement de placards et de cuisines</b></li> <li>- <b>Double enjeu sur les menuiseries : étanchéité thermique, intimité et sécurité</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La première visite</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Marché détendu</b> : importance d'une bonne adhésion du demandeur au logement proposé</li> <li>- <b>Marché tendu</b> : <b>bien informer le demandeur sur les enjeux d'un refus</b></li> </ul> </li> <li>• <b>Avant l'eménagement</b> : Fournir un A4 récapitulatif des obligations et informations sur le futur logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Faciliter l'installation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'ouverture des compteurs et les estimations précises des mensualités d'énergie</li> <li>- Faciliter l'accès à l'électroménager et au mobilier</li> <li>- Remettre un guide du locataire</li> </ul> </li> <li>• <b>Favoriser l'appropriation du logement</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Etre en capacité d'informer sur le fonctionnement des équipements et d'assurer leur entretien</b></li> <li>- Organiser un moment pédagogique habitant/travailleur social</li> <li>- Installer des thermomètres hygromètre pour faciliter objectivation de la</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Accompagnement budgétaire</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier les charges</li> <li>- Relever les compteurs annuels pour repérage des surconsommations</li> </ul> </li> <li>• <b>Entretien</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre réactif sur les incidents (pour les habitants et le bâti)</li> <li>- Réaliser des visites à la demande + visite annuelle (réglage chaudière, vérification du bâti : prévention sociale et technique)</li> </ul> </li> </ul> <p>=&gt; Intégration des 3 métiers de la MOI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rester</b> : <b>Réfléchir à l'adaptation au vieillissement dans le logement</b></li> <li>• <b>Partir</b> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner la sortie</li> <li>- <b>Prévenir le risque de déclassement</b></li> <li>- <b>Possibles effets de dépendance à la MOI</b></li> </ul> </li> </ul>



Soutien à la gestion des budgets, aides à l'installation, à l'aménagement parfois, les performances thermiques du bâti et de certains aménagements contribuent à stabiliser la situation budgétaire des ménages et leur sont bénéfiques. Le « logement d'insertion » remplit en ceci une de ses importantes missions, celle d'être **un levier concret de la sortie de la précarité économique, sociale et plus spécifiquement de la précarité énergétique**. Au-delà de la seule dimension économique, les bénéfices tirés sont, pour une majorité, une combinaison d'éléments permettant d'accéder à des conditions de vie « normales », et en fonction des âges, des trajectoires, des projets, **la possibilité d'un rebond**.

### CE QU'ON A GAGNÉ, SOUVENT

Les habitants indiquent **réaliser des économies notables**, sur le loyer, sur leur facture d'énergie, voire d'eau.

Dans les logements les plus performants, alliant une bonne isolation à d'autres équipements, les habitants ont pu diminuer leurs dépenses sur la totalité des postes de charges liées au logement (loyer, eau, électricité et chauffage), ou sur un ou deux postes (eau, chauffage).

Concernant l'usage des économies réalisées, il y a une gradation en fonction des habitants. **Certains peuvent s'offrir un confort matériel auquel ils n'avaient pas accès avant**, mais d'autres ont **le sentiment d'être rattrapés par le coût de la vie et les économies réalisées ne permettent pas d'améliorer significativement leurs conditions de vie**. Dans certains cas, les dépenses liées au logement sont constantes, mais elles se distribuent différemment, pour un gain en confort très net.

En effet, parallèlement aux gains notables en termes d'économies financières, la grande majorité des habitants témoigne avoir **gagné en confort**. **Le confort peut être spatial, esthétique, thermique, phonique, lié à la propreté, au caractère neuf du logement**. Il est également **sanitaire**, pour les habitants qui souffraient auparavant de pathologies liées à l'environnement insalubre, à la précarité énergétique, et rapportent une **amélioration nette de leur santé** depuis qu'ils vivent dans leur nouveau logement.

Le gain concerne aussi la **sécurité éprouvée**, la tranquillité liée à l'environnement général, au voisinage, au quartier, au fait de vivre en centre-ville. Il y a aussi un sentiment de sécurité matérielle qui s'exprime en termes de protection des biens personnels.

Enfin, certains habitants accèdent à un logement décent qui permet de recevoir, d'inviter leurs amis, ce que l'indignité ou l'absence de logement précédent empêchait. Il y a donc quelque chose qui se joue dans la **reconstruction de soi**, au niveau identitaire, mais aussi au niveau relationnel : le logement contribue à **un sentiment d'intégration, « d'avoir une vie normale »**.

### CE QU'ON A PERDU, PARFOIS

Cependant, il existe des pertes qui peuvent avoir un certain coût bien qu'elles restent toutes relatives lorsque l'habitant les met en balance avec les bénéfices tirés du nouveau logement. Cela peut être la perte de l'accès direct à la nature, la séparation avec des animaux de compagnie. Certains habitants expriment un sentiment de déclassement : ils sont reconnaissants d'avoir un toit, mais il y a aussi la perte d'une certaine image de soi qui peut se faire ressentir.



### PARTIR, SI L'ON PEUT

Dans certains cas, le logement a permis de gagner en libre arbitre, et de s'autoriser à évoquer le projet, du moins l'envie, de partir.

### RESTER LÀ

Une partie des habitants souhaite rester dans son logement, mais l'on peut observer une certaine gradation dans le fait de rester à l'image de ce que leur logement leur procure.

Certains habitants semblent se sentir « chez eux », à l'abri, ayant trouvé une forme de paix après un parcours semé d'embûches, et envisagent de rester dans le logement.

D'autres restent, car la question de créer un projet d'« après », ne se pose pas du fait du manque de certaines ressources, économiques, sociales, symboliques...

D'autres encore restent là, parce qu'ailleurs ce sera moins bien, et quitter le logement actuel peut revenir à un risque de déclassement sur le prochain logement.

## PERSPECTIVES

Raconté par ses habitants, l'impact de l'accès à un logement abordable, de qualité, économe en énergie est multiple, d'autant plus fort que les personnes ont été confrontées aux formes aigües de mal-logement.

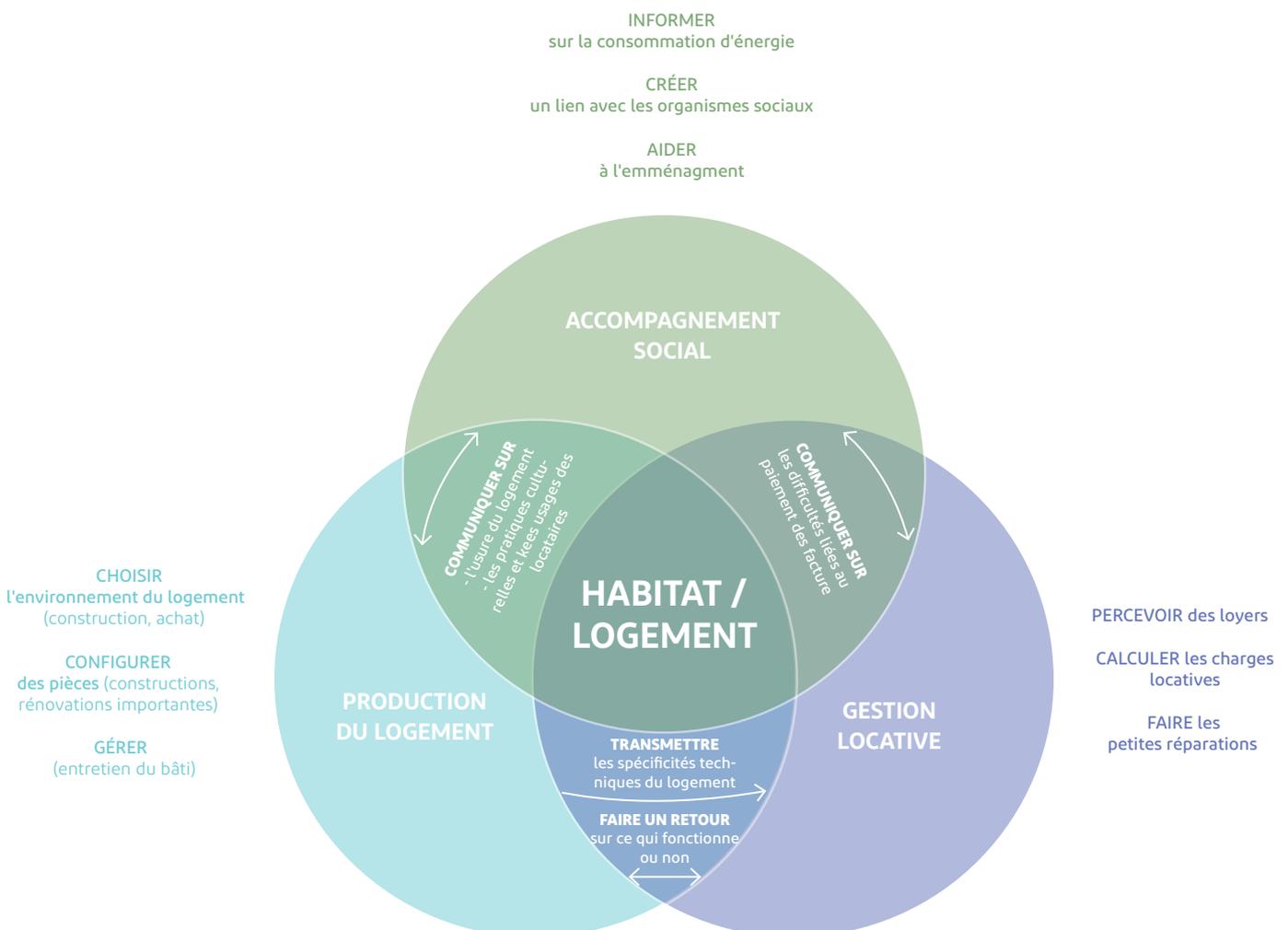
Parvenir à tirer le meilleur de ce que permet le logement pour ses habitants suppose, pour les professionnels, de conjuguer des contraintes et des exigences multiples, des enjeux identifiés comme majeurs :

- la place reconnue aux habitants, de la conception à la gestion, pour, qu'aux côtés des contraintes de coûts de travaux, de montage financier, l'impact sur la vie quotidienne des personnes constitue un aiguillon fort dans les arbitrages opérés, et que les habitants soient acteurs de leur lieu de vie.

- l'organisation de la transversalité des métiers de l'accompagnement social, de la gestion locative et de la gestion patrimoniale, est d'autant plus nécessaire qu'ils reposent sur des compétences et des outils différents, qui ne dialoguent pas naturellement, quand bien même tous sont au service d'un même projet social.

- l'accompagnement des habitants constitue un atout majeur dans les moyens mis en œuvre par les professionnels, et réclame d'être enrichi par l'articulation avec les enjeux techniques de la vie dans le logement.

## LES ENJEUX DE COMMUNICATION ENTRE LES TROIS VOILETS DU LOGEMENT D'INSERTION



## LA SYNTHÈSE D'UNE ÉTUDE SUR LE TERRAIN MENÉE PAR L'ETHNOGRAPHE ET SOCIOTOPIE EN 2018 ET 2019

L'étude a été menée sur la base d'entretiens semis-directifs, conduits d'octobre à décembre 2018 auprès de **20 ménages logés et de 18 professionnels des organismes partenaires du programme Toits d'Abord**, « maîtres d'ouvrage d'insertion » ou bailleur social.

Du côté des ménages, ces entretiens-observations d'une heure à trois heures se sont déroulés au domicile des personnes. Les personnes interviewées ont entre 35 et 71 ans, avec des situations familiales diverses, et ont intégré leur logement depuis un an ou beaucoup plus.

Du côté des professionnels, l'échantillon est très large : 7 régions sont représentées avec une diversité de climats, différents types d'opérations (milieux urbains ou ruraux, réhabilitation ou logement neuf, logement individuel ou collectif, différents types de chauffage), et une diversité organisationnelle (appui opérationnel de bénévoles ou non), autant de facteurs qui peuvent avoir des impacts sur la vie quotidienne des habitants. Les personnes interrogées sont des professionnels des métiers de l'accompagnement social, de la gestion locative et technique ou de la maîtrise d'ouvrage.

La Fondation Abbé Pierre remercie les habitants et les professionnels des organismes suivants, d'avoir accepté de témoigner, générant ainsi la matière première d'une étude inédite : Aléos, Emmaüs Habitat/Alteralia, FDPLS, Foncière Chênelet/AIVS du Nord/Mairie de Vachères, SNL 91, SNL 94, SOLIHA d'Aveyron, SOLIHA Douaisis, SOLIHA Provence, SOLIHA Territoires en Normandie, Un Toit pour Tous Développement.

*Cette synthèse a été produite par la Fondation Abbé Pierre, à partir de l'étude réalisée par l'Ethnologue et Sociotopie.*







*Être humain !*

## **DÉLÉGATION GÉNÉRALE**

3, rue de Romainville  
75019 Paris

Tél. : 01 55 56 37 00

## **FRANCE MICHEL**

Responsable du programme Toits d'Abord  
fmichel@fondation-abbe-pierre.fr

## **JULIE COURBIN**

Chargée de mission  
jcourbin@fondation-abbe-pierre.fr

## **FABRICE CHARRIER**

Secrétaire du programme Toits d'Abord  
fcharrier@fondation-abbe-pierre.fr

**fondation-abbe-pierre.fr**