

Paroles de locataires – paroles d'hébergés : quelles ont été les étapes pour accéder au logement ?

Sur les 24 000 demandes de logement social en 2014, seules 9 000 étaient récompensées par une attribution de logement. 15 000 demandes restaient donc sans réponse, preuve de l'attente et des difficultés des demandeurs à accéder à un logement pérenne qui réponde à leurs attentes. Les démarches à faire pour parvenir à se loger peuvent s'apparenter à un « *parcours du combattant* », au gré des différents dispositifs.

Le passage par l'hébergement, comme solution temporaire et d'urgence, est rarement un choix. Au-delà du toit, un accompagnement social est effectué d'office auprès du ménage hébergé. 8 200 ménages en 2015 ont formulé des demandes d'hébergement en Isère, 2 000 ont été hébergés. Comme pour le logement social, le dispositif d'hébergement est saturé et permet difficilement de répondre aux besoins spécifiques de chaque ménage.

Malgré la mise en place de nombreux dispositifs pour fluidifier les parcours hébergement - logement, ces derniers restent difficiles d'accès pour un grand nombre de ménages et sont vécus de manière différente par chacun d'eux.

Ce 12-14 accueillait deux personnes témoignant de leurs difficultés, ressentis et coups de pouce dans leur parcours au gré des dispositifs logement et hébergement.

1. Petit rappel des dispositifs d'attribution de logement et d'hébergement

Les demandes de logement social sont enregistrées au sein du système national d'attribution avec le numéro unique de la demande. A l'échelle de la Métro, la commission sociale oriente ensuite les demandes vers les bailleurs. Ces derniers font les attributions selon des critères objectifs.

La procédure d'attribution classique est peu visible, à la différence de la location active, où les besoins et volontés pour habiter des demandeurs sont pris en compte directement.

Les demandes d'hébergement se font, quant à elles, via les travailleurs sociaux ou le SIAO. Les hébergés n'ont pas un bail pérenne comme les locataires. Ils sont titulaires d'un titre d'occupation temporaire (en général une durée d'un mois), conditionné souvent par un accompagnement social. Cela représente 4400 unités d'hébergement. Le ménage doit aussi mettre en place une stratégie pour accéder à un hébergement. Les dispositifs sont saturés, les délais longs : beaucoup de critères sélectionnent les candidats. L'accompagnement social et la mission collective peuvent être mal vécus par le ménage comme une dépossession de sa capacité de décision.

2. 1^{er} témoignage : « La procédure d'attribution est difficile, incompréhensible et injuste »

Après une situation de forte précarité avec ses deux enfants pendant laquelle elle a été accompagnée par l'Oiseau Bleu, Mme est logée depuis une vingtaine d'années dans un logement d'Un Toit Pour Tous, dans le diffus. Maintenant que ses enfants sont partis, elle a déposé une demande de mutation pour accéder à un logement plus petit.

Elle témoigne de l'opacité, de la difficulté et de la lourdeur pour une personne seule des procédures de demande de logement et donc de mutation via le Pôle Habitat. Il n'y a pas

d'écoute et de soutien et beaucoup de papiers à remplir. Le Pôle Habitat ne reçoit pas pour une demande de mutation ou de renouvellement.

La fracture numérique est une difficulté supplémentaire : aujourd'hui, tout doit se faire par internet. La CAF oblige à avoir un mail pour faire les démarches. C'est difficile pour les personnes d'anciennes générations. Les messages de suivi sont maintenant pour la plupart informatisés et automatisés, sans réelle politesse ni écoute.

La procédure d'attribution n'est pas compréhensible et semble injuste : « On attribue des logements à des personnes qui ont des moyens, alors que des personnes avec enfants dorment dans la rue ». Elle a entendu parler des logements « réservés », pas encore construits, mais déjà réservés ! Pourquoi elle aussi n'aurait-elle pas le droit à un logement neuf ?

Là où elle habite aujourd'hui, elle s'est faite acceptée. Mais elle est encore isolée de par son statut de locataire : dans une copropriété, seuls les propriétaires sont invités aux réunions de copropriété. Les locataires n'en sont même pas informés.

3. 2^{ème} témoignage : « La communication et l'empathie sont nécessaires pour sortir de la rue. Dans la trajectoire, les changements de dispositifs, de suivis peuvent être violents. »

M. est un homme seul. Suite à des « incidents de parcours » (épreuve, perte d'un proche, descente aux enfers, saisie de banque...), il s'est retrouvé dans une situation de grande précarité. Il a voulu changer de lieu et a été coupé de tout : les plateformes sociales ne répondent qu'aux personnes du territoire. Il n'avait plus personne à qui s'adresser.

Il est important de ne jamais rompre la communication avec les personnes en grande fragilité, qui ont besoin d'empathie. « Les maraudes sont la 1^{ère} approche quand on est à la rue. Elles prennent de nos nouvelles et nous indiquent où trouver à manger, etc. »

Il remercie ceux qui lui ont donné plusieurs rendez-vous et ont organisé son suivi régulier. Le 115 est plus humain qu'avant, quand on vous disait d'aller au commissariat de police. Aujourd'hui en disant « Rappelez à 10h pour savoir s'il y aura des places », c'est bien plus qu'un simple coup de fil, la communication est humaine, il y a un certain suivi.

Une fois dans l'hébergement (il a eu une place à la Résidence Vercors d'Un Toit Pour Tous) un travail d'accompagnement à deux voix a été fait avec Un Toit Pour Tous et le SALTO, notamment sur son budget. Le SALTO propose en plus des activités après l'accompagnement : il a pu être impliqué dans différentes activités artistiques, notamment la photo. « A la résidence Vercors, il y avait une dynamique collective. En lien avec Unicité, les résidents ont réalisé des travaux pour créer un lieu collectif, un salon pour se rencontrer entre résidents, passer du temps avec les veilleurs, etc. »

Le lien avec le travailleur social est très important. C'est difficile quand les professionnels changent ou sont remplacés... Les différentes rencontres faites au fil du parcours sont déterminantes.

Il a attendu deux ans avant d'avoir un logement social. L'intégration dans le logement ne s'arrête pas au jeu de clés. Dans la trajectoire, les changements de dispositifs, de suivis peuvent être violents. L'appui social s'arrête quand on prend un logement. « Pourtant, il est important de garder le contact, on est toujours fragilisé et encore plus sous contrainte, car le nouveau logement est un nouveau monde... » Son logement n'est pas adapté à lui-même, à son image : il dort dans son couloir. « Mon bailleur social n'a pas du tout d'écoute pour ses locataires, ni de réponse adaptée aux problèmes qui persistent. »

Les deux témoignages insistent sur la nécessité d'adaptation de l'accompagnement dans le parcours de chacun, en fonction de leurs attentes et besoins. La difficulté de compréhension de tous les dispositifs a aussi été soulignée.