



**Fondation
Abbé Pierre**
pour le logement
des défavorisés

L'accompagnement aux droits liés à l'habitat

PRINCIPES D'INTERVENTION ET PRATIQUES



OCTOBRE 2015

sommaire

PRÉAMBULE

CONTEXTE ET DÉMARCHE ENGAGÉE **4**

**UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE, AU CARREFOUR DE L'INTERVENTION SOCIALE,
DE LA TECHNICITÉ LOGEMENT ET DU DROIT** **11**

LE PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS A L'HABITAT :
PRINCIPES CLÉS ET MODALITÉS D'INTERVENTION **19**

**UN ACCOMPAGNEMENT EN DEHORS DES CATÉGORIES
DE L'ACTION SOCIALE CLASSIQUE** **39**

LES ANNEXES **48**



préambule

Contexte et démarche engagée

Prenant acte du principe selon lequel, en matière de logement, « il ne suffit pas d'ouvrir un droit pour que celui-ci devienne effectif », une multitude d'associations accompagnent les ménages dans l'accès aux droits liés à l'habitat. Les actions menées sont diverses, tant par leur contenu (permanences généralistes ou centrées sur une thématique) que par les modalités d'intervention auprès des ménages ou leurs modes de financement. Elles sont par ailleurs mises en œuvre par des associations dont l'histoire et l'organisation sont variables, et par des professionnels (ou des bénévoles) dont les types de diplômés et de compétences diffèrent également.

L'accompagnement aux droits liés à l'habitat ne constitue pas, aujourd'hui, un mode d'intervention reconnu et identifié comme tel par les pouvoirs publics. Les associations qui le pratiquent se sont le plus souvent auto-investies des problématiques d'accès aux droits liés à l'habitat en réponse aux besoins exprimés localement par de nombreux ménages, besoins qui ont progressivement pris une importance particulière en raison de la superposition et de la complexification des dispositifs et des filières d'accès au logement. Les associations qui accompagnent ces ménages dans ce domaine ont donc construit leurs pratiques et leurs modes opératoires chemin faisant, en fonction du contexte local et du réseau d'acteurs au sein duquel elles s'inscrivaient.

AUX ORIGINES DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS À L'HABITAT : DES MÉNAGES SOUVENT DÉMUNIS FACE À DES DÉMARCHES COMPLEXES

Si un certain nombre d'associations se sont progressivement emparées de la question de l'accès aux droits liés à l'habitat et en ont fait un champ d'intervention spécifique, c'est en effet pour répondre à des demandes de plus en plus fréquentes de la part de ménages éprouvant d'importantes difficultés à faire valoir leurs droits dans ce domaine. Ces difficultés sont liées, en premier lieu, à une méconnaissance

globale des ménages concernant leurs droits et les aides auxquelles ils pourraient prétendre, conjuguée à la complexité, voire à l'opacité des dispositifs. Dans une étude¹ réalisée en 2000 portant sur le non-recours aux aides personnelles au logement, la CNAF constatait ainsi que l'explication principale à l'absence de valorisation des droits réside dans l'accès à l'information : 41 % des allocataires concernés par l'enquête ne s'étaient pas renseignés sur les aides au logement, le plus souvent parce qu'ils ne pensaient pas y avoir droit.

Pour les ménages ayant un faible niveau d'information et une compréhension limitée de leur environnement institutionnel, parfois amplifiée par une mauvaise maîtrise de la langue française, toute démarche administrative ou juridique peut représenter une véritable épreuve. C'est par exemple le cas de la constitution d'un dossier Dalo : auprès de qui retirer le dossier ? Comment le remplir ? A qui s'adresser et que faire en cas de recours ? Les associations accueillent ainsi de nombreux ménages qui se trouvent rapidement dépassés par les situations qu'ils rencontrent et les démarches juridiques qu'elles supposent. Celles-ci – engager un propriétaire à faire des travaux dans un habitat insalubre, obtenir des délais en attendant d'un relogement définitif dans

1. M-O Simon, « Le non recours aux aides personnelles au logement : l'exemple de la CAF du Havre », Recherches et prévisions N° 62, CNAF, 2000.

le cadre d'une procédure d'expulsion, contester un congé, etc.- sont souvent jugées complexes et nécessitent une aide juridique pour être menées à bien.

Au-delà des difficultés liées à la complexité des procédures et au manque d'information des ménages, la non activation de certains droits relève d'un phénomène plus général de non recours qui concerne, au-delà de l'habitat, l'ensemble des droits sociaux. Ce phénomène de non recours trouve en partie son origine dans la situation de détresse et de précarité socioéconomique que subissent certains ménages, qui génère de véritables inégalités dans l'accès aux droits. Ces inégalités relèvent, chez certaines personnes, d'une difficulté sociale et psychologique à se considérer comme des « sujets de droit » dans leur quotidien. Chez les personnes les plus vulnérables ou les plus exclues, « le syndrome de précarité se manifeste alors par des signes paradoxaux comme le refus de l'aide qui correspond à une incapacité à recevoir »². Ce repli sur soi engendré par la précarité peut être renforcé, dans certains cas, par des expériences négatives ou infructueuses auprès des services sociaux institutionnels : certaines personnes en viennent ainsi à s'autocensurer vis-à-vis des dispositifs parce qu'elles « n'y croient plus ». Certains ménages ont pu tenter dans le passé des démarches auprès des services sociaux, lesquelles n'ont pas nécessairement abouti à des résultats tangibles ; d'autres ont pu être confrontés à un cadre d'intervention institutionnel dont la « rigidité » (notamment un ciblage des publics par dispositifs selon des critères précis) s'adaptait mal à leur situation sociale. De ce fait, le recours à une association constitue parfois un premier pas dans la restauration d'une relation de confiance et dans une démarche de « rattachage » aux dispositifs de droit commun.

UN ACCOMPAGNEMENT DISTINCT DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT (ASLL) ET DE L'ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT (AVDL)

Les activités d'accompagnement aux droits liés à l'habitat (ADHL) sont à différencier de l'AVDL proposée dans le cadre du Fonds National d'Accompagnement vers et dans le logement, et qui était initialement à destination des ménages reconnus « prioritaires et urgents par le Dalo » (le public visé ayant été étendu depuis aux ménages en difficulté d'accès à un logement) n'ayant pas eu de proposition de logement adaptée. Ce dispositif, qui s'apparente à un accompagnement social, mobilise des « opérateurs » réalisant l'interface entre les ménages et les bailleurs à partir d'une liste de ménages transmise par la préfecture.

Les activités d'ADLH sont également distinctes des activités d'Accompagnement Social Lié au Logement. L'ASLL constitue, avec les aides financières, l'une des actions des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) mobilisés par les conseils généraux. Destiné aux publics les plus en difficulté, ceux visés par le PDALHPD, il s'agit d'un accompagnement social spécifique pour l'entrée ou le maintien dans un logement. Venant en complément d'autres mesures proposées par les travailleurs sociaux des différentes institutions, il s'inscrit dans une démarche d'insertion par le logement avec deux objectifs prioritaires : faciliter l'accès et

2. C. Chauveaud, P. Mazet et P. Warin « Des fabriques d'accès aux droits », projet de recherche PACTE- ODENORE, 2010.

l'installation dans le logement ; favoriser le maintien dans le logement et réduire le nombre de ménages expulsés, en réalisant un travail de prévention, si possible en amont des procédures contentieuses.

L'ADLH caractérise donc un mode d'accompagnement spécifique, réalisé par des structures associatives, qui ne s'intègre pas dans un cadre institutionnel prédéfini.

UN ACCOMPAGNEMENT QUI NE SE SUBSTITUE PAS AU SERVICE PUBLIC ET NE PEUT ÊTRE PRATIQUÉ QUE PAR LE SECTEUR ASSOCIATIF

Les structures pratiquant l'ADLH s'interrogent constamment sur le bien fondé et la limite de leurs interventions dans la mesure où elles ne souhaitent pas se substituer à des missions qui relèvent du service public et qui devraient être investies notamment par les travailleurs sociaux de secteur. C'est par exemple le cas de certaines tâches, que les associations sont pourtant contraintes de réaliser pour compenser le manque de moyens et parfois l'inaction des institutions (en cas d'absence de réalisation de recours DALO, de dossiers de surendettement, d'aide juridictionnelle, par les travailleurs sociaux de secteur ou les structures publiques d'accès aux droits, par exemple).

Cependant, si certaines actions engagées par les associations, dans le cadre de l'ADLH, seraient du ressort des travailleurs sociaux institutionnels, la mission d'accompagnement aux droits jusqu'à l'action contentieuse représente une intervention qui ne peut être réalisée que par le secteur associatif, en raison de la liberté d'action dont dispose celui-ci.

LA CONSTITUTION D'UN ESPACE COLLECTIF POUR LA DÉFINITION ET LA RECONNAISSANCE DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS À L'HABITAT

Prenant acte du manque de convergence nationale autour de la thématique de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat, la Fondation Abbé Pierre a souhaité constituer un réseau regroupant les associations partenaires œuvrant dans ce domaine (une trentaine sur le territoire), afin de créer un espace ressource d'échange et de réflexion, mais aussi d'interpellation des pouvoirs publics.

Lors des premières rencontres du réseau, dès fin 2011, les associations ont souligné la nécessité de lancer une démarche collective de définition de cet accompagnement. Le but n'est pas d'uniformiser ou de standardiser les pratiques actuelles, mais plutôt de mettre en lumière, au-delà de l'hétérogénéité des modes de faire, quels sont les éléments clés de l'accompagnement des ménages, de rendre plus lisible ce qui est fait et in fine, de valoriser la spécificité et l'intérêt de ce mode d'accompagnement.

La démarche engagée, qui associe l'ensemble des associations concernées, conjugue donc trois objectifs complémentaires :

❖ Analyser les pratiques et modes d'intervention constitutifs de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat, afin d'identifier les dénominateurs communs de celui-ci, les éléments de méthode partagés, et de co-construire un référentiel commun de l'accompagnement.

❖ Engager une réflexion sur les partenariats et les possibilités de financement, et échanger sur les outils existants afin de capitaliser les bonnes pratiques et de renforcer l'action des associations ;

❖ Co-produire un document de référence synthétisant les principes fondamentaux de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat, fondé sur les valeurs partagées par les associations du réseau ;

❖ Contribuer à faire connaître et reconnaître la spécificité de cet accompagnement au regard d'autres formes d'accompagnement généraliste, tout en identifiant la complémentarité avec celles-ci et sa plus-value. Identifier, à cette occasion, les articulations avec les autres organismes intervenant dans des champs connexes.

Cet accompagnement ne bénéficie pas, à l'heure actuelle, d'appellation officielle. Les associations du réseau utilisent ainsi différentes dénominations pour le qualifier : « accompagnement socio-juridique », « accompagnement juridique et administratif lié au logement », etc. Lors de la démarche de définition, il est apparu important de statuer sur une appellation commune :

les associations se sont ainsi accordées sur les termes d'« accompagnement aux droits liés à l'habitat³», que nous utiliserons donc tout au long de ce document⁴.

LES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU : DES ORGANISMES DIVERS, TANT PAR LEUR STRUCTURATION QUE PAR LEURS MODES D'INTERVENTION

Les organismes qui composent aujourd'hui le réseau animé par la Fondation Abbé Pierre se caractérisent par leur diversité. Cette diversité s'exprime à différents niveaux : leur taille, en premier lieu, puisque les associations peuvent comprendre moins de 5 à plus de 20 personnes salariées, mais aussi le statut de leurs intervenants, certaines structures mobilisant de nombreux bénévoles, d'autres fonctionnant uniquement avec des salariés. Ces bénévoles et salariés ont des profils professionnels très diversifiés, comprenant des juristes, des travailleurs sociaux, des sociologues, etc.

Ces associations sont également détentrices d'une histoire singulière, qui s'incarne au sein de différents projets associatifs. Le réseau regroupe ainsi des organismes intervenant sur les domaines de la défense des locataires (CGL 54, CSF⁵), l'éducation populaire (les APU Lillois), l'insertion par le logement (ALPIL et AMPIL), mais aussi des associations militant pour le droit au logement (DAL 68, CAL, AVDL), des associations plus généralistes intervenant

3. Au terme « logement » précédemment employé, notamment pour dénommer certaines permanences tenues au sein de la Fondation Abbé Pierre ou d'autres associations, a été préféré le terme « habitat » puisqu'il recouvre une plus large diversité de thématiques. Cela permet d'intégrer - au-delà du logement stricto sensu - les champs d'intervention de certaines structures investies par exemple dans le droit à l'hébergement ou l'accompagnement de ménages occupant un terrain, qui ne relèvent pas du « logement ».

4. Pour des raisons pratiques, nous aurons souvent recours à l'acronyme « ADLH ».

5. Cf. liste des acronymes page 49.

sur l'accès aux droits au sens large (ASMAJ, Nouvelles Voies) ou dans le champ de la lutte contre l'exclusion (Secours Catholique), voire des associations de protection de l'enfance (ADSEA et ADSEAV 93).

Si certaines structures appartiennent à des réseaux nationaux (CGL, DAL, etc.), d'autres ont un ancrage essentiellement local. Enfin, certaines associations sont très spécialisées dans le domaine qui fait l'objet de cette étude et réalisent uniquement des actions en faveur de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat ; d'autres ont développé un « service » dédié à l'ADLH qui s'intègre dans une structure aux champs d'intervention plus larges (accompagnement social lié au logement, gestion locative adaptée, gestion de structures d'hébergement, conseils juridiques généralistes, etc.).

LE PROCESSUS DE DÉFINITION PARTAGÉE DE L'ADLH : PRINCIPES ET DÉROULEMENT DE LA DÉMARCHÉ

Le travail de définition de l'ADLH a reposé sur une démarche très participative, associant étroitement les associations du réseau. Cette coproduction s'est avérée particulièrement importante étant donné les différences existant entre les associations concernées. L'objectif du travail mené était en effet de mettre au jour des éléments de consensus, de dépasser les différences pour faire valoir des éléments de méthode et des principes partagés.

Pour recueillir les éléments nécessaires à la définition de l'ADLH, plusieurs méthodes de travail ont été mobilisées :

- Le recueil des comptes-rendus des rencontres du réseau, du rapport d'activité de certaines associations et de monographies descriptives destinées à recueillir des informations homogènes sur les actions conduites, les publics accueillis, les modes de financements, etc. ;

- La réalisation d'entretiens auprès d'une douzaine d'associations du réseau, centrés sur la description précise des activités, visant à compléter les informations recueillies via les monographies ;

- La réalisation de 4 ateliers de travail collectifs visant à identifier les points de consensus et de différenciation des pratiques, à mettre en débat et à valider collectivement les éléments de définition de l'ADLH.

Le contenu même de la démarche initiale a quelque peu évolué au fur et à mesure des ateliers et au fil des échanges entre associations. Ainsi, les associations ont décidé que certains points nécessitaient davantage de « maturation » et devaient faire l'objet d'une réflexion dédiée, dans le cadre des futures journées du réseau. C'est, par exemple, le cas de la construction d'indicateurs d'évaluation communs, les associations souhaitant y consacrer un temps de travail spécifique et approfondi.

C'est également le cas d'une éventuelle démarche de « labellisation » de l'ADLH ou d'une demande d'un agrément spécifique, dont les bénéfices et les inconvénients sont encore largement sources de débats.

À l'inverse, compte tenu de la diversité des pratiques et des identités associatives, il est vite apparu nécessaire d'accorder un temps de travail conséquent à l'analyse des « fondamentaux » de l'ADLH, de sa philosophie et de son périmètre d'intervention :

❖ Le premier atelier de travail a donc été essentiellement centré sur ces éléments clés.

❖ Le deuxième atelier a ensuite été consacré à l'analyse du processus d'accompagnement aux droits liés à l'habitat, aux pratiques qu'il recouvre et à la professionnalité de ses intervenants.

❖ Un troisième atelier a été organisé autour de la question des financements de l'activité d'ADLH, ainsi que de l'inscription des associations dans un réseau partenarial opérationnel pour la réalisation de cet accompagnement.

Signalons enfin qu'un atelier spécifique a été réalisé avec les organismes d'Ile-de-France qui avaient déjà pour certaines participé, en 2010, à des travaux réalisés pour la mission Ile-de-France de la Fondation Abbé-Pierre en vue de développer les permanences d'accès aux droits. Cet atelier, dans un format plus synthétique, a balayé l'ensemble des thématiques abordées lors des ateliers mentionnés ci-dessus.

UN DOCUMENT DE DÉFINITION DE L'ADLH, PRÉALABLE À LA DÉFINITION DE PRINCIPES ET DE VALEURS COMMUNS

Le présent document propose, sur la base des échanges ayant eu lieu lors des ateliers et des rencontres, une définition de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat. Ce travail de définition combine 3 volets :

❖ Dans un premier temps seront évoqués la philosophie d'intervention et les principes fondamentaux de cet accompagnement, en soulignant notamment sa singularité au regard

d'autres formes d'accompagnement, à partir des dénominateurs communs validés lors des groupes de travail.

❖ Un deuxième temps présente les modes opératoires de l'ADLH tout d'abord par une description, étape par étape, des règles, méthodes et outils d'intervention en fonction des thématiques abordées ; puis par une définition de l'environnement dans lequel se situe cet accompagnement, les réseaux de partenaires qu'il mobilise à chaque étape et les collaborations mises en œuvre ;

❖ Enfin, le dernier temps aborde la façon dont cet accompagnement est aujourd'hui perçu, reconnu et financé par les pouvoirs publics, et sur son positionnement singulier à l'égard de ces derniers.

Ce document pose ainsi un cadre commun au sein duquel l'ensemble des associations du réseau doivent pouvoir reconnaître leurs principes d'intervention et leurs pratiques.

À partir de ces premiers travaux, la démarche s'est ensuite engagée sur la co-élaboration, avec les associations concernées, d'un document synthétique présentant les valeurs et principes fondamentaux de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat. Il vise notamment à valoriser les pratiques existantes aux yeux des partenaires institutionnels et financeurs, mais aussi à constituer un repère commun pour les organismes souhaitant mettre en place ce type d'accompagnement.

Un accompagnement spécifique, au carrefour de l'intervention sociale, de la technicité logement et du droit

Comme cela a été souligné en préambule, les associations du réseau animé par la FAP (Fondation Abbé Pierre) interviennent dans des domaines d'activités multiples et divers, mais ont développé un champ d'intervention singulier, celui de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat. Cette première partie permet d'identifier les contours de ce champ d'intervention spécifique, ses principes fondamentaux et les problématiques auxquelles il répond.

L'accompagnement aux droits liés à l'habitat n'est pas un « accompagnement juridique » au sens strict, dans la mesure où le volet juridique ne représente que l'un des outils mis en œuvre dans le cadre de l'intervention auprès des ménages. En revanche, **le rappel continu au droit et à la loi constitue bel et bien le fil rouge de l'intervention menée par les associations** : l'idée que le droit est (ou doit être) accessible à tous et mobilisable par tous est en effet un principe fondamental de l'ADLH. L'accompagnement prodigué a ainsi pour objectif de réunir, autour des ménages, l'ensemble des conditions nécessaires pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits et, si besoin, qu'ils puissent recourir au Droit et accéder à la Justice pour y parvenir. En ce sens, l'ADLH se situe bien à l'articulation des « droits » et du « Droit ».

L'ADLH repose sur une conception singulière de l'accompagnement qui vise à rendre les ménages acteurs des démarches qui les concernent et à leur restituer, leur « capacité d'action ». Cette volonté de permettre aux ménages accompagnés de s'approprier leurs démarches et d'en être décisionnaires est au cœur de l'ADLH, qui représente ainsi davantage une philosophie d'action qu'un accompagnement social, administratif ou juridique. Cette

posture se traduit très concrètement par une vulgarisation des textes de loi et dispositifs juridiques liés au logement, mais également par un souci constant de « sincérité » dans la relation établie avec les personnes accompagnées. L'ADLH s'attache ainsi à présenter aux ménages quelles sont les alternatives possibles, quitte à leur rappeler parfois une certaine réalité, lorsque leurs aspirations ou leurs exigences s'avèrent irréalistes au regard de ce que le droit leur permet d'obtenir. Il leur est également rappelé les contraintes du cadre juridique dans lequel ils s'engagent. Ainsi, le rappel du droit constitue également un cadre qui permet aux associations de préciser les contours et les limites de leur intervention auprès des ménages.

Si la mobilisation du droit se situe au cœur de l'ADLH, elle s'opère cependant à différents degrés, qui ne se traduisent pas nécessairement par un accompagnement systématique de tous les ménages accueillis dans des procédures juridiques et/ou contentieuses.

Au-delà des situations individuelles, l'approche par le droit constitutive de l'ADLH revêt également une finalité bien particulière : celle d'interpeller les pouvoirs publics, de faire remonter les dysfonctionnements existant dans l'application du droit, voire d'en démontrer le

caractère inégalitaire afin de faire évoluer le cadre légal.

Le rappel constant à la loi constitue, la force singulière de l'ADLH qui met les pouvoirs publics face à leurs responsabilités et à leurs obligations. Les accompagnements individuels contribuent ainsi à nourrir une réflexion collective et permettent de faire jurisprudence à l'égard des collectivités. En ce sens, l'ADLH porte un objectif de transformation sociale qui se veut à la fois un levier de modification du rapport des ménages au droit, et d'évolution du droit.

LES DIFFÉRENTS LEVIERS D'INTERVENTION DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS À L'HABITAT

INFORMER

- donner aux personnes les éléments de compréhension de leur environnement,
- leur permettre de se situer dans le système administratif et juridique et d'en comprendre les modalités de fonctionnement.

ÉCLAIRER UNE STRATÉGIE

- présenter aux personnes l'ensemble des alternatives qui s'offrent à elles compte tenu de leur situation,
- en expliciter les conséquences et leur permettre de procéder à un « choix éclairé ».

ACTIVER DES DROITS

- accompagner les personnes dans le cadre des démarches administratives et juridiques, amiables ou contentieuses, leur permettant de faire valoir leurs droits et d'accéder à la Justice.

FAIRE ÉVOLUER LE CADRE LÉGAL

- faire connaître aux pouvoirs publics les dysfonctionnements existant dans l'application du droit,
- faire évoluer l'existant, notamment par la jurisprudence et les normes juridiques,
- montrer le caractère inégalitaire de certaines dispositions juridiques afin de faire évoluer la loi et la réglementation.

UN CHAMP D'INTERVENTION CENTRÉ SUR LES PROBLÉMATIQUES LIÉES À L'HABITAT

Outre l'approche en droit, l'ADLH se distingue par les problématiques qu'il recouvre.

On peut identifier 3 champs thématiques principaux de l'ADLH. Les associations du réseau interviennent parfois sur ces trois domaines, ou sur un seul d'entre eux. Il s'agit des actions permettant de faire valoir les droits des ménages à un logement décent et adapté, que ce soit dans l'accès ou dans le maintien, dans le parc social ou privé. Ces champs d'intervention renvoient chacun à des dispositifs spécifiques, mais ils sont présentés par les associations comme constituant trois segments complémentaires de l'ADLH. Ils concernent souvent les mêmes publics et renvoient à des problématiques intrinsèquement liées.

Les associations rencontrées interviennent ainsi dans les champs suivants :

1. L'ACCOMPAGNEMENT DANS LA MISE EN ŒUVRE DU DALO

Ce domaine d'activité est central et regroupe des actions diverses, qui vont de l'information simple sur les procédures Dalo jusqu'au recours indemnitaire, ce dernier restant toutefois encore marginal dans les pratiques mises en œuvre.

L'accompagnement réalisé concerne ainsi :

- la réalisation de recours amiable,
- la réalisation de recours gracieux ou contentieux (auprès du tribunal administratif),
- l'accompagnement dans le cadre d'un recours gracieux,
- l'accompagnement dans le cadre des différents types de recours contentieux (jusqu'au recours indemnitaire).

Les associations peuvent, si besoin, réorienter les ménages vers des avocats (généralement partenaires de l'association), financés dans le cadre de l'aide juridictionnelle⁶. Ce premier tronç commun d'action s'inscrit dans un objectif d'accès au logement social, dans la mesure où ce dernier s'avère être la solution de logement la plus fréquemment adaptée pour ces ménages. Il intègre aussi des recours Dalo volet hébergement, lorsqu'ils ne remplissent pas les conditions permettant de demander un logement (principalement s'ils sont en situation irrégulière au regard du droit des étrangers).

Le Dalo a conduit certaines associations qui n'intervenaient pas précédemment sur ce champ mais pouvaient être amenées à recevoir des ménages en demande de logement⁷, à mettre en œuvre des actions dans le domaine de l'accès aux droits liés à l'habitat.

2. L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES MENACÉS D'EXPULSION

Dans ce cadre, les intervenants accompagnent les ménages menacés d'expulsion afin de tenter d'éviter la poursuite de la procédure, ou, si elle est inévitable, de tout mettre en œuvre afin de leur permettre de trouver une solution de

relogement. Les ménages qui contactent les associations étant le plus souvent avancés dans la procédure d'expulsion, les actions réalisées sont majoritairement contentieuses.

Les associations, avec le ménage, identifient tout d'abord le stade de la procédure et sa cause (congé pour vente ou reprise, impayés de loyer, occupation sans titre, etc.). Elles effectuent un premier travail d'explicitation des procédures en cours pour que le ménage en comprenne les conséquences, les éventuelles marges de manœuvres et les recours possibles. Elles procèdent à un examen de la situation globale du ménage, notamment de ses ressources et de ses charges, afin de déterminer le reste à vivre souhaitable et d'adapter la stratégie de relogement en conséquence.

Les actes de procédure et les différents arguments avancés sont ensuite examinés afin d'en vérifier l'exactitude. Si la situation d'impayé est avérée, ils peuvent par exemple contester le montant de la dette de loyer, lire et expliquer au ménage les courriers reçus, les vulgariser et orienter vers des avocats travaillant avec l'association qui les accompagneront lors de la procédure judiciaire. Ce second champ d'intervention est réalisé sur certains territoires en articulation avec la CCAPEX⁸ locale (avec des associations siégeant lors de la Commission ou des ménages adressés à l'association par la préfecture suite à un passage en Commission), et d'autres acteurs ou dispositifs concernés.

8. Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

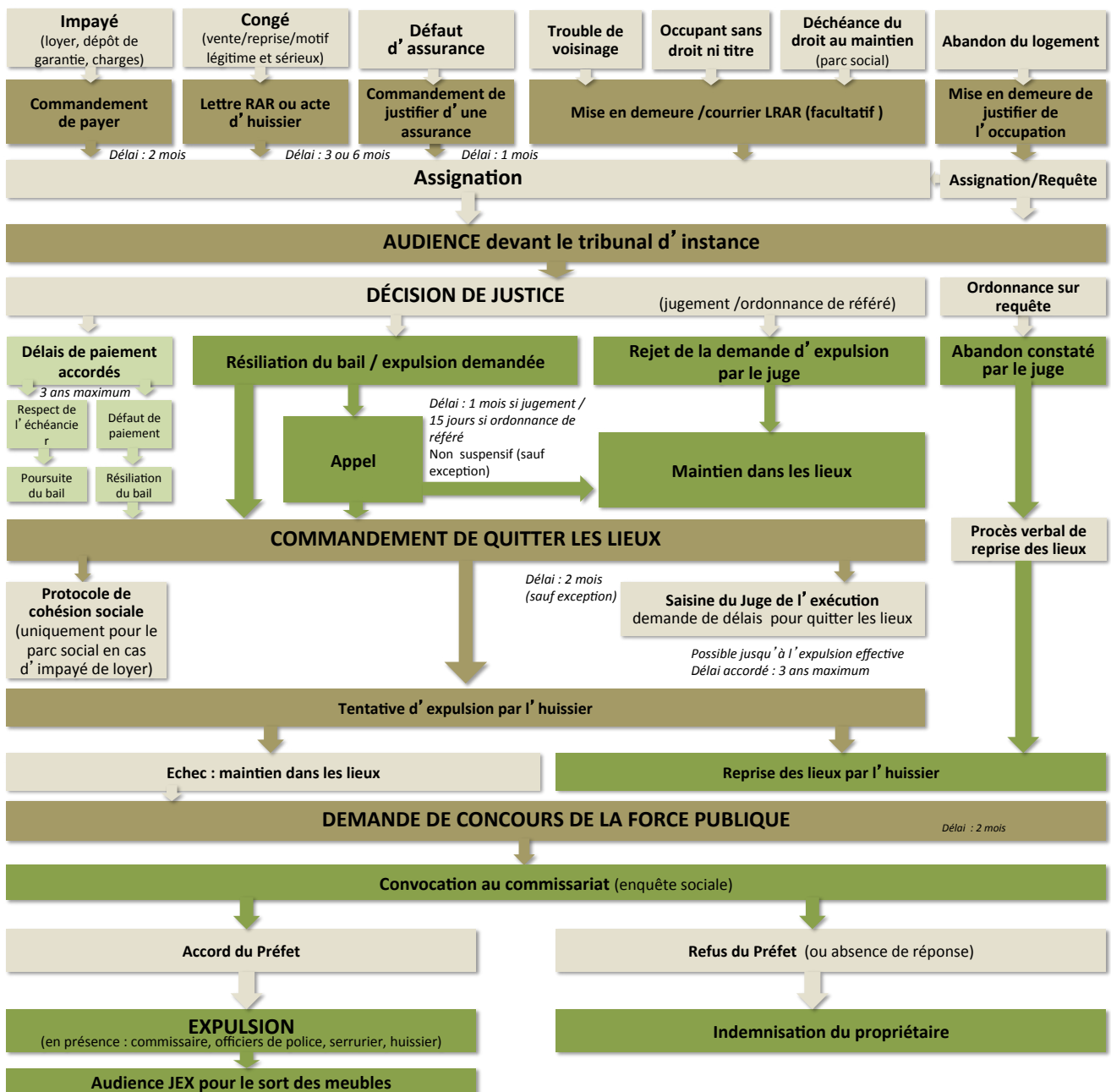
6. Les associations ou parfois les avocats peuvent aider le ménage à constituer un dossier d'aide juridictionnelle.

7. Par exemple en organisant des ateliers recherche logement, ou plus généralement en tant que Centre social recevant des personnes en difficulté.

DES MÉNAGES SOUVENT TRÈS AVANCÉS DANS LES PROCÉDURES D'EXPULSION

Si l'enjeu de la lutte contre les expulsions est de développer des interventions dès les premiers impayés de loyer, et ce, avant la saisine du juge, les associations rencontrées déplorent que les ménages concernés les contactent en général alors que la procédure d'expulsion est à un stade beaucoup plus avancé. Ainsi, les démarches amiables que peuvent réaliser les associations sont plus difficilement mobilisables pour la résolution de ces situations et justifient le mode d'action presque exclusivement contentieux. Plus le stade de la procédure est avancé, plus l'intervention afin d'éviter l'expulsion et de trouver une solution de relogement est limitée, puisque les démarches sont engagées tardivement (saisine du Juge de l'Exécution, demande de logement, recours Dalo, etc.).

SCHÉMA DE LA PROCÉDURE D'EXPULSION



3. LA LUTTE CONTRE L'HABITAT INDÉCENT OU INDIGNE

Sur ce champ, les associations informent sur les droits et devoirs des locataires, et les soutiennent afin de faire valoir leurs droits et de tenter de faire cesser les situations d'indignité du logement.

Les intervenants réalisent - ou font réaliser par les acteurs compétents - des visites à domicile afin de constater les désordres, les signalent aux institutions compétentes (en vue de mises en demeures, d'arrêtés de péril ou d'insalubrité), et accompagnent les ménages dans les démarches administratives et juridiques afin d'engager des poursuites contre leurs bailleurs.

L'objectif est généralement la réalisation de travaux, la mise en œuvre de l'obligation de relogement par le bailleur ou les pouvoirs publics si ce dernier est défaillant, le remboursement de loyers indus, etc. Ces démarches peuvent être amiables ou contentieuses, le contentieux pouvant être d'ordre administratif, civil ou pénal. Il est à noter que l'accompagnement de l'association peut continuer après la résolution de la problématique du ménage (via un relogement ou la réalisation de travaux)⁹.

4. DES CHAMPS PÉRIPHÉRIQUES

Outre ces 3 champs principaux, les associations interviennent dans des domaines périphériques qui sont également considérés comme constitutifs de l'ADLH. Ils sont considérés comme tels dans la mesure où ils alimentent ou complètent les champs thématiques principaux et contribuent à permettre aux ménages de connaître et de faire valoir leurs droits. Peuvent être cités :

9. Malgré la réalisation de travaux, l'association peut poursuivre l'accompagnement du ménage dans sa demande de relogement (l'amélioration du logement ne permettant pas de résoudre des problématiques de sur-occupation ou de reste à charge trop important), ou dans sa demande de réparation du préjudice subi avant la réalisation des travaux ; l'accompagnement peut aussi concerner la résorption du logement indécemment ou indignement en lui-même (notamment en poursuivant la veille des procédures engagées pour faire cesser l'indignité), pour éviter qu'il n'accueille un autre ménage, rencontrant les mêmes problèmes.

■ **La recherche de logement** via des ateliers dédiés : certaines associations ont ainsi développé des Ateliers Recherche Logement. L'objectif est de mettre à disposition des ménages des informations sur leurs droits au logement, mais aussi de réaliser des actions de soutien à la recherche de logement et d'aide à l'accès (présentation des dispositifs FSL, etc.).

■ **L'accès à l'hébergement et maintien** : afin de répondre à certaines situations d'urgence, les associations réorientent les ménages vers d'autres associations locales afin qu'ils puissent accéder à une solution d'hébergement, ou engagent des actions contentieuses afin de faire valoir leur droit à l'hébergement.

■ **La lutte contre les discriminations** : ce dernier champ d'intervention regroupe les actions menées par certaines associations pour dénoncer les discriminations dans l'accès au logement, les prévenir, les analyser, accompagner les ménages qui en sont victimes, voire interpellier les pouvoirs publics sur certaines situations. Cette interpellation peut être réalisée directement par l'association ou via d'autres associations ou institutions (tel que le Défenseur des Droits).

■ **La défense des occupants de terrains** : face à la multiplication des expulsions et évacuations de terrains, parfois hors de tout cadre légal, et à la complexité des procédures applicables, il est nécessaire de proposer un accompagnement juridique aux occupants.

■ **Les rapports locatifs** : ce champ concerne les rapports entre propriétaire et locataire et peut porter sur l'état des lieux, l'établissement du bail, la contestation de la nature du bail, une demande d'augmentation de loyer, de réalisation de travaux, un litige sur les charges, une difficulté afin de récupérer le dépôt de garantie, etc.

■ **L'amélioration de l'habitat auprès des propriétaires occupants et accédant à la propriété**, et leur accompagnement en cas d'impayés de charges ou d'emprunt.

UNE APPROCHE SINGULIÈRE FONDÉE SUR UNE PRISE EN COMPTE GLOBALE DES PERSONNES ET UN PREMIER ACCUEIL OUVERT A TOUS

Si l'ADLH ne peut être confondu avec l'accompagnement social proposé par les travailleurs sociaux de secteur ou dans le cadre de l'ASLL par exemple, dans la mesure où il est axé sur les problématiques liées à l'habitat et s'inscrit dans le cadre de la mobilisation du droit, il comporte cependant une importante dimension sociale. L'ADLH s'appuie en effet sur une prise en compte globale de la situation des ménages accueillis. Leurs situations étant complexes et les problématiques souvent étroitement imbriquées, **l'ADLH promeut le décroisement des approches sociales, administratives et juridiques.** L'accompagnement proposé passe ainsi par une compréhension de l'ensemble

des facteurs susceptibles d'alimenter le processus d'exclusion que vit un ménage, afin de l'aider à faire valoir ses droits. Cependant, cette « approche globale » n'est pas synonyme « d'accompagnement global » : la dimension sociale de l'accompagnement s'inscrit en effet en complémentarité et en lien avec les autres acteurs associatifs et avec les travailleurs sociaux de secteur ou spécialisés.

Cette prise en compte des personnes dans leur globalité distingue fortement l'accompagnement proposé par les associations des formes d'accompagnement proposées dans le cadre de l'action sociale institutionnelle, qui tendent à morceler ou à cloisonner les approches en fonction des dispositifs dans lesquels ils s'inscrivent. Cette posture est alimentée

UN ACCUEIL SPÉCIFIQUE, QUI RASSURE ET MET EN CONFIANCE

La forme associative facilite le rapport aux personnes, dans la mesure où les bénévoles et salariés n'incarnent pas une institution : dès lors, les personnes accueillies sont moins souvent dans la demande ou sommées de « rendre compte » de leur situation ou de leurs démarches. L'accueil informel, convivial parfois, l'absence de « guichet » contribuent également à apaiser les tensions et à créer un climat bienveillant. Pour certaines structures, la réalisation du premier accueil par des bénévoles participe pleinement de cette volonté d'humaniser les conditions d'accueil des personnes. Si les bénévoles n'ont pas la technicité que peuvent avoir certains salariés, ils ont néanmoins un rôle majeur qui consiste à rassurer, à mettre en confiance. Lorsque les bénévoles ont eux-mêmes été accompagnés dans le passé par la structure, qu'ils sont « passés par les mêmes épreuves », leur présence peut contribuer à alléger le sentiment d'isolement et de culpabilité que peuvent ressentir les ménages.

et renforcée par la dimension humaine de l'accueil prônée par l'ADLH, qui souhaite là encore se distinguer des modes de prise en charge institutionnels. **L'accueil se veut ainsi ouvert et bienveillant et surtout, sans filtre préétabli** : le principe qui prévaut pour tous et qui est présenté comme un point fort de l'action associative est celui du primo-accueil « sans exclusive », ouvert à toute personne rencontrant des problématiques liées à l'habitat.

Ainsi, quel que soient son profil et ses ressources, « toute personne a droit à une information ». Il n'existe donc pas de filtre a priori des ménages accueillis en fonction de leurs ressources ou de leur profil socioéconomique, même si les ménages les plus aisés et les mieux dotés en ressources socioculturelles peuvent être réorientés vers une autre structure ou ne seront pas forcément accompagnés dans leurs démarches. L'ADLH s'adresse en effet avant tout aux personnes les plus fragiles, la notion de « fragilité » incluant ici une dimension sociale, économique ou psychologique.

UN ACCOMPAGNEMENT SOUPLE, QUI S'ADAPTE AUX SITUATIONS INDIVIDUELLES DES MÉNAGES

Un caractère distinctif de l'ADLH réside dans le fait qu'il s'agit bien d'un accompagnement s'adaptant aux besoins et aux situations individuelles de chaque ménage et dont la durée n'est donc pas préétablie ou formatée.

En cela, il ne se limite pas à informer, conseiller ou orienter les ménages, et se distingue donc des permanences proposées au sein des MJD, des PAD, des ADIL¹⁰ ou par les permanences d'avocats en Mairie ou au Palais de Justice.

Il n'a pas non plus pour objectif d'apporter des solutions d'urgence (sauf à la marge en cas, par exemple, d'expulsion hors de tout cadre légal) mais vise à apporter des solutions pérennes pour résoudre des difficultés de logement des ménages, et à les rendre autonomes dans leurs démarches.

L'accompagnement proposé dans le cadre de l'ADLH est donc **d'une durée variable en fonction des situations des ménages accueillis** : il peut être très ponctuel, ou durer au contraire plusieurs mois voire plus d'une année. Un ménage peut ainsi être accompagné sur une problématique, parfois sur de longues périodes, puis revenir ensuite vers l'association lorsqu'une nouvelle problématique liée à l'habitat se présente. **Les associations pratiquant l'ADLH sont toutefois guidées par le principe de la subsidiarité.**

¹⁰. Maisons de Justice et du Droit, Points d'Accès au Droit, Agences Départementales d'Information sur le Logement

UN ACCOMPAGNEMENT DONT LA DURÉE VARIE EN FONCTION DES SITUATIONS ET DES CONTEXTES LOCAUX

La durée de l'accompagnement dépend en premier lieu de l'étape à laquelle la personne se situe au regard de ses démarches : certaines personnes n'en ont amorcé aucune, alors que d'autres se présentent aux associations en ayant déjà mobilisé certains dispositifs. Elle dépend également de la gravité et de l'urgence de la situation, mais aussi du contexte local et notamment de l'engorgement de certains dispositifs (par exemple en Ile-de-France), qui rallonge le temps des procédures. Ainsi, le CAL de Paris livre l'exemple d'une personne vivant dans des conditions très difficiles (dans une chambre de 6m²), dont le cas est signalé au service technique de l'habitat¹¹ et qui a été relogée au bout de 8 mois. À l'inverse, certains ménages sont accompagnés par le CAL depuis plusieurs années : en situation de sur-occupation ou disposant d'un logement trop coûteux, ils ont activé tous les recours possibles mais leur situation évolue difficilement en raison de la faiblesse de l'offre au regard de la demande de logement, et du caractère non prioritaire de leur situation.

Le CAL compte ainsi une trentaine de ménages accompagnés depuis 6-8 ans (une minorité toutefois), pour la plupart des « anciens demandeurs » qui ont une demande de logement HLM actualisée depuis plus de 10 ans.

Signalons enfin que l'accompagnement peut être long pour certains ménages, mais le suivi n'est pas d'intensité égale durant toute la durée de l'accompagnement : certaines périodes de latence font ainsi l'objet d'un suivi plus relâché, lorsque les démarches sont lancées et qu'il faut alors patienter pour les voir aboutir.

¹¹. Service d'hygiène et de santé de la Ville de Paris.

L'ADLH est enfin fondé, dans la mesure du possible, sur les notions de proximité et d'accessibilité en proposant notamment des permanences délocalisées (en pied d'immeubles de logements sociaux et dans différents quartiers par exemple), des horaires adaptés, un accompagnement physique dans les démarches, etc.

Le processus d'accompagnement aux droits liés à l'habitat : principes clés et modalités d'intervention

Après avoir posé les principes fondamentaux de l'ADLH et son champ d'intervention spécifique, sont abordées ici les modalités de réalisation de cet accompagnement. Ceci questionne la professionnalité des intervenants de l'ADLH - c'est-à-dire les compétences requises par ce type d'intervention aux différentes étapes du processus, du premier accueil jusqu'à la mise en œuvre de solutions adaptées - ainsi que les modalités de réalisation de cet accompagnement : par qui il est proposé, les différents objectifs poursuivis, les partenaires mobilisés et, en filigrane, les différentes compétences professionnelles mobilisées.

UN ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ PAR DES ÉQUIPES DE PROFESSIONNELS PLURIDISCIPLINAIRES

1. LE PRINCIPE DE LA PLURIDISCIPLINARITÉ : disciplines des sciences humaines et sociales : sociologie, ethnologie, développement local, histoire, sciences de l'éducation, etc., obtenus en formation initiale ou continue ;

UN ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉ PAR DES PROFILS DIVERSIFIÉS ET NON PAR UNE FIGURE PROFESSIONNELLE UNIQUE

Il n'existe pas de « figure professionnelle type » de l'ADLH, ni de formation spécifique ou de qualification particulièrement dédiée à son exercice. Les associations qui réalisent l'accompagnement aux droits liés à l'habitat mobilisent le plus souvent des équipes aux profils très diversifiés, dont les compétences se construisent et se renforcent avec la pratique et par les échanges :

■ Le premier profil représenté est celui des juristes de formation (de niveau master 2), dont la formation initiale est renforcée par des formations ciblées sur le logement (les différentes procédures concernant l'habitat indigne, la procédure d'expulsion, etc.) et sur les politiques sociales ;

■ Faisant presque part égale avec les premiers, sont aussi fortement représentés des intervenants titulaires de diplômes (généralement de niveau master 2) dans les

■ Le troisième profil rencontré est celui des travailleurs sociaux : CESF et assistantes sociales ;

■ D'autres intervenants, enfin, sont issus de parcours très divers : BTS action commerciale, parcours administratifs, etc.

Au-delà de la diversité de ces profils, il est à noter que l'ADLH mobilise des intervenants présentant un niveau de qualification élevé : les équipes intègrent toutes au moins un, voire plusieurs intervenants diplômés d'un master 2, que ce soit dans le domaine juridique ou celui des sciences sociales.

De plus, l'ADLH suppose également un recours important à la formation continue, que ce soit dans le domaine juridique, ou dans la connaissance des dispositifs d'action sociale. Ces formations peuvent être réalisées en interne, via d'autres associations (telle

la Fondation Abbé Pierre), ou par le biais de formations nationales d'autres réseaux ou fédérations (la FAPIL, la FNARS, la CSF, etc.). Ce recours à la formation continue est rendu nécessaire par la constante évolution des cadres législatifs du champ de l'habitat et de l'action sociale et par la spécificité même de l'ADLH qui se situe au carrefour du social, de l'administratif et du juridique. Mais au-delà de la simple actualisation des connaissances, l'enjeu de la formation continue se situe également sur un autre registre : celui de la connaissance de l'évolution de la jurisprudence (alimentée, par exemple, par le réseau Jurislogement) afin de pouvoir répondre à des situations exceptionnelles et complexes ou à des cas émergents.

Pour les associations pratiquant l'ADLH, la question du recrutement et de la formation des

intervenants représente un enjeu important.

La nécessité d'une forme de polyvalence, la combinaison des entrées juridiques et sociales dans l'accompagnement des ménages ne correspondent pas à des profils de formation spécifiques. Certaines associations estiment ainsi que la formation des travailleurs sociaux n'aborde que très superficiellement l'approche juridique. Le recrutement de travailleurs sociaux pour la mise en œuvre de l'ADLH nécessite donc un travail de sensibilisation et de formation de ces derniers afin qu'ils acquièrent le « réflexe » d'intégrer systématiquement un questionnement sur le respect des droits et la réglementation dans leur accompagnement. Pour certaines associations qui recrutent essentiellement des travailleurs sociaux, la question se pose d'intégrer ou non un intervenant qui joue le rôle « d'appui conseil » juridique auprès de ses collègues.

UN PARCOURS D'INTERVENANT DONT LES COMPÉTENCES SE SONT DÉVELOPPÉES CHEMIN FAISANT, AVEC LA PRATIQUE

Cette directrice d'une association de l'Est de la France a un parcours atypique qu'elle qualifie de « militant ». Titulaire d'un BTS action commerciale, elle a longtemps travaillé dans une entreprise privée, avant de reprendre des études et d'obtenir un master 2 en sciences sociales. A l'origine fortement investie dans le milieu associatif local, elle s'est professionnalisée au fur et à mesure. Militante associative au milieu des années 1990, elle a créé l'association avec quinze autres bénévoles autour de la défense d'une famille expulsée, qu'ils ont défendue en réalisant une occupation qui a abouti au relogement de la famille. Par la suite, les bénévoles ont continué à accompagner des ménages dans leurs demandes d'accès au logement social. Afin de répondre aux demandes en constante augmentation, ils ont instauré des permanences, et ont vu progresser leur activité. À partir de 2000, l'association a sollicité le FAS (fond d'action sociale) afin de pouvoir rémunérer le poste de la directrice, d'abord à mi-temps, puis à plein temps. De plus en plus reconnue localement, l'association s'est développée, avec le recrutement de deux chargés de mission licenciés en droit et en histoire. Issue d'une formation pluridisciplinaire non juridique, cette directrice s'est ainsi formée « sur le tas » aux questions juridiques tout en étant actuellement fortement reconnue au niveau local sur ses connaissances et compétences acquises au cours des années ainsi que sur sa capacité à aller chercher l'information ou la jurisprudence la plus adaptée au cas présenté : « On me fait confiance car quand je ne sais pas, je cherche ».

2. DAVANTAGE QU'UNE QUALIFICATION :

UNE « POSTURE »

Il ressort très clairement des ateliers et des entretiens réalisés qu'il n'est pas forcément nécessaire d'être juriste de formation pour pratiquer l'accompagnement aux droits liés à l'habitat. C'est un socle de compétences que l'on peut acquérir via des formations et par la pratique, et qui recouvre différentes thématiques et pas seulement le droit du logement (le droit des étrangers, les droits sociaux, etc.). **Par ailleurs, l'important, pour les associations, est surtout de bien connaître son niveau de compétences en la matière et de savoir passer le relais sur des domaines que l'on ne maîtrise pas.**

Cependant, l'accent a été mis sur la nécessité, si l'accompagnant n'est pas lui-même juriste, de pouvoir facilement et rapidement mobiliser des compétences juridiques (en interne à la structure ou en externe : association ou avocat partenaire).

Ainsi, plus qu'une compétence technique pointue, il est attendu des intervenants de l'ADLH qu'ils se situent dans le juste registre d'intervention et ce, quelle que soit leur qualification ou le diplôme initial. L'enjeu est en effet d'apporter au ménage la bonne réponse (ou les éléments nécessaires pour faire un choix), en fonction de ce qui est le plus adapté à sa problématique. Au-delà des compétences techniques développées en interne, les intervenants de l'ADLH doivent donc assumer « d'être dans une posture modeste et accepter de ne pas être des sachants ». Cela implique de savoir connaître les limites de ses connaissances et surtout de s'appuyer

sur les ressources de son environnement. La pluridisciplinarité des équipes pratiquant l'ADLH est ainsi une ressource importante : l'approche par le droit est un outil de travail nécessaire mais il n'est pas l'affaire des seuls juristes. L'accompagnement individuel des ménages est une production collective, qui mobilise divers outils et divers champs de compétences.

Cette posture professionnelle spécifique à l'ADLH se traduit à différents niveaux :

- La capacité à actualiser ses connaissances en continu et à aller chercher l'information ;
 - La capacité à mobiliser les acteurs (en interne ou en externe) susceptibles d'apporter les informations et les compétences nécessaires, voire à réorienter le ménage vers ces derniers.
- En effet, la constitution et l'entretien d'un réseau de partenaires fait partie intégrante de l'ADLH. Cette fonction demande un investissement particulier et un temps dédié ;
- Et *in fine* la capacité d'accompagner le ménage tout au long de ce processus, en réalisant des démarches administratives et juridiques, et de se positionner comme « coordonnateur » ou « ensemblier » conjuguant différentes interventions.

Pour certaines associations, l'approche fondée uniquement sur le droit du et au logement n'est pas suffisante à l'ADLH, dans la mesure où le droit du et au logement se trouve étroitement lié et impacté par l'ensemble des autres champs du droit : droit des étrangers, droits sociaux, droit du travail, lutte contre les discriminations, etc. Or, ces droits ne concordent pas systématiquement, et parfois viennent en contradiction.

Par exemple, le droit des étrangers interfère avec le droit au logement (la nature du droit au séjour ouvre ou non l'accès au parc social), et avec les droits sociaux (une personne peut être en situation régulière mais ne pas être éligible à telle ou telle prestation selon la nature de son titre de séjour et sa nationalité). Si les associations pratiquant l'ADLH ne peuvent acquérir une spécialisation pointue sur l'ensemble de ces champs, elles doivent donc puiser ces ressources dans leur environnement, et pour cela, s'appuyer sur un réseau local de spécialistes. L'ALPIL, par exemple, a constitué avec des partenaires locaux un réseau intitulé « Droits communs », qui met à disposition des professionnels de l'accompagnement un réseau de juristes de différentes spécialités qui peuvent apporter des réponses sur des points précis concernant la situation d'une personne, et élaborent des fiches de synthèse s'adaptant à certaines situations récurrentes.

3. UNE INTERVENTION QUI MOBILISE AUSSI BIEN DES BÉNÉVOLES QUE DES PROFESSIONNELS SALARIÉS

L'ADLH est effectué par des associations mobilisant le plus souvent des professionnels salariés. En effet, si certaines des associations se sont créées grâce à l'action de militants et de bénévoles, la montée en charge de l'activité a nécessité ensuite le recrutement de professionnels salariés. Cette professionnalisation répond à la fois à l'augmentation du nombre de ménages à accompagner mais aussi aux contraintes imposées par le suivi des dossiers, qui nécessitent une présence en continu et une importante réactivité.

Si certaines structures fonctionnent uniquement grâce à des professionnels salariés, d'autres s'appuient à la fois sur l'intervention de salariés et de bénévoles. Les rôles dévolus à chacun diffèrent selon chaque association

et peuvent aussi être variables selon les individus : en fonction de leur ancienneté, de leur implication, de leur formation initiale ou de leurs compétences professionnelles, etc. Pour les associations mobilisant des bénévoles, on peut cependant identifier des fonctions spécifiques et complémentaires :

■ Le plus souvent, les bénévoles assurent les permanences d'accueil des ménages, et recueillent les documents administratifs nécessaires à la constitution des dossiers. Selon leur degré d'autonomie et l'organisation de l'association, ils peuvent participer à l'élaboration des stratégies d'intervention avec les ménages. Ils sont également mobilisés pour accompagner physiquement les ménages dans leurs différentes démarches (visites à domicile, accompagnement au tribunal ou dans d'autres services administratifs). Dans un autre registre, ils peuvent assurer une fonction de représentation de l'association, de son mandat et de ses valeurs, et peuvent éventuellement, mener des actions d'interpellation des pouvoirs publics (manifestations, occupation de locaux, interpellation des médias, etc.). Les bénévoles sont également présents au sein du conseil d'administration des associations au sein desquels ils exercent une fonction d'orientation et de contrôle des activités de la structure, de sa gestion, ainsi qu'un rôle de représentation officielle de l'association auprès des différents financeurs.

■ Les salariés assurent, eux, le suivi technique et juridique des dossiers au quotidien. Ils élaborent - ou à tout le moins - valident le diagnostic des besoins et la définition des stratégies qui seront proposées aux ménages. Ils sont mobilisés aussi dans la constitution et l'entretien d'un réseau de partenaires.

UNE INTERVENTION QUI MOBILISE UNE DIVERSITÉ DE PROFILS PROFESSIONNELS ET DE STATUTS : L'EXEMPLE DU CAL DE PARIS

Le CAL, association créée en 2004, illustre bien la diversité des formations et des statuts des intervenants de l'ADLH.

L'association emploie à ce jour 3 salariés (pour 1,8 ETP) ainsi qu'un jeune en service civique volontaire. Ce sont :

••• Une chargée de mission. Juriste de formation et titulaire d'un diplôme Master 2 en sciences sociales de la justice. Elle a participé à plusieurs formations spécifiques sur la question du logement proposées par l'ADIL, par la Fondation Abbé Pierre et Droits d'urgence, et à des formations sur l'identification des désordres dans le bâti.

••• Un agent d'accueil (à temps partiel) : ce dernier réalise le primo accueil du public lors des permanences (2 fois par semaine) ainsi que le travail de secrétariat. La personne occupant ce poste est sans qualification particulière mais a été formée en interne par l'association, qui l'a accompagnée et dont elle est ensuite devenue bénévole. Elle est bilingue français/arabe.

••• Un assistant à la chargée de mission. L'intervenant est juriste de formation et titulaire d'un diplôme Master 2. Il s'est formé aux questions du logement via des formations interne au CAL complétées par plusieurs sessions de formation dispensées par la Fondation Abbé Pierre.

••• Un jeune en service civique assurant des missions diverses centrées sur l'accueil et l'occupation des enfants lors des permanences.

À cette équipe de salariés s'ajoutent des intervenants bénévoles :

••• Une équipe de 12 bénévoles qui réalisent les permanences d'accueil de l'association tous les mercredis et samedis après-midi. Les bénévoles sont issus de formations diverses, non liées au logement ou à l'accès aux droits. La majorité d'entre eux a été formée en interne par l'association.

••• Le Conseil d'administration, également constitué de bénévoles, qui comprend 5 membres dont la majorité siège depuis la création de l'association. Ces derniers sont chargés de la gestion administrative et budgétaire de l'association.

La présidente est titulaire d'un diplôme d'ingénierie sociale urbaine et a travaillé comme chargée d'opérations dans le cadre de la mise en œuvre de travaux de sortie d'insalubrité et de lutte contre le saturnisme infantile pour un opérateur privé. Elle a acquis une expérience importante dans l'accompagnement des personnes mal-logées, l'établissement de diagnostic technique et l'identification de désordres dans l'habitat ancien.

4. LES COMPÉTENCES - CLÉS DE L'ADLH

La mise en œuvre de l'ADLH requiert des compétences spécifiques qui vont être mobilisées de façon différente lors des principales étapes de l'accompagnement :

••• Des capacités d'écoute et de dialogue

Cette compétence, qui relève du savoir être et du relationnel, apparaît primordiale dans le cadre de l'ADLH et ce, dès les premiers contacts avec le ménage.

Il a été évoqué précédemment que les ménages s'adressant aux associations le faisaient parfois au terme d'un long « parcours du combattant » et en dernier recours. Face à la détresse des personnes accueillies, les intervenants doivent faire preuve de capacités d'écoute et de dialogue, les premiers entretiens se déroulant souvent dans des conditions difficiles.

La capacité d'écoute, de dialogue et d'empathie est nécessaire afin de :

- rassurer la personne, de la déculpabiliser et de faire en sorte « qu'elle se sente reconnue dans ses problématiques d'accès au logement » (APU) ;
- d'établir une relation de confiance avec la personne accueillie. Cette relation de confiance est en effet la clé de l'accompagnement : en premier lieu, elle permet d'obtenir des informations précises et fiables sur lesquelles s'adossera la stratégie proposée. Elle favorise aussi le maintien de l'investissement du ménage au cours du temps ;
- de trier les informations pertinentes et de cibler les problématiques du ménage. Comme le dit cette intervenante : « les gens se déversent quand ils arrivent en rendez-vous, mais nous avons besoin d'avoir des réponses précises » (DAL 68). Aussi, et bien qu'il soit important de laisser aux personnes accueillies un espace de parole suffisamment libre pour qu'ils puissent exposer leurs difficultés, il est important de poser des questions précises afin d'obtenir les éléments nécessaires à l'élaboration d'une stratégie ;
- dans un second temps, ces compétences sont aussi mobilisées pour s'assurer de la bonne compréhension du ménage et de son adhésion à l'accompagnement : les intervenants font alors appel à leurs capacités de vulgarisation et de reformulation.

❖ **Une connaissance précise des missions de l'association et de ses capacités d'action**

Les associations interviennent dans un cadre défini par le projet associatif qui encadre les objectifs de l'association et son champ d'intervention, ce qu'elle est en mesure de faire ou non. L'énonciation des possibilités et des contraintes d'action de ces associations est particulièrement importante lors du premier accueil du ménage et participe à poser le cadre d'un accompagnement mobilisant l'adhésion du ménage.

❖ **Une connaissance de l'environnement juridique et social**

Les intervenants s'appuient sur un socle de connaissances au carrefour de l'intervention sociale, du logement et du droit. En conséquence, ils doivent en premier lieu avoir une connaissance fine du système d'acteur local et de l'environnement institutionnel dans lequel ils s'inscrivent afin d'identifier quels sont les acteurs à mobiliser et les leviers à activer pour résoudre telle ou telle situation.

Cela implique la connaissance des dispositifs d'action sociale, des filières d'accès au logement social et des organismes locaux, départementaux ou régionaux susceptibles d'être mobilisés (SCHS¹², commission de médiation Dalot, CCAPEX¹³, commission de conciliation, pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne, ARS¹⁴, etc.).

Ils doivent également disposer d'un socle minimal de compétences juridiques sur le droit du logement, connaissances qu'ils doivent actualiser régulièrement. Sur certains territoires, les intervenants ont par ailleurs développé des connaissances juridiques très spécifiques sur des problématiques locales pertinentes (les gens du voyage sédentarisés par exemple).

❖ **L'animation d'un réseau de partenaires**

Les intervenants de l'ADLH s'appuient fortement sur les ressources de leur environnement et doivent donc être à même de constituer, entretenir et développer un réseau de partenaires locaux. Les liens établis avec le tissu associatif local ou les avocats s'opèrent le plus souvent sur un mode informel via des orientations réciproques, des réunions ponctuelles. Les relations établies avec les acteurs institutionnels sont souvent davantage formalisées. Elles peuvent être développées via le conseil d'administration

12. Services Communaux d'Hygiène et de Santé.

13. Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives.

14. Agence Régionale de Santé.

(demande de partenariats officiels liés ou non à des demandes de financements) ou via les intervenants eux-mêmes de manière informelle : ils vont par exemple développer des liens avec les travailleurs sociaux de secteur, avec les SCHS, etc. Il faut toutefois noter que les relations avec les acteurs institutionnels, si elles sont centrales, s'exercent parfois davantage dans le cadre d'un rapport de force que d'un véritable partenariat. Ces acteurs institutionnels n'en font pas moins partie du réseau des acteurs à mobiliser.

UNE INTERVENTION QUI ARTICULE DES APPROCHES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES

L'accompagnement réalisé dans le cadre de l'ADLH articule à la fois des modes d'intervention individuels et collectifs. Ces deux modes d'intervention sont mobilisés à des étapes différentes de l'accompagnement.

Ainsi, le premier accueil des ménages s'opère parfois lors de permanences collectives. Cet accueil collectif répond non seulement à des contraintes de moyens, mais aussi à des enjeux symboliques : il s'agit, pour certaines associations, de conforter les personnes accueillies dans l'idée qu'elles ne sont pas les seules concernées par des difficultés liées au logement, et que celles-ci sont liées à des phénomènes sociaux dont elles ne sont pas responsables. Le registre collectif, par

les échanges qu'il suscite entre personnes présentant les mêmes problématiques, permet ainsi aux personnes accueillies de prendre de la distance avec leurs propres difficultés, de se « remobiliser ». Le cas échéant, certaines associations s'appuient aussi sur ce collectif pour alimenter leur fonction d'interpellation.

Le mode collectif est également le mode d'intervention favorisé par certaines structures lorsqu'il s'agit d'apporter des informations et d'éclairer les ménages sur des procédures et des dispositifs. Dans le cadre du Dalo, les ménages peuvent ainsi faire l'objet d'une première information collective. Puis, pour ceux qui le souhaitent ou en éprouvent la nécessité, l'information collective peut se poursuivre par un accompagnement individuel. De même, l'aide à la recherche de logement s'opère le plus souvent sous la forme d'ateliers collectifs.

L'idée fondamentale est d'articuler les registres individuels et collectifs afin de s'adapter aux besoins et aux situations des ménages ainsi qu'à leur degré d'autonomie. Si les premiers temps de l'accueil se déroulent sous la forme collective, le suivi individuel prend ensuite le pas pour apporter des réponses à chaque situation singulière. Sur ce plan, chaque association a développé ses propres modes de faire.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS À L'HABITAT

L'accompagnement aux droits liés à l'habitat s'organise selon trois principales séquences qui sont :

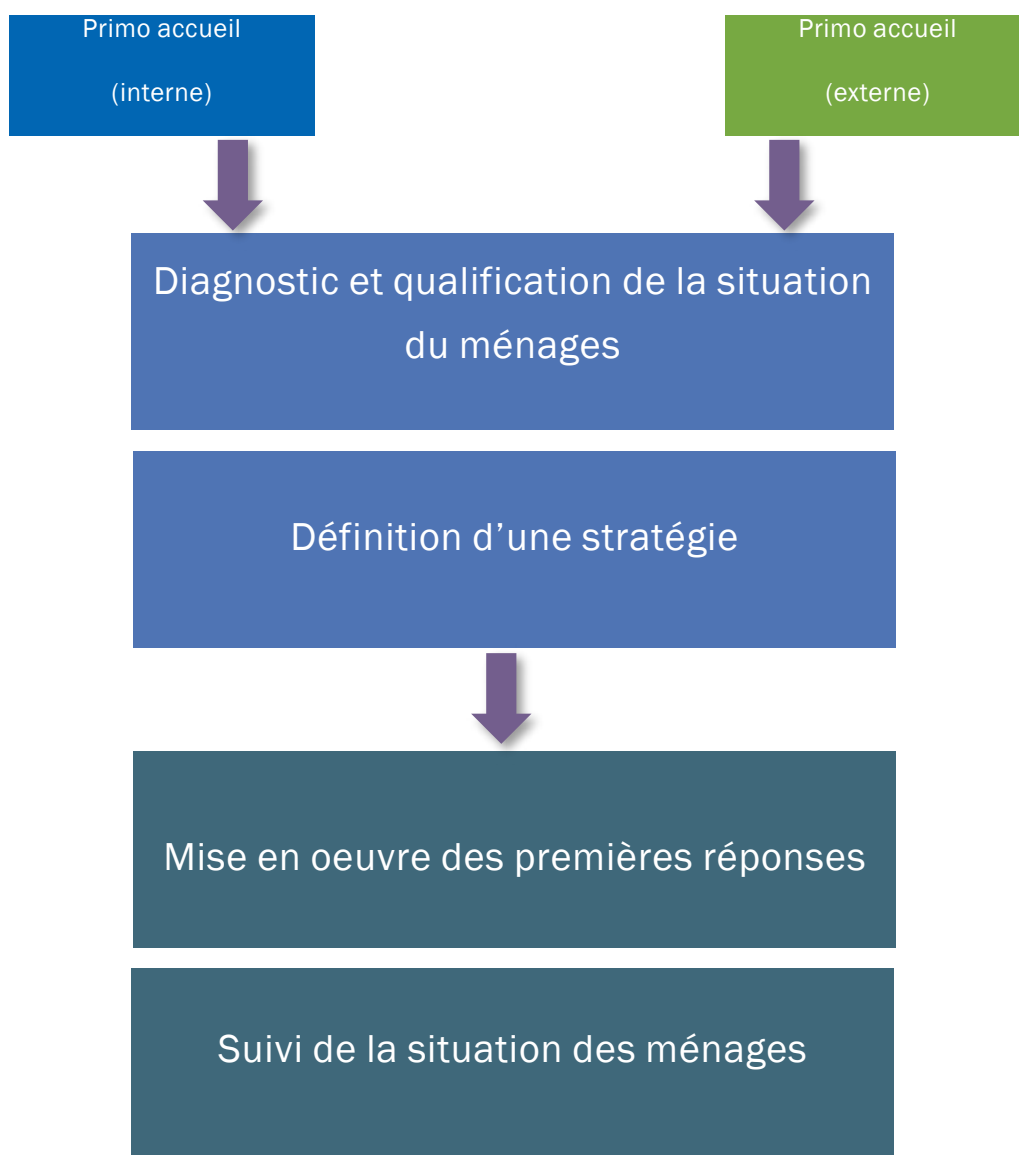
- Le primo accueil ;
- Le diagnostic de la situation du ménage permettant de définir des solutions adaptées ou des alternatives stratégiques ;
- La mise en œuvre des premières réponses et le suivi de la situation du ménage.

1. LE PRIMO ACCUEIL : UNE ÉTAPE À PART ENTIÈRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les caractéristiques de cette étape

L'étape intitulée « primo accueil » est celle de la première prise de contact du ménage avec l'association, que ce soit physiquement ou par téléphone. Avant cette première prise de contact, il est important de rappeler que l'orientation des ménages vers l'association s'opère selon deux principales modalités :

- une orientation que l'on pourrait qualifier de « simple » : le ménage se présente à l'association dont le contact lui a été proposé par l'un des acteurs du territoire ou par des connaissances, sans qu'il n'y ait de retour systématique de l'association vers l'acteur qui a orienté le ménage ;



■ une orientation sur « prescription » : dans le cas de certains dispositifs, ou de partenariats formalisés par une convention, les partenaires institutionnels de l'association (la CCAPEX, la CAF, le Conseil Général et la préfecture notamment) peuvent lui orienter des ménages afin qu'ils soient accompagnés. Dans ce dernier cas, les associations peuvent informer l'acteur « prescripteur » du suivi du dossier.

Premier contact avec le ménage, ce « primo accueil » représente une étape à part entière du processus d'accompagnement et mobilise des compétences spécifiques, notamment parce qu'il est ouvert à tous et s'effectue sans filtre préalable.

Paradoxalement, il ne s'agit pas d'un poste pour lequel sont exigées des qualifications très poussées : telle association mobilisera une personne en service civique, telle autre une personne réalisant le secrétariat pour plusieurs services. Cependant, ce travail est jugé « très important », « primordial » et le poste qualifié de « difficile et usant ». Car si cette étape ne mobilise pas forcément de compétences techniques juridico-administratives, elle requiert :

■ des compétences de l'ordre du savoir être : savoir s'adapter, communiquer vis à vis de tous publics - voire canaliser un nombre de personnes important dans le cas des accueils collectifs, mais aussi être en capacité de donner du temps et d'avoir une écoute bienveillante ;

■ une connaissance des dispositifs, des acteurs mobilisables et des possibilités d'action de l'association pour permettre l'orientation la plus juste ou une prise en charge la plus rapide possible, tout en optimisant le temps de présence des intervenants spécialisés.

Les objectifs de cette étape sont en effet multiples. Il s'agit tout d'abord d'identifier la problématique « réelle » du ménage, au-delà de la demande formulée, puisque le ménage n'est

pas forcément en mesure de qualifier la nature de ses difficultés et de savoir le type d'aide qu'il peut obtenir de la structure qu'il sollicite. Dès ce premier contact, l'intervenant peut essayer de recueillir des éléments d'information sur la situation du ménage : quelle est sa situation actuelle de logement, sa situation de famille, mais aussi situer le ménage dans ses démarches en cours (évaluer ce qui a déjà été mis en œuvre). L'enjeu de ce travail est de retravailler la demande exprimée afin d'identifier les réels besoins du ménage et d'évaluer si l'association peut y répondre. En fonction des situations, un rendez-vous est fixé avec l'un des intervenants spécialisés de la structure, ou une orientation proposée vers un autre partenaire mieux à même de répondre à ses besoins.

L'autre enjeu de ce premier accueil est de présenter l'association, son fonctionnement et le périmètre de son intervention. Dès ce primo accueil peut être progressivement fixé, avec le ménage, le cadre de sa relation avec l'association et de son adhésion aux principes de l'accompagnement qui est proposé. Certaines associations mettent alors en avant leur caractère militant via un accueil collectif réalisé par des bénévoles, tandis que d'autres affichent différemment leur mandat associatif au profit de la mise en avant d'une humanité de l'accueil.

Il faut souligner que ces différentes modalités reposent sur la demande d'une implication effective du ménage. Même en cas d'orientation du ménage prescrite par un partenaire, ce dernier doit en effet appeler, ou se présenter à l'association personnellement. Dès ce primo accueil, qui demande une action concrète du ménage, le cadre spécifique de l'accompagnement est posé, avec ses contraintes. Il s'inscrit ainsi dans une logique différente de l'accompagnement classique ou d'un registre de « consommation ».

LA PROBLÉMATIQUE DE L'ADHÉSION DU MÉNAGE À L'ASSOCIATION ET À SES VALEURS MILITANTES

Un consensus est partagé autour d'un accueil incondicional et sans exclusive, quel que soit le niveau de revenu. Cependant, le statut associatif des organismes réalisant ces actions d'accès aux droits liés à l'habitat implique pour certaines d'entre elles une adhésion formalisée du ménage à l'association. Les pratiques diffèrent sur ce point et l'on trouve deux cas de figure :

- ...❖ les structures qui ne demandent pas d'adhésion au ménage ;
- ...❖ celles qui demandent une adhésion. Pour certaines, elle est demandée lors du passage à un accompagnement impliquant d'engager des démarches au nom de la famille. L'adhésion reste, la plupart du temps, symbolique du point de vue financier (sont évoqués des montants d'adhésion de moins de 2 euros, ou des montants à discrétion des personnes par exemple), mais pas uniquement. Les organismes demandant cette adhésion précisent qu'elle est nécessaire d'un point de vue statutaire (via la carte d'adhérent que les ménages signent), d'un point de vue financier, mais aussi surtout d'un point de vue symbolique (un nombre important d'adhérents donnant en effet davantage de « poids politique » à la structure).

Au-delà de la question de l'adhésion formelle du ménage à l'association, a été abordée celle de l'adhésion aux valeurs militantes de l'organisme associatif. Ces valeurs militantes sont plus ou moins fortement mises en avant par les associations présentes. Si elles sont au cœur de la pratique de certains organismes et constituent pour eux l'une des conditions de réussite de leur action via leur capacité à « agir pour rétablir un rapport de force qui est en défaveur des locataires », d'autres associations affichent une séparation entre le travail réalisé auprès des ménages et l'action qui peut être menée par ailleurs au sein de l'association, tandis que d'autres encore s'inscrivent dans une logique de partenariat avec les institutions – et leurs financeurs. Pour ces dernières, les valeurs associatives se retrouvent dans le type de relations développées avec les ménages, via la mise en avant de l'humanité de l'accueil qui distingue l'accueil associatif des « guichets » de l'action sociale institutionnelle dont l'approche est davantage compartimentée, impersonnelle et qui génère parfois une forme de violence.

...❖ Les conditions de mise en œuvre du primo accueil

Les modalités de la réalisation de cette étape sont différentes selon les associations mais l'on peut identifier quatre cas de figure :

- Un primo accueil effectué par une structure externe à l'association. Il s'agit notamment des ménages orientés « sur prescription » ou dans le cadre de dispositifs ad hoc. Dans ce premier cas de figure, le travail d'analyse de la demande du ménage est effectué par cet

acteur extérieur¹⁵. L'ensemble des ménages contactant l'association dans ce cadre peuvent généralement faire l'objet d'un accompagnement par l'association. Il peut également être réalisé par un agent extérieur à la structure (par exemple, un agent de la Maison de Justice et du Droit) ; Dans ce cas, il s'agit davantage d'un tri « a minima » des publics que d'un primo accueil.

L'association engage alors plus rapidement la phase « diagnostic » avec le ménage.

15. Ou l'orientation vers l'association se fait sans connaissance précise du ménage mais à une étape bien identifiée (par exemple, assignation au tribunal pour impayé) qui suppose que l'accompagnement qui est proposé par l'association correspond à la situation du ménage.

EXEMPLE D'UN DISPOSITIF CENTRALISÉ MIS EN PLACE PAR LA FONDATION ABBÉ PIERRE EN PACA

Un dispositif de financement des activités d'ADLH a été mis en place en région PACA en réponse au constat, effectué notamment suite à la mise en place de permanences Dalo et d'accompagnements dans le cadre du programme « SOS Taudis » (portant sur l'habitat indigne), qu'il ne suffisait pas d'ouvrir un droit pour qu'il devienne effectif. De plus, la segmentation des deux domaines d'intervention apparaissait inopérante dans la mesure où ils concernaient souvent les mêmes ménages. Depuis 2012, l'agence régionale a ainsi travaillé à les fusionner afin de contribuer à la défense des droits des personnes mal logées.

L'objectif de ce dispositif centralisé est de travailler avec les associations intervenant sur le territoire de quatre départements de PACA afin de les financer dans le cadre de permanences d'accès aux droits liés à l'habitat (contentieux Dalo, prévention des expulsions, lutte contre l'habitat indigne). La FAP réalise ainsi le primo accueil téléphonique des ménages, qu'elle réoriente ensuite vers l'association la plus proche de son domicile et qui leur proposera un accompagnement.

■ Un primo accueil individuel réalisé par l'association, par téléphone ou physiquement dans les locaux de l'association. L'intervenant tente de cerner la demande du ménage via des questions simples afin de déterminer l'acteur spécialisé le plus apte à l'aider, et de fixer un rendez-vous. Cette personne peut aussi faciliter la phase diagnostic qui sera engagée par l'intervenant spécialisé en demandant au ménage de préparer l'entretien, notamment en rapportant certains documents qui permettront d'éclairer sa situation.

■ Un primo accueil « mixte » comprenant à la fois une étape collective d'information globale sur les missions de l'association et/ou sur les dispositifs et les démarches, suivie d'une étape individuelle où la personne est reçue en face-à-face par un intervenant qui recueille les premiers éléments d'information sur la situation de la famille.

■ Un primo accueil collectif, où l'enjeu n'est pas tant de commencer à réunir des informations que d'inscrire le ménage dans une démarche collective.

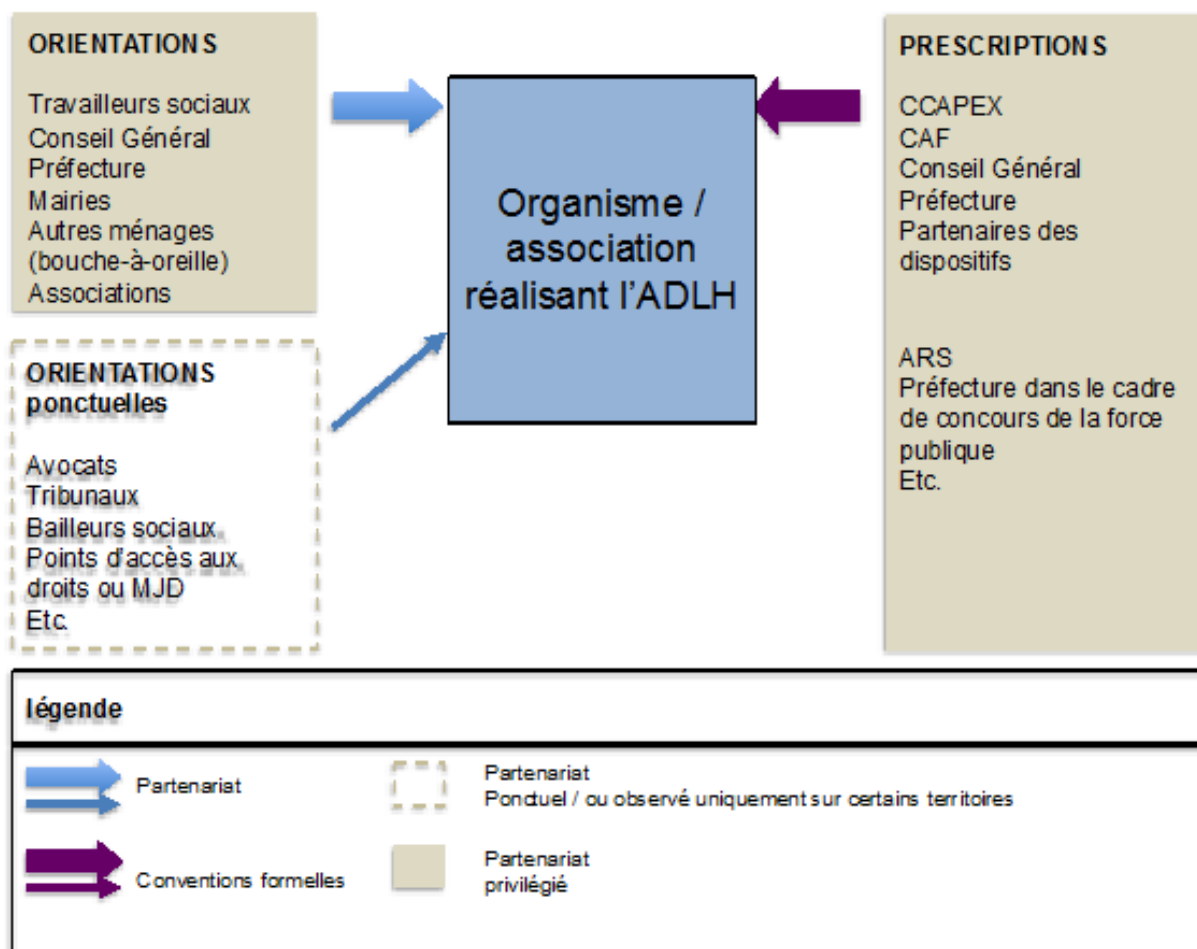
🔗 Les partenaires mobilisés lors de cette étape

Lors de cette étape, l'association est souvent en relation avec les partenaires effectuant l'orientation du ménage.

Que ce soit dans le cadre d'une orientation simple ou d'orientations prescrites, les partenaires principaux sont les travailleurs sociaux de secteurs ou spécialisés, le Conseil Général, la Préfecture et la mairie, le bouche-à-oreille et, plus globalement, le tissu associatif local qui est un partenaire central à chaque étape de l'accompagnement.

Sur certains territoires, les associations réalisant l'ADLH ont développé des partenariats plus spécifiques avec les bailleurs sociaux, les tribunaux, les avocats, ou les structures publiques d'accès aux droits du territoire qui peuvent leur orienter des ménages.

Orientation des ménages (orientation / prescription)



2. LE DIAGNOSTIC DE LA SITUATION DU MÉNAGE ET LA DÉFINITION D'UNE STRATÉGIE

Cette étape se traduit systématiquement par « l'ouverture d'un dossier » qui formalise le début de l'accompagnement.

❖ Les caractéristiques de cette étape

Cette étape commence par la réalisation du diagnostic de la situation du ménage qui implique :

- le recueil de données détaillées sur la situation de logement du ménage,
- la prise en compte des démarches qu'il a engagées,
- la compréhension de sa situation familiale, professionnelle, financière,

- la priorisation des problématiques de logement,
- l'identification de la posture du ménage et de ses besoins.

Ce préalable aboutit à la définition d'une stratégie qui sera ensuite proposée au ménage et mobilise :

- l'identification des priorités d'action et des registres de réponses possibles,
- en direction du ménage accueilli : la reformulation de sa problématique pour s'assurer de sa compréhension, et l'information sur les possibilités d'action,
- sa mobilisation autour d'une stratégie d'intervention et le recueil de son adhésion.

❖ Les objectifs poursuivis et la méthode mise en œuvre

L'objectif de cette phase est d'objectiver la situation du ménage sur la base de pièces administratives relatives à sa situation afin d'aboutir à la définition d'une stratégie adaptée tant à sa situation qu'à ses besoins et ses capacités d'action. L'intervenant précise avec le ménage son statut au regard du logement qu'il occupe, sa situation familiale, etc. L'objectivation s'effectue via l'examen de documents; cette phase de recueil de documents administratifs peut nécessiter plusieurs rendez-vous. Elle s'accompagne aussi d'une première explication au ménage des documents qu'il présente. En effet, les intervenants cherchent à vulgariser et à expliciter, aux yeux des personnes accueillies, quels sont les documents reçus, leur nature et leurs conséquences.

S'il est effectué par la suite un recentrage sur les problématiques relatives à l'habitat, il est nécessaire pour les intervenants de prendre en compte l'ensemble de la situation du ménage afin d'identifier les éléments pouvant constituer des points de blocage pour leur demande de

logement ou les procédures engagées. Ainsi, une procédure de divorce non achevée (hors du champ d'intervention de l'ADLH) pourra constituer un frein dans le cadre d'un recours Dalo et nécessiter l'intervention d'un partenaire extérieur. Pour ce faire, les intervenants peuvent aller chercher des informations auprès d'autres acteurs suivant le ménage, par exemple auprès d'intervenants du champ médico-social ou des travailleurs sociaux de secteur, afin d'avoir des éléments concernant d'éventuels droits à ouvrir, d'aides envisagées, etc. Il leur faudra en effet prendre en compte les démarches qui ont été engagées précédemment et la posture dans laquelle le ménage se trouve au moment où il contacte l'association.

Cependant, les associations rencontrées ont rappelé l'importance de ne pas être dans l'ingérence, tout en recueillant des informations fiables et précises : l'appel des travailleurs sociaux s'effectue toujours avec l'accord des personnes accueillies, voire parfois en leur présence, physique ou au téléphone sur haut-parleur.

LE PRINCIPE DE LA NON INGÉRENCE DANS LE RECUEIL D'INFORMATIONS SUR LA SITUATION DES MÉNAGES

Le recueil d'informations nécessaires au diagnostic repose sur le principe de la non ingérence et du respect de la vie privée des personnes accompagnées. Certaines associations expliquent que ces principes sont facilement respectés dans la mesure où les ménages accueillis sont, dans la plupart des cas, habitués par leurs démarches entreprises auprès des services sociaux à fournir un certain nombre de documents ou de précisions sur leur situation. Par ailleurs, ils sont davantage dans le besoin de se livrer et de raconter leurs difficultés, plutôt que dans une logique de rétention d'informations.

D'autres associations estiment qu'il est important de respecter le fait que les personnes accompagnées puissent ne pas tout dévoiler de leur situation. C'est le cas par exemple des situations sociales très difficiles et de ressources non évoquées, liées à l'exercice d'une activité illicite (prostitution, travail « au noir », etc.). Mais ces situations se présentent rarement, car la création d'un climat de confiance et le principe d'un accueil non jugeant et respectueux contribuent à libérer la parole. Le temps de l'accompagnement joue également en faveur des associations : si certaines informations ne sont pas fournies dès la première rencontre, elles peuvent ainsi être apportées lors des rendez-vous suivants.

Le recueil d'informations personnelles est aussi systématiquement replacé dans le contexte de la démarche d'accompagnement. Les intervenants indiquent ainsi aux ménages quels justificatifs il leur est nécessaire d'apporter dans le cadre d'une procédure et leur précisent, par exemple : « Voyez comment vous allez expliquer cette situation, car cette question va vous être posée ». Il fait donc partie intégrante de la posture qui consiste à éclairer les ménages sur leur stratégie. Le recueil d'information n'est donc pas une fin en soi et le refus de fournir certains éléments ne fait pas l'objet d'un jugement moral et/ou ne signe pas l'arrêt de l'accompagnement. A la différence de certains travailleurs sociaux qui gèrent des dispositifs et qui ne peuvent actionner une demande d'aide lorsque les ménages ne fournissent pas les justifications nécessaires, les intervenants de l'ADLH laissent les ménages libres de fournir certaines données en leur expliquant les conséquences de leur choix.

À l'issue de la phase de diagnostic, l'intervenant définit une stratégie qu'il proposera ensuite au ménage. Elle peut être immédiate et réalisée par l'intervenant seul, à l'issue de l'entretien. Dans le cas de permanences de bénévoles, cette stratégie est le plus souvent confirmée dans un second temps par un intervenant salarié. Elle peut enfin être élaborée collectivement dans les cas les plus complexes appelant la mobilisation de plusieurs types de dispositifs ou registres d'action, ou pour les plus difficiles sur le plan émotionnel (l'expulsion d'une famille sans solution d'hébergement).

Les associations s'attachent à proposer un accompagnement dont la temporalité s'adapte au rythme des ménages. Ce souci d'adaptation et de souplesse dans la durée de l'accompagnement prodigué répond à plusieurs finalités :

- Il permet à l'association d'accompagner les personnes accueillies dans la « maturation » de leur projet logement et favorise leur implication.
- Il permet aussi les allers et retours entre les différents acteurs réalisant l'accompagnement des diverses problématiques des ménages. Le diagnostic peut ainsi aboutir au constat que la priorité porte sur l'aboutissement

d'une procédure de divorce ou le traitement d'une situation de surendettement. Il faut en conséquence réaliser certaines démarches avant que ne puisse être traitée la problématique logement. Une orientation est alors réalisée vers d'autres acteurs, partenaires ou non, pour accomplir ce travail, en lien avec l'association.

En outre, les intervenants rencontrés ont mis l'accent sur la nécessité de ne pas poser un diagnostic trop rapide, et sur le fait que ce dernier peut évoluer dans le temps.

Après l'identification par l'intervenant des priorités d'actions et des différents registres d'intervention possibles, il propose au ménage sa « lecture » de la situation. Pour cela il la reformule sous un angle juridique et lui détaille à la fois ses conséquences, ses marges de manœuvre et les alternatives qui s'offrent à lui. Il soumet ainsi au ménage, si possible, une ou plusieurs stratégies d'intervention, et s'assure de son adhésion. Cette adhésion du ménage à la stratégie qui lui est proposée est, pour les associations, l'une des conditions de la réussite de cet accompagnement. En effet, l'ADLH s'inscrit dans un cadre contraint par des impératifs juridiques, par exemple la loi Dalo, qui supposent l'implication des ménages. Les associations agissent au nom des personnes accompagnées et non en leur nom propre.

Cette volonté de rechercher l'adhésion peut parfois aller à l'encontre de la stratégie de ce que l'association pourrait considérer comme « souhaitable ». Certains ménages sont ainsi réticents à recourir à des procédures contentieuses, alors que ce serait la solution favorisée par l'association. C'est par exemple le cas de certaines personnes dont l'habitat est insalubre et qui ne souhaitent pas engager de procédures à l'encontre de leur propriétaire, pour des raisons sociales ou affectives (crainte de perdre le logement en cas de conflit avec

le propriétaire, appartenance de ce dernier au réseau social ou familial du ménage, etc.). Dans ce cas, les associations estiment qu'il est important de respecter ce choix et d'accompagner les ménages dans la stratégie alternative qu'ils souhaitent mettre en œuvre, en les informant toutefois des conséquences de leur choix.

❖ Un accueil individualisé et formalisé par l'ouverture et le dépôt de dossiers

Au delà de « l'ouverture du dossier » qui formalise le début de l'accompagnement, le degré de formalisation du diagnostic dépend du cadre dans lequel s'intègre la mission de l'association. Il peut en effet, selon les cas, devoir être transmis à un avocat, un autre juriste, à la Préfecture ou au Conseil Général (dans le cadre d'orientations prescrites), ou être uniquement destiné à l'usage interne de l'association.

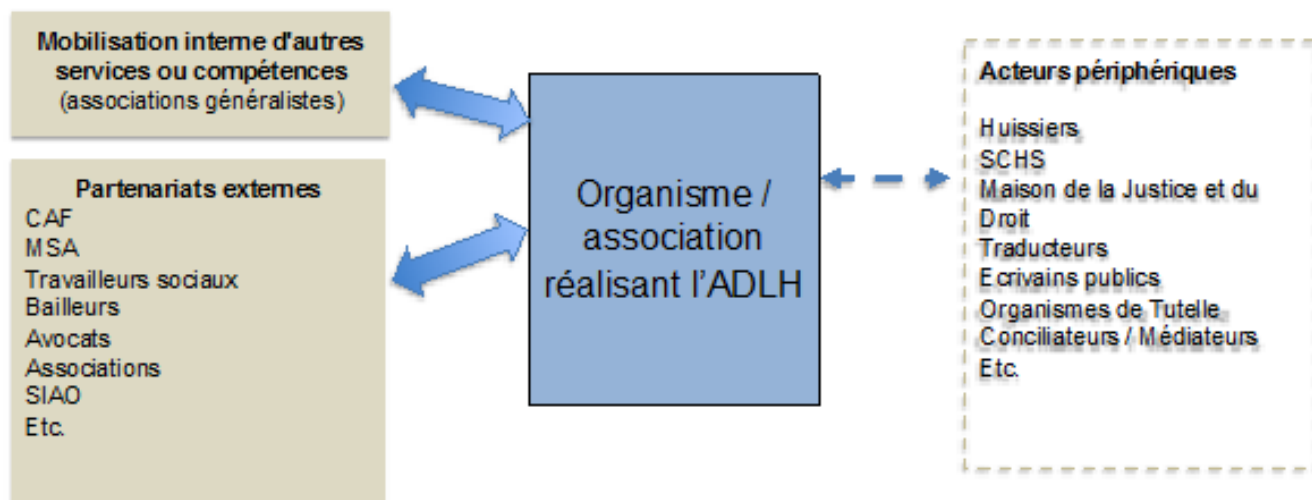
Certaines associations ont ainsi mis en place des questionnaires types, très formalisés, que l'intervenant doit compléter, tandis que d'autres mentionnent uniquement des « trames » informelles et ne conservent des entretiens que les informations destinées à alimenter les démarches ou procédures qui vont être engagées.

Le diagnostic peut également conjuguer les approches afin d'avoir un regard partagé sur la situation des personnes. Il peut comprendre par exemple trois volets distincts sous forme de fiches : une fiche « travailleur social », une fiche « avocat » et une dernière « juriste ».

❖ Les partenaires mobilisés lors de cette étape

Lors de cette étape, les associations travaillent étroitement avec leurs partenaires, qu'ils soient associatifs, institutionnels, ou professionnels du droit (avocats en première ligne), tant pour confirmer leur diagnostic que pour réorienter les ménages sur les problématiques pour lesquelles ils ne sont pas compétents.

Réalisation de l'accompagnement à l'accès aux droits liés à l'habitat



légende



Partenariat



Partenariat Ponctuel / ou observé uniquement sur certains territoires



Partenariat privilégié

3. LA MISE EN ŒUVRE DES PREMIÈRES RÉPONSES ET LE SUIVI DE LA SITUATION DES MÉNAGES

La mise en œuvre des premières réponses et le suivi de la situation des ménages s'inscrivent dans le prolongement immédiat de l'étape précédente et déclinent la stratégie qui y a été déterminée. La différence fondamentale est que ces deux dernières séquences (mise en œuvre et suivi) mobilisent beaucoup plus fortement à la fois le ménage et les autres partenaires. Au-delà de l'accompagnement, l'association définit la répartition des rôles entre le ménage, les partenaires et l'association.

L'association se positionne alors comme « ensembleur » au sein d'un réseau d'acteurs

centré autour de la résolution de la problématique du ménage.

❖ Caractéristiques de cette étape

Cette étape comprend, dans un premier temps, la mise en œuvre des premières réponses, ce qui recouvre :

- Le conseil et l'outillage du ménage sur les premières démarches à entreprendre ;
- L'orientation éventuelle vers les partenaires compétents ;
- La définition de la répartition des rôles entre le ménage, les partenaires et l'association ;
- L'aide dans les démarches administratives ; le soutien dans la mise en œuvre et l'organisation des démarches ; l'accompagnement dans le

cadre de démarches concernant l'ADLH, que ce soit dans un registre amiable ou contentieux. Puis s'organise ensuite le suivi de la situation des ménages, ce qui recouvre :

- La constitution d'un dossier reprenant le diagnostic et la stratégie retenue ;
- La capitalisation et l'actualisation des informations, notamment par le biais d'un outil spécifique (dossier « papier » et/ou base de données informatique) ;
- La relance des acteurs impliqués et « l'animation du partenariat » autour d'une situation.

❖ La mise en œuvre de réponses qui s'échelonnent du registre amiable au registre contentieux

Les intervenants mettent en œuvre des démarches se situant sur un registre amiable ou contentieux. Pour cela, ils aident le ménage

dans l'organisation de ses démarches administratives et juridiques¹⁶. Ce soutien peut aller, pour certaines associations, jusqu'à l'accompagnement physique des personnes lors des audiences ou lors de leurs démarches auprès des administrations ou d'autres institutions.

En matière de contentieux, l'intervenant peut accompagner le ménage pour obtenir l'aide juridictionnelle ainsi qu'un avocat qui soit le défendra lorsqu'il est assigné au tribunal (pour impayés de loyer par exemple), soit engagera une procédure contre son propriétaire (suite à la non réalisation de travaux, etc.) ou l'État (recours indemnitaire Dalo, etc.).

¹⁶. Réalisation d'un dossier d'aide juridictionnelle, montage de recours DALO, lancement de procédures dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne, courrier au bailleur pour demander la transmission de quittances de loyer, la régularisation annuelle des charges, la réalisation de travaux, etc.

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE CADRE DU CONTENTIEUX, UN OUTIL DE L'ADLH

Généralement peu investi par les associations inscrites dans le champ du logement, le volet contentieux fait cependant partie intégrante de l'ADLH. L'accompagnement à cette fin s'avère nécessaire puisque les démarches procédurales sont complexes, chronophages et nécessitent des compétences spécifiques.

Pour accompagner les ménages au contentieux, l'ADLH s'appuie généralement sur des avocats. Du fait de la complexité des problématiques et de la faiblesse des honoraires imposés par l'aide juridictionnelle, il est utile d'accompagner et d'encourager les avocats dans la mise en œuvre du contentieux, afin d'apporter des informations complémentaires permettant d'affiner les stratégies et de faire le lien avec d'autres professionnels : leur mobilisation au sein d'un réseau d'avocats militants est une plus-value.

L'action contentieuse contribue également à positionner l'ADLH dans le processus d'évolution de la jurisprudence et d'élaboration des lois. Elle permet aux associations d'interpeller les pouvoirs publics sur les dysfonctionnements existants dans l'application du droit, ou sur le caractère inadapté de certaines normes juridiques. Disposant d'une connaissance de terrain leur permettant de faire valoir leur expertise, les associations peuvent ainsi mettre en avant les insuffisances du droit au logement et la nécessité d'adopter de nouveaux textes. Dans ce processus normatif, les associations utilisent leur expertise soit pour élaborer directement des textes à proposer, soit pour formuler un avis sur les projets de texte élaborés par les pouvoirs publics¹⁷.

¹⁷. Source : « Le rôle des associations dans la mise en oeuvre du Droit au Logement Opposable », Éditions IRJJ, Tome 59, 2015.

❖ Un suivi de la situation

L'accompagnement réalisé dans le cadre de l'ADLH fait aussi l'objet d'un suivi. A la différence d'un conseil juridique ponctuel, un dossier reprenant le diagnostic et la stratégie retenue est constitué – il est conservé et peut être consulté ultérieurement si besoin. Le ménage est ensuite accompagné tout au long de ses démarches et procédures en se voyant expliciter les courriers, actes et décisions de justice qu'il reçoit au fur et à mesure. Cela nécessite de s'assurer de sa bonne compréhension à chaque stade, d'adapter et de mettre en œuvre les nouvelles actions à engager à partir des nouveaux éléments ou nouvelles étapes.

L'une des difficultés rencontrées par les associations lors de cette phase réside dans le temps nécessaire à la mise en œuvre des procédures. Celles-ci doivent parfois être engagées dans un temps très court (par exemple les procédures de référés d'heure à heure), qui impliquent de la part de la structure accompagnante et du ménage une grande réactivité et une capacité de mobilisation rapide. Mais le plus souvent, une fois la stratégie déterminée et les premières actions engagées, une phase d'attente parfois longue s'engage, notamment dans le cadre des procédures de lutte contre l'habitat indigne. Cette attente peut être difficile à vivre pour les ménages

accompagnés, que les associations s'efforcent alors de dynamiser afin qu'ils ne se démobilisent pas dans le cadre de la démarche. Pour les intervenants, l'enjeu est de parvenir à faire en sorte que les ménages « continuent d'y croire » alors qu'eux-mêmes n'ont que peu de visibilité sur les éventuels résultats des actions mises en œuvre. Pour cela, les intervenants s'efforcent de gérer l'attente en rassurant les ménages, en leur garantissant leur présence jusqu'au terme des démarches, en réfléchissant à des stratégies parallèles ou de remplacement en cas d'échec, et parfois, en s'appuyant sur les exemples d'autres personnes accompagnées qui ont été relogées.

❖ Un suivi qui s'adapte aux capacités des ménages et à leur degré d'autonomie

Tout au long de ces étapes, le rôle de l'association est en premier lieu d'outiller le ménage sur les démarches à entreprendre afin qu'il les mène à bien. Cependant, au-delà du principe partagé par toutes les associations de le mettre en capacité de faire, les intervenants indiquent qu'ils adaptent leur mode de faire en fonction du degré d'autonomie des ménages. Le rendre acteur implique de lui expliquer clairement sa situation et d'établir une relation de confiance avec lui, mais également de savoir quelles sont ses ressources et ses limites, afin d'identifier ce qu'il est en mesure de faire seul ou non.

UNE CO-ÉLABORATION DANS LA PRODUCTION DE DOCUMENTS ÉCRITS

L'accompagnement administratif aboutit le plus souvent à la production d'un document écrit, que ce soit un dossier formalisé ou un courrier rédigé, qui doit ensuite être envoyé à l'administration ou à l'acteur compétent. Il s'agit souvent de permettre l'ouverture ou le respect d'un droit.

Illustrant cette volonté commune de rendre le ménage acteur, les associations rencontrées lui demandent en général de réaliser des actions concrètes l'impliquant dans les démarches qui seront mises en place dans le cadre de l'accompagnement, tout en adaptant leurs pratiques en fonction de leur degré d'autonomie. Cette action s'incarne souvent autour de la réalisation de ces documents écrits, et de leur envoi.

Dans le cadre du montage de dossier, la réalisation est le plus souvent prise en charge par l'association, en lien avec les ménages. Il est généralement demandé aux ménages de poster ces courriers eux-mêmes. Ce principe global est toutefois adapté en fonction des capacités financières des ménages (le coût des lettres recommandées ne pouvant pas être supporté par tous).

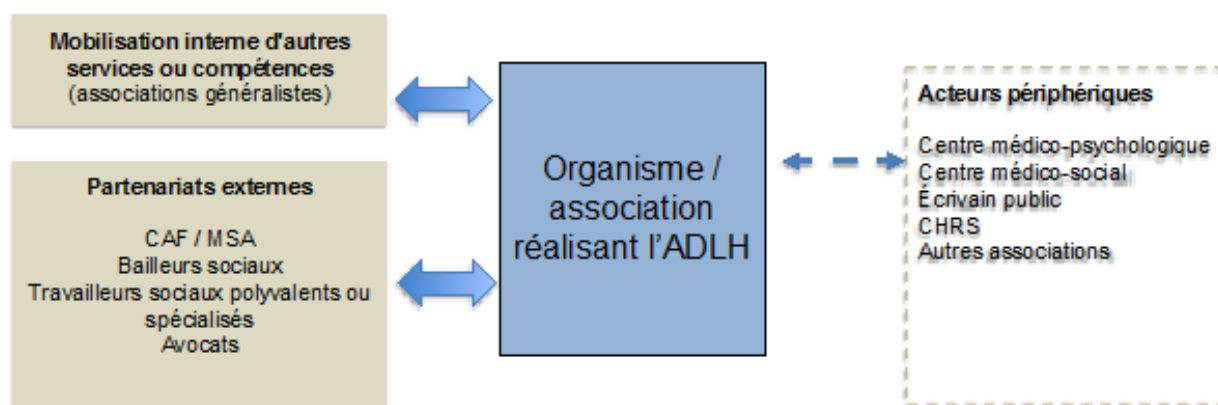
Pour la rédaction de courriers, les situations diffèrent selon les cas. D'une manière générale, si les arguments juridiques et le modèle de courrier sont produits par l'association, l'écriture même du courrier peut être demandée au ménage s'il en a la capacité, ou être réalisée par l'association, en accord avec le ménage et en son nom. Certaines associations, qui en ont le mandat, écrivent des courriers en leur nom, soit dans le cadre de dispositifs ad hoc, ou en-dehors de ces dispositifs pour certains cas ponctuels, les plus complexes, pour lesquels la représentation de l'association apparaît comme un élément déterminant.

❖ Un accompagnement spécialisé développant une approche globale et non segmentée, s'appuyant fortement sur un réseau de partenaires extérieurs

Ces étapes mobilisent encore plus fortement le partenariat que les étapes précédentes. En effet, la mise en œuvre des réponses peut impliquer l'interpellation de certains acteurs, ou la réorientation des ménages

vers d'autres partenaires. À la différence de l'accompagnement social classique, segmenté, les intervenants se positionnent alors comme « ensemblier » à la croisée entre les problématiques juridiques et sociales et de ses multiples acteurs. Ils relancent ainsi ceux d'entre eux qui sont impliqués dans la résolution de la situation du ménage.

Réorientation et suivi post ADLH



légende



Partenariat



Partenariat Ponctuel / ou observé uniquement sur certains territoires



Partenariat privilégié

Un accompagnement en dehors des catégories de l'action sociale classique

Après la description des principes fondamentaux de l'ADLH et de ses modalités concrètes de mise en œuvre, sont abordées ici les questions relatives à son soutien et à son financement. En effet, les chapitres précédents ont mis en exergue le caractère singulier de cette forme d'accompagnement, qui s'appuie sur des compétences à la fois spécifiques et plurielles, et qui se situe au carrefour des formes d'intervention sociales « classiques » aujourd'hui mises en œuvre par les acteurs institutionnels, et des actions spécialisées proposées par d'autres associations ou d'autres types d'intervenants du champ juridique ou de l'accès aux droits au sens large.

La réalisation de l'ADLH par le secteur associatif paraît incontournable aujourd'hui dans la mesure où les différents registres d'action qu'il mobilise rendent difficile sa réalisation directe par les acteurs publics. Rappelons en effet que l'ADLH conjugue à la fois 3 principes :

- l'accompagnement individuel des ménages, dans le cadre d'une approche globale de leurs problématiques, souple dans ses modalités d'intervention et non limitée dans le temps,
- la mobilisation des dispositifs d'action sociale et juridique, tant sous leur forme amiable que contentieuse,
- la remontée des dysfonctionnements et l'interpellation des pouvoirs publics.

La conjugaison de ces trois registres d'intervention nécessite par conséquent une forme d'indépendance et de liberté d'action. Cette liberté d'action est en effet au cœur de l'ADLH dont la vocation est de s'inscrire en complément des limites du travail social institutionnel : les intervenants de l'ADLH peuvent ainsi réaliser ce que les travailleurs sociaux de secteur n'ont pas le droit (ou pas le temps) de faire, du fait de leur inscription dans un cadre institutionnel¹⁸, et ce qui ne relève pas

de leurs compétences. Il s'inscrit également en complément des diverses permanences d'accès au droit ou d'information juridique sur le droit du logement, en permettant la mise en œuvre effective des démarches.

Néanmoins, cette liberté se traduit également par une difficulté : celle de faire reconnaître et financer l'ADLH. A l'heure actuelle, les modalités de soutien de l'activité d'ADLH sont diversifiées et varient d'un territoire à l'autre, en fonction des priorités des acteurs et des pouvoirs publics locaux.

L'ADLH : UN ACCOMPAGNEMENT AUJOURD'HUI NON RECONNU ET NON FINANÇÉ COMME TEL PAR LES POUVOIRS PUBLICS

1. UN NÉCESSAIRE RECOURS À DES COFINANCEMENTS MULTIPLES ET DIVERSIFIÉS

L'activité d'ADLH est principalement financée par des financeurs publics et via des subventions. Au sein du budget global des associations, hormis dans le cadre du partenariat avec la FAP, il est important de souligner que les actions d'ADLH ne sont généralement pas financées en tant que telles : elles sont réalisées « en creux », au sein des lignes de financement existantes.

¹⁸. Dans certains départements, les travailleurs sociaux de secteur sont invités à ne pas réaliser de recours DALO, par exemple.

Aussi, le financement de l'activité d'ADLH résulte le plus souvent de cofinancements multiples et divers, comme l'indique le schéma suivant, qui distingue les financeurs « classiques » des financeurs plus ponctuels.

...❖ PRINCIPALES SOURCES DE FINANCEMENTS DE L'ADLH

- Conseil général
- Collectivités locales (communautés urbaines et communes)
- CAF
- Fondation Abbé Pierre

...❖ FINANCEURS PONCTUELS OU OBSERVÉS SUR CERTAINS TERRITOIRES

- Conseil régional (ex. ligne de financement «citoyenneté et éducation populaire»)
- ACSE (au titre de la lutte contre les discriminations ou de la Politique de la Ville via les CUCS (ex. l'AVDL))
- DDCS (notamment au titre de la Gestion Locative Adaptée)
- Fondation de France (actions innovantes)
- CRAMIF / CARSATS
- Agence régionale de santé (ligne de financement «santé dans le logement»)
- Etc.

Le mode de financement sous forme de subventions publiques a permis jusque-là aux associations de poursuivre leurs activités. La pluralité des lignes de financement leur garantit, dans une certaine mesure, la sécurisation de leur activité et leur accorde une marge de manœuvre dans la réalisation de l'ADLH, du fait qu'elles ne sont pas uniquement tributaires des crédits de l'action sociale ou qu'elles ne dépendent pas d'une seule institution.

Néanmoins, la combinaison de plusieurs lignes de financement, dont la pérennité est parfois incertaine, présente plusieurs inconvénients ou limites.

Les différents financeurs ont ainsi des priorités d'intervention différentes et qui évoluent au fil du temps, entraînant à minima une reformulation, voire une redéfinition des projets des associations pour leur permettre de maintenir leurs financements. Le principe des cofinancements peut permettre aux associations de garantir leur indépendance, mais cela génère un temps de travail administratif important (demandes de financement, bilans spécifiques pour chaque financeur, etc.) et cela revient parfois à multiplier « des bouts de chandelles de financements multiples ».

Par ailleurs, la RGPP¹⁹, la réforme des collectivités locales et le transfert de certaines compétences à de nouveaux interlocuteurs ont contribué à complexifier le « paysage » des cofinancements mobilisables et des interlocuteurs pertinents, les lignes de financement potentielles étant mouvantes et parfois difficilement lisibles (cf. la création d'une ligne « citoyenneté et accès aux droits » au sein d'un Conseil général ou régional).

Il est aussi à noter que les associations doivent composer avec les priorités d'intervention des financeurs (et notamment des financeurs privés)

19. Révision Générale des Politiques Publiques. La RGPP, entrée en vigueur en 2010, a entraîné une réorganisation majeure des services déconcentrés de l'Etat. Les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS) et les Directions Départementales des Territoires (DDT) ont remplacé les DDASS et les DDE. Le champ des politiques du logement se trouve réparti entre ces deux administrations : aux DDCS reviennent les compétences liées au volet social des politiques du logement, alors que les DDT se trouvent en charge du volet lié à l'aménagement et à la production. Ces compétences doivent s'articuler avec celles dévolues aux collectivités locales, notamment les conseils généraux. De fait, les acteurs de l'insertion soulignent la complexité de gouvernance du secteur de l'hébergement et du logement, du fait du partage de compétences entre l'Etat et les collectivités, source de dilution des responsabilités. Dans le cadre de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat, la difficulté pour les associations réside dans l'éclatement des compétences et le cloisonnement des responsabilités entre différentes institutions, qui rendent particulièrement difficile l'identification de financeurs potentiels pour l'activité d'ADLH et oblige à des cofinancements multiples.

qui vont privilégier, pour certains, les « actions innovantes » et non la pérennisation d'actions existantes.

2. UN MANQUE DE MOYENS FINANCIERS QUI PÈSE SUR L'ACTIVITÉ ET AMÈNE CERTAINES ASSOCIATIONS À LIMITER LEUR PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION

Au-delà des difficultés pratiques se pose également la question de la pérennisation des lignes de financement mobilisées, dans un contexte de restriction budgétaire et de désengagement de certains financeurs publics, notamment de l'État, alors que les budgets alloués par les conseils généraux sont au mieux restés stables (voire ont diminué).

Certaines associations pratiquant l'ADLH fonctionnent en sous-effectif au regard des demandes et des dossiers qu'elles doivent traiter : ainsi, pour 600 dossiers en cours d'accompagnement, le CAL de Paris ne compte que 2 salariés, alors qu'il en faudrait au moins le double pour assurer un suivi approfondi de chaque dossier. Ce manque de moyens se répercute non seulement sur ce suivi, mais également sur le temps passé à la recherche de financements et aux réponses aux appels à projets, et sur le temps disponible pour former les bénévoles de l'association afin qu'ils puissent apporter une aide substantielle lors des permanences d'accueil. Si les orientations de ménages sont de plus en plus nombreuses de la part des partenaires institutionnels (services sociaux, écoles, hôpitaux...), l'association manque cependant de soutien financier de la part de ces mêmes institutions.

La baisse des financements publics, conjuguée à une augmentation des demandes d'accompagnement, a contraint certaines associations du réseau à une réflexion sur la nature et le périmètre de leurs activités. Le conseil d'administration de l'APU Vieux Lille a

ainsi décidé en 2005 de recentrer l'activité de l'association sur l'accompagnement relevant effectivement de l'accès aux droits. Ainsi, l'intervention en matière d'accès au logement, comme l'instruction d'un dossier de demande de logement social ou de FSL, est réalisée par l'APU lorsqu'elle s'intègre dans le cadre d'une procédure d'expulsion ou d'habitat indigne ; en revanche, les demandes relevant « simplement » de l'accès au logement sont systématiquement réorientées vers les travailleurs sociaux de secteur. Moins identifiée comme structure d'accès au logement, l'APU Vieux Lille a vu, depuis 2005, le nombre de demandes de ce type diminuer progressivement.

La réflexion sur le périmètre d'intervention de l'association peut se traduire par l'établissement de critères dans le choix d'accompagner ou de réorienter certaines personnes. Afin de s'adapter aux moyens humains dont elle dispose, tout en respectant son projet associatif qui vise l'insertion par le logement, l'Association Villeurbanaise pour le Droit au Logement (AVDL) concentre son intervention sur l'accompagnement au logement, au détriment de l'hébergement. Les personnes sans domicile ou qui nécessitent un hébergement d'urgence sont donc orientées vers d'autres structures, sauf celles souhaitant être accompagnées dans une saisine de la Commission de médiation Dalo²⁰. La priorisation des ménages à accompagner se fait parfois de façon plus pragmatique : dans la mesure où le relogement repose pour l'essentiel sur la mobilisation du contingent réservataire préfectoral, lequel ne prend en compte que les demandes de logement social d'une ancienneté supérieure à 6 mois. L'AVDL, pour les ménages qu'elle accompagne de manière renforcée dans le cadre d'une recherche de logement, privilégie ceux dont la demande a plus de 6 mois d'ancienneté

²⁰. Cela ne concerne pas les personnes qui sont déjà accompagnées par l'association et qui se retrouvent en rupture d'hébergement.

afin d'optimiser les chances de résultat. Les autres personnes se voient proposer d'autres modalités d'accompagnement qui pourront être des alternatives à l'accompagnement renforcé ou en amont de celui-ci.

En l'absence de financement ou pour pallier au désengagement des autres financeurs et de l'État, la Fondation Abbé Pierre est intervenue afin d'équilibrer les budgets des associations et de permettre la poursuite ou le développement de l'activité, parfois via la mise en place d'un dispositif ad hoc (PACA et Ile-de-France) assurant son financement. Cela montre la plus-value de l'action associative sur ces sujets, malgré des difficultés de financement.

En dépit des difficultés ressenties, des initiatives locales permettent de faciliter et de pérenniser les financements des activités d'ADLH :

- L'ALPIL bénéficie d'un dispositif original, sous la forme d'un « collectif de financeurs » (CU du Grand Lyon²¹, Conseil Général, FAP, Région, CAF et Ville de Lyon) qui se réunit tous les ans pour prendre la mesure de ce qui a été réalisé par l'association, et constater ainsi l'intérêt de son activité. Il leur est remis un bilan d'activité unique.

- Certains financeurs proposent des subventions pluriannuelles (Ile-de-France).

- Il a été rappelé que ces subventions sont négociées localement et que la réputation de l'association et la reconnaissance de son travail tiennent une place importante dans les financements accordés. On peut à ce titre signaler que les associations ont réussi à négocier des financements globaux et non « à la mesure » avec le Conseil Général.

Enfin, au-delà des lignes de financement classiques, d'autres pistes (parfois très dépendantes des territoires et des volontés locales) peuvent être sollicitées : l'Union

Européenne, la Région (via le FITA : le Fonds d'initiative des territoires et de leurs acteurs) sur les territoires hors CUCS²² (en raison de la règle de non subsidiarité entre la Région et le CUCS), les lignes d'Action Sociale des Communes, ainsi que les réseaux d'économie sociale et solidaire (cf. Nouvelles Voies en Pays de Loire).

3. UN ACCOMPAGNEMENT SUSCEPTIBLE D'ENGENDRER DES RAPPORTS DE FORCE AVEC LES INSTITUTIONS

Les difficultés de financement de l'activité d'ADLH reflètent bien son positionnement singulier qui engendre un équilibre parfois difficile à tenir. Ce que recouvre l'ADLH (par exemple un accompagnement sur l'ensemble de la procédure DALO en mobilisant les recours amiable et/ou contentieux) peut ainsi entrer en concurrence avec les intérêts des financeurs publics, et notamment l'Etat. Des agences comme l'ACSE ont ainsi indiqué ne pas être en mesure de financer des actions d'accompagnement des ménages dans le cadre de procédures contentieuses contre l'Etat. Pour ces motifs, certaines associations voient ainsi leurs subventions non reconduites ou subissent des situations de tension avec les institutions et les pouvoirs publics.

Les recours contentieux sont ainsi susceptibles d'ébranler les partenariats tissés avec les acteurs du territoire, partenariats pourtant nécessaires à la réalisation de l'ADLH.

Ainsi, l'ALPIL a réalisé en 2012 l'accompagnement de familles dans le cadre de recours en référé-liberté ouvrant la possibilité à des ménages en grande vulnérabilité de faire valoir leur droit à un hébergement.

²² Contrats Urbains de Cohésion Sociale, qui ont été supprimés et fusionnés depuis le 01/01/15 pour devenir les quartiers prioritaires de la ville.

²¹. Devenue Métropole de Lyon depuis le 1^{er} janvier 2015.

Dans le cadre de ce recours, 15 familles ont été reconnues comme relevant d'un hébergement immédiat et inconditionnel.

Si ces recours ont été accompagnés par l'ALPIL « dans l'esprit des textes » et dans le respect de la procédure, ils ont cependant été vécus par les services de l'Etat comme une « attaque frontale » susceptible de remettre en cause les liens établis avec l'association.

Par ailleurs, plusieurs associations d'hébergement d'urgence avaient accompagné le travail d'information des personnes sur leurs droits au sein même de leurs structures. Pour autant, l'injonction de mise à l'abri décidée par le juge pour la quinzaine de familles qui ont vu leur recours aboutir est venue percuter les logiques en vigueur de priorisation et de file d'attente : « Pourquoi ces familles alors que d'autres sont dans la même situation ? ».

Ces tensions ont néanmoins créé l'occasion pour l'association, avec un fort soutien de la FAP, de clarifier et d'expliquer sa posture aux côtés des personnes et sa fonction d'accompagnement dans l'accès aux droits. Celle-ci vise à la fois la reconnaissance de droits individuels et l'évolution des dispositifs de réponse. A la suite de ces décisions de justice, les services de l'Etat ont mis en place localement des commissions partenariales en charge de statuer sur des situations de ménages signalées par différents acteurs comme étant en détresse particulière, afin de prévenir les recours contentieux.

Pour certaines associations, le recours contentieux est un outil nécessaire dans la palette de l'ADLH, mais doit cependant être utilisé avec prudence et vigilance non seulement parce qu'une application trop rigide du droit peut fragiliser les partenariats locaux, et qu'il est parfois plus judicieux de négocier ; mais aussi parce qu'un accompagnement en droit

mal préparé peut aboutir à une jurisprudence défavorable à l'intérêt des personnes.

L'approche contentieuse représente donc un outil parmi d'autres mais n'incarne pas une fin en soi : certaines associations expriment ainsi l'idée qu'une procédure d'expulsion, par exemple, « se gagne à la fois en droit et en fait » dans la mesure où les juges ne fondent pas leur décision uniquement sur des critères juridiques, mais également sur une lecture humaine et sociale de la situation des ménages. Il est parfois nécessaire de les accompagner sur le plan sociale, par exemple en les accompagnant dans la gestion du budget. Cette volonté de rétablir leur situation augmente leurs chances d'obtenir une bonne décision devant le juge.

Par ailleurs, l'engagement d'une action en justice doit s'accompagner d'une totale sincérité concernant leurs chances de voir aboutir leur demande. En effet, l'effet contre-productif d'une procédure qui n'aboutit pas peut être dévastateur pour les ménages concernés, qui peuvent ainsi perdre toute confiance envers les institutions et le recours au droit.

L'une des difficultés ressenties par les associations pratiquant l'ADLH résulte au final de ce paradoxe entre une pratique d'accompagnement qui nécessite une coopération forte avec les institutions, et une prise de position parfois conflictuelle à l'égard de ces dernières lorsque se trouve engagée une action contentieuse. **Comment conserver une parole critique et engagée, accompagner au contentieux des ménages contre les institutions, alors même qu'elles financent l'accompagnement et que celui-ci nécessite de faire preuve de pragmatisme et de souplesse pour maintenir l'équilibre partenarial sur lequel il repose ?**

4. LE MODE DE FINANCEMENT LE PLUS ADAPTÉ À L'ADLH : UN FINANCEMENT GLOBAL FONDÉ SUR LE PROJET ASSOCIATIF ET NON « À LA MESURE »

Il est à préciser que les actions d'accompagnement aux droits liés à l'habitat ne sont pas financées dans le cadre d'appels d'offres publics ou de mesures d'accompagnement. En effet, ce mode de financement n'apparaît pas souhaitable car

en opposition avec la nature de l'ADLH, dans la mesure où il instaure une standardisation de l'accompagnement et est généralement utilisé dans le domaine de l'accompagnement social stricto sensu.

LES SPÉCIFICITÉS DU FINANCEMENT « À LA MESURE » DANS LE CHAMP DE L'ACTION SOCIALE

Le financement de mesures d'accompagnement représente un mode d'intervention courant dans le champ de l'action sociale puisqu'il concerne aussi bien les secteurs du logement, de la protection de l'enfance, de la protection juridique des majeurs, de l'insertion par l'activité économique, etc.

Dans ce cadre, une association est mandatée par une institution pour réaliser une prestation d'accompagnement auprès d'un ménage préalablement identifié par ses services. Les conseils généraux financent ainsi, par exemple par le biais du FSL, des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement, qui donnent lieu à l'établissement de conventions conclues par le département avec les organismes ou associations qui les exécutent. Ces mesures d'accompagnement reposent sur une relation contractualisée entre l'institution et le ménage accompagné, qui s'engage moralement dans la démarche. Le financement « à la mesure » modifie les relations entre associations et pouvoirs publics, traditionnellement régies par le système des subventions, par lequel les collectivités versent une contribution financière à un projet revêtant un caractère d'intérêt général, dont l'initiative et la mise en œuvre sont définies par l'association. A l'inverse, les mesures d'accompagnement sont déclenchées à l'initiative de la collectivité et leur mise en œuvre relève d'une commande publique, qui se concrétise par un cahier des charges et repose sur la mise en concurrence des opérateurs. La généralisation du financement à la mesure, dans différents secteurs de l'action sociale, a suscité de vifs débats au sein du monde associatif, il lui est reproché de positionner les associations dans le rôle de prestataire de service à l'égard des institutions et de formater l'accompagnement proposé en établissant des normes précises concernant son contenu, et parfois sa durée.

Dans le cadre de l'ADLH, le financement de mesures d'accompagnement s'adapte difficilement au temps long des procédures juridiques. Ainsi, la convention établie entre l'Association Villeurbannaise pour le Droit au Logement et le Conseil Général²³ du Rhône pour le financement de mesures d'ASLL fixe une durée de 6 mois pour la réalisation de ces dernières, renouvelable une fois puis, exceptionnellement, une troisième fois. La durée totale de l'ASLL ne peut donc excéder 18 mois, ce qui s'avère souvent insuffisant pour accompagner les ménages en cours d'expulsion, qu'il faut suivre dans le cadre de la procédure puis dans le relogement, si besoin. Par ailleurs, les mesures d'ASLL peuvent être assorties d'exigences concernant le profil des bénéficiaires, qui ne s'accordent pas toujours avec les principes de l'ADLH. Ainsi, le « ciblage » de l'accompagnement sur des ménages rencontrant des problématiques sociales, parfois demandé par certains conseils départementaux, vient en contradiction avec les principes des associations pratiquant l'ADLH, pour lesquelles l'entrée prioritaire est, avant tout, celle de la problématique logement. Contrairement aux mesures d'ASLL, financées par les Conseils départementaux dans un temps circonscrit (18 mois au maximum), l'ADLH, quant à lui, nécessite des financements adaptés à la longueur des procédures. Cela s'explique par la différence de nature entre l'accompagnement de type ASLL (accompagnement social) et l'ADLH (accompagnement juridico-administratif).

23. Devenu Conseil Départemental.

Concernant le mode de financement le plus adapté à l'activité d'ADLH, un consensus fort a donc émergé sur la nécessité d'un mode de financement global basé sur le projet de l'association et non un financement « à la mesure », c'est-à-dire selon le nombre de personnes accueillies. Ce financement global est le seul permettant de réaliser l'accompagnement des ménages (donner du temps, ne pas être dans une logique de productivité, etc.). Une autre forme de ce financement peut être un financement de poste, fondé sur la reconnaissance du projet associatif.

Le financement par subvention demeure un acquis fragile et se trouve toujours susceptible d'être remis en question par les collectivités, ce qui engendre parfois, localement, d'intenses négociations qui peuvent aller jusqu'au rapport de force. Les collectivités peuvent ainsi faire évoluer leurs attentes vis-à-vis des associations et décider d'accompagner leurs financements de règles plus ou moins strictes sur la nature de l'accompagnement et les publics visés, règles qui s'avèrent parfois contradictoires avec les valeurs portées par l'association. Les APU Vieux Lille, Moulins et Wazemmes en ont fait l'expérience en 2007 lorsque le Conseil Général, qui les finançait alors dans le cadre du FSL, a conditionné son financement au suivi exclusif de ménages bénéficiaires du RMI. Au terme d'une année de négociation avec le Conseil Général, les APU ont pu signer, avec ce dernier, une convention permettant le financement global de l'activité sur une ligne de financement « citoyenneté ». Cet acquis a été remis en question l'an dernier pour les APU Moulins et Wazemmes, le Conseil Général souhaitant les faire passer sur une nouvelle ligne de financement intitulée « objectif emploi ». Engagées dans un nouveau rapport de force, les APU tiennent une position ferme et solidaire vis-à-vis des collectivités qui souhaitent mettre en place des financements à la mesure.

Ces négociations, qui reposent sur un travail d'explicitation et de « pédagogie » quant aux principes d'intervention de l'association, s'effectuent de façon plus ou moins sereine en fonction des collectivités. Avec la communauté urbaine de Lille, une rencontre entre l'association et un élu a permis de faire évoluer positivement le cadre de financement, initialement prévu sous la forme d'une MOUS²⁴, vers une convention globale reprenant, dans ses objectifs, les statuts de l'association.

De façon globale, la reconnaissance par les collectivités locales du travail réalisé par les associations et de leur utilité sociale est un levier important lorsqu'il s'agit d'introduire de la souplesse dans un cadre d'intervention contraignant. Les partenariats financiers noués avec les collectivités locales se font donc, le plus souvent, « en bonne intelligence », et le cadre peut être adapté aux spécificités et aux besoins de certains ménages. Ainsi, le Conseil général du Rhône, prenant acte que la contractualisation imposée par l'ASLL ne s'adapte pas toujours au profil des ménages accompagnés par l'Association Villeurbanaise pour le Droit au Logement finance à cette dernière un volant d'une centaine d'accompagnements « non formalisés ».

24. Maitrise d'œuvre urbaine et sociale

VALORISER L'ADLH ET EN MONTRER LA PLUS-VALUE : UN ENJEU DE CONNAISSANCE, DE DIAGNOSTIC ET D'ÉVALUATION

Solliciter un mode de financement global fondé sur le projet associatif ne signifie cependant pas s'extraire de la nécessité de rendre des comptes et d'évaluer finement les activités réalisées. Aujourd'hui, les associations du réseau s'accordent en effet sur l'importance et l'intérêt de la mise en œuvre d'une démarche d'évaluation plus structurée des actions conduites en matière d'ADLH, qui pourrait se traduire par la mise en commun d'outils de connaissance, de diagnostic et d'évaluation, voire la définition d'indicateurs partagés d'impact des actions réalisées. Une telle démarche répondrait à plusieurs objectifs.

En premier lieu, les associations sont favorables à une évaluation « par et pour » les associations elles-mêmes, afin d'améliorer leurs pratiques et de les faire évoluer. Cela pourrait prendre la forme de « focus » annuels consacrés à une thématique particulière : Qu'est-ce que l'on fait ? Qu'est-ce que cela produit ? Etc.

L'évaluation est également importante pour les financeurs à qui les associations remettent des bilans annuels. Les associations sont alors confrontées à la difficulté de faire reconnaître le travail et les résultats qualitatifs, au delà des indicateurs quantitatifs, et de sortir d'une logique d'évaluation « descendante ».

La diversité des financements et le fait qu'ils ne visent pas forcément l'activité réalisée entraîne, selon les associations, un manque de reconnaissance et un manque de capitalisation des actions, pourtant riches d'enseignement pour les acteurs institutionnels. Cette évaluation permettrait donc également de donner une visibilité à l'action d'ADLH, et de faire la preuve de sa spécificité et de sa pertinence.

La dernière finalité des démarches d'évaluation serait la constitution d'un « observatoire national » de l'ADLH. À ce titre, le logiciel ADeL - mis à disposition de certaines associations par la FAP - pourrait constituer une des bases de cet observatoire. Les enjeux de cette observation se situent à plusieurs niveaux :

- la production d'études permettant, en premier lieu, de nourrir le projet collectif du réseau ;
- rendre visible et lisible, aux yeux des financeurs, la plus value de l'ADLH ;
- identifier les dysfonctionnements, les blocages ; faire remonter les problématiques locales et interpeller les pouvoirs publics sur leurs contradictions afin de faire évoluer les pratiques et les cadres législatifs.

Cette capacité d'interpellation est l'une des composantes de la pratique des associations mais elle se trouve plus ou moins investie selon le temps dont elles disposent, leurs positionnements et les territoires. Certaines associations ont ainsi fait part de leur difficulté, voire de leur impossibilité à assumer ce rôle, notamment en raison de la nature de leurs financements et des demandes de leurs financeurs. Elles rappellent le rôle central de la Fondation Abbé Pierre en la matière, qui a la capacité et la légitimité à jouer ce rôle.

les annexes

Principes fondamentaux de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat (ADLH)

Face à la complexification des dispositifs et des procédures, de nombreux ménages, en particulier les plus défavorisés et les plus éloignés des institutions, peinent aujourd'hui à faire valoir leurs droits afférant à l'habitat. Confrontées à une demande croissante d'accompagnement dans ce domaine, des associations intervenant sur différentes thématiques (défense des locataires, éducation populaire, insertion par le logement, etc.) ont intégré cette problématique dans leurs pratiques et leurs modes opératoires. **Leur intervention s'est façonnée en fonction des besoins des personnes, du contexte local et du réseau d'acteurs dans lesquels elles s'inscrivent.**

Certaines de ces associations, très diverses par leur taille et leur mode d'organisation, porteuses de projets associatifs singuliers, se sont rassemblées en 2011 au sein d'un réseau animé par la Fondation Abbé Pierre afin d'échanger sur leurs pratiques, leurs expériences, mais aussi pour interpeller les pouvoirs publics sur l'intérêt à soutenir et financer cet accompagnement, qui n'est aujourd'hui ni véritablement identifié ni reconnu par les partenaires institutionnels.

Le travail de réflexion engagé a permis aux associations du réseau de prendre conscience qu'au-delà de leur diversité, elles partagent un certain nombre de valeurs et de principes d'action constitutifs d'une intervention singulière, qui consiste à accompagner les ménages à faire valoir leur droit à un logement décent et adapté. Ce sont ces valeurs, ces

principes et cette philosophie d'action qu'elles ont souhaité rendre visibles et explicites.

FAIRE VALOIR LES DROITS DES MÉNAGES À ACCÉDER OU À SE MAINTENIR DANS UN HABITAT DÉCENT ET ADAPTÉ

Cet accompagnement a pour objectif d'aider les ménages à trouver des réponses pérennes à leurs difficultés de logement.

Sont notamment concernés les ménages qui souhaitent être accompagnés dans la mise en œuvre du Dalo, qui sont menacés d'expulsion ou encore ceux qui connaissent des situations d'habitat indigne ou indécents. En fonction du projet propre à chaque association, l'accompagnement aux droits peut aussi s'exercer dans le domaine des rapports locatifs, de l'accès à l'hébergement, de la recherche de logement, de la lutte contre les discriminations liées au logement, etc.

UNE INTERVENTION FONDÉE SUR LA MOBILISATION DU DROIT ET SON ÉVOLUTION

Basée sur l'idée que le droit doit être accessible à tous, l'accompagnement aux droits liés à l'habitat (ADLH) réunit l'ensemble des conditions nécessaires pour que les ménages puissent faire valoir leurs droits.

La mobilisation du droit s'opère à différents degrés. **En fonction des besoins des ménages accueillis, l'ADLH peut aller de la simple information jusqu'à l'accompagnement dans**

les démarches administratives et juridiques, amiables ou contentieuses, en passant par l'explicitation des différentes stratégies d'action possibles.

L'approche par le droit, constitutive de cet accompagnement, contribue à faire remonter les dysfonctionnements existant dans son application, voire en démontre le caractère inégalitaire afin de faire évoluer la jurisprudence et les normes juridiques. En ce sens, au-delà des situations individuelles, cet accompagnement porte un objectif de transformation sociale : **il se veut à la fois un levier de modification du rapport des ménages au droit, mais également d'évolution de celui-ci.**

UN PREMIER ACCUEIL OUVERT À TOUS, UN ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ AUX MÉNAGES LES PLUS VULNÉRABLES

Dans le cadre de l'ADLH, l'accueil se veut bienveillant et surtout sans filtre préétabli : le principe qui prévaut est donc celui du primo-accueil « sans exclusive », sans idée préconçue et sans jugement, ouvert à toute personne rencontrant des problématiques liées au logement.

Si tous les ménages sont informés et orientés, tous ne font cependant pas l'objet d'un accompagnement : celui-ci s'adresse avant tout aux personnes les plus fragiles, la notion de « fragilité » incluant ici une dimension sociale, économique ou psychologique.

UN ACCOMPAGNEMENT SOUPLE ET ADAPTÉ

L'accompagnement aux droits liés à l'habitat se distingue des permanences d'accès au droit proposées dans différents cadres (mairies, structures publiques d'accès au droit, palais de justice, etc.) pour deux raisons principales :
■ D'une part, il va au-delà de l'information et de l'orientation des personnes ;

■ D'autre part il est basé, dans la mesure du possible, sur les notions de proximité et d'accessibilité, en proposant notamment des permanences délocalisées, des horaires adaptés, un accompagnement physique dans les démarches, etc.

L'accompagnement proposé ne s'inscrit pas dans un format prédéfini mais il s'adapte au rythme de la personne accompagnée et au degré de complexité de sa situation, jusqu'à l'atteinte des objectifs établis avec cette dernière.

RENDRE AUX MÉNAGES LES PLUS FRAGILES LEUR CAPACITÉ D'ACTION

L'ADLH doit être réalisé de façon à permettre aux ménages de s'approprier leurs démarches, d'en être acteur et décisionnaire. Cette posture se traduit par :

- La vulgarisation des textes de loi et dispositifs juridiques liés au logement ;
- Un souci constant de « sincérité » dans la relation établie avec les personnes accompagnées, qui passe notamment par le rappel du cadre juridique et de ses contraintes ;
- La co-construction, avec les ménages, des stratégies d'intervention.

Tout au long de l'ADLH, les personnes accompagnées doivent être outillées afin de mener à bien les démarches à entreprendre. Au-delà du principe qui consiste à mettre les personnes en capacité de faire, il importe toutefois d'adapter l'intervention en fonction de leur degré d'autonomie. « Rendre acteur » un ménage implique de lui expliquer clairement sa situation et d'établir une relation de confiance avec lui, mais également de savoir quelles sont ses ressources et ses limites, afin d'identifier ce qu'il est en mesure de faire seul.

UNE APPROCHE SINGULIÈRE FONDÉE SUR UNE PRISE EN COMPTE DE LA SITUATION GLOBALE DES PERSONNES

L'ADLH comporte une importante dimension sociale et s'appuie sur une prise en compte de la situation des ménages accueillis dans sa globalité. **Il participe au décroisement des approches sociales, administratives et juridiques et passe ainsi par une compréhension de l'ensemble des facteurs susceptibles d'alimenter le processus d'exclusion que vit une personne**, afin de l'aider à faire valoir ses droits.

Cependant, l'approche globale portée par l'ADLH n'est pas synonyme « d'accompagnement global » : sa dimension sociale s'inscrit en effet en complémentarité et en lien avec les autres acteurs associatifs et avec les travailleurs sociaux de secteur ou spécialisés. Cet accompagnement s'appuie donc sur un travail partenarial étroit avec les acteurs du territoire.

DES MODES DE FAIRE SPÉCIFIQUES QUI REPOSENT SUR LA PLURIDISCIPLINARITÉ ET LA MISE EN RÉSEAU

Le socle de compétences mobilisé par les intervenants pratiquant l'ADLH recouvre différentes thématiques (droit du logement, droit des étrangers, droits sociaux, connaissance des dispositifs d'action sociale, etc.) et s'acquiert par la formation et par la pratique. La pluridisciplinarité des équipes est une ressource importante : l'approche par le droit est un outil de travail nécessaire mais il n'est pas l'affaire des seuls juristes. **L'accompagnement individuel des ménages est une production collective qui mobilise divers outils et champs de compétences.**

Quel que soit leur diplôme ou leur formation initiale, les intervenants doivent connaître les limites de leurs connaissances et s'appuyer sur les ressources de leur environnement. Cette posture professionnelle spécifique se traduit à différents niveaux :

- La capacité à actualiser en continu ses connaissances et à aller chercher l'information ;
- La capacité à mobiliser les acteurs (en interne ou en externe) susceptibles d'apporter les informations et les compétences nécessaires, voire à réorienter le ménage vers ces derniers (avocats, travailleurs sociaux, bailleurs, réseaux associatifs spécialisés, acteurs institutionnels) ;
- Et *in fine* la capacité d'accompagner le ménage tout au long de ce processus en réalisant des démarches administratives et juridiques, et de se positionner comme « coordonnateur » ou « ensemblier » conjuguant différentes interventions.

Parce qu'il ne suffit pas qu'un droit existe pour qu'il devienne effectif, les associations se mobilisent pour l'effectivité des droits liés à l'habitat, afin de lutter contre l'exclusion et les inégalités sociales. Les principes d'action qu'elles défendent constituent le socle d'une intervention spécifique qui repose sur la souplesse, l'indépendance et la liberté d'action. L'ADLH a donc vocation à être réalisé dans le cadre d'un financement global du projet associatif, et non dans le cadre de « mesures » d'accompagnement préétablies, dont le contenu et la durée seraient standardisés.

ASSOCIATIONS DU RÉSEAU ADLH

RÉSEAUX NATIONAUX

CSF
FAPIL

ÎLE-DE-FRANCE

ADSEA - Bobigny
ASAV - Nanterre
ASPE - Île-de-France
CAL - Paris
CGL Union parisienne - Paris
CLLAJ - Val-de-Seine
CLLAJ - Saint-Quentin-en-Yvelines
Espace Solidarité Habitat de la Fondation
Abbé Pierre - Paris
Le Souffle - Argenteuil
Nouvelles Voies - Île-de-France
Secours Catholique - Île-de-France
SFM - Clichy-la-Garenne
Un logement pour Tous - Boulogne

PAYS DE LA LOIRE

Nouvelles Voies - Pays de la Loire

LIMOUSIN

Dessine moi un logement - Limoges

AQUITAINE

Emmaüs 33 - Bordeaux

NORD-PAS-DE-CALAIS

APU Fives - Lille
APU Moulins - Lille
APU Vieux Lille - Lille

LORRAINE

CGL 54 - Nancy

ALSACE

DAL 68 - Colmar

BOURGOGNE

Nouvelles Voies - Bourgogne

RHÔNE-ALPES

ALPIL - Lyon
AVDL - Villeurbanne

MIDI-PYRÉNÉES

CSF 31 - Toulouse

LANGUEDOC-ROUSSILLON

ATU - Montpellier
Maison du Logement - Montpellier

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

ADSEAV - Toulon
AELH - Marseille
AMPIL - Marseille
API Provence - Vence
ASMAJ - Marseille
ATE - Nice
Cap Habitat - Avignon
CHV - Toulon
Le Cana - Marseille
RCVM - Hyères
Soligone - Carpentras



Étude réalisée par FORS Recherche Sociale

47 rue de Chabrol

75010 PARIS

www.fors-rs.com

Florence Brunet et Cécile Guérin

Fondation Abbé Pierre pour le logement des défavorisés

Direction des Missions Sociales

3/5 Rue de Romainville

75019 PARIS

Marie ROTHHAHN

mrothhahn@fondation-abbe-pierre.fr

Tél. **01 55 56 37 00**



