

ENQUÊTE

auprès des

MÉNAGES

ACCOMPAGNÉS

Quelles perceptions
et quels ressentis de
l'accompagnement
social à domicile ?

Novembre 2023

fapil

Fédération
des Associations
et des Acteurs
pour la Promotion
et l'Insertion par
le Logement

Accompagner les ménages en matière de logement, c'est ambitionner d'apporter une aide adaptée et souple à des personnes qui en expriment, plus ou moins explicitement, le besoin. De fait, l'accompagnement proposé fait donc appel à de multiples compétences car, bien qu'il soit spécifiquement tourné vers le logement, il inclut nécessairement plusieurs aspects de la personne : sa santé, sa situation professionnelle et économique, sa situation administrative, sa situation familiale.

Parmi les modalités d'intervention, la rencontre au domicile occupe une place centrale dans l'accompagnement au logement. Lorsque la personne reçoit chez elle, les valeurs de proximité, de disponibilité, de respect et d'écoute portée par l'éthique professionnelle en travail social, sont remises au centre de la relation d'accompagnement.

Si le domicile induit pour l'intervenant social une réflexivité sur sa pratique et sa posture, qu'en est-il de la personne accompagnée ? Comment l'appui apporté et travaillé au sein de leur foyer est-il perçu par les ménages ?

Cette étude souhaite interroger les personnes accompagnées par les associations de notre réseau afin de recueillir leurs perceptions et ressentis sur cette modalité d'accompagnement.

La Fapil remercie tout particulièrement les équipes sociales d'Adages (34), ASL (42), Agis 06 (06), Ais 35 (35), Alfa 3a (01), Apil 74 (74), Cap Habitat (84), Entraide protestante (69), Equalis, Gammes (34), GCS Galile (13), Habitat et Humanisme Herault (34), ISPC 93 (93), pour leur contribution à la construction et passation de l'enquête auprès des personnes.

La Fapil remercie également les personnes qui ont accepté de répondre à cette enquête.

Camille Régis, Déléguée générale, Fapil

Emma Rioux, Chargée de mission Accompagnement, Fapil



13 structures, sur 5 régions, ont participé à la passation de l'enquête par questionnaire auprès de 90 répondants.

L'accompagnement mis en place auprès des répondants se décline au sein de différents dispositifs adossés à une offre de logement (intermédiation locative en location/sous-location et en mandat de gestion financée par l'Etat notamment, résidences sociales, pension de famille) mais également de mesures d'accompagnement au logement (quelles soient financées par les départements via les Fonds de Solidarité Logement ou par l'Etat dans le cadre du FNAVDL).

Le profil des 90 répondants

Caractéristiques socio-démographiques

sexe

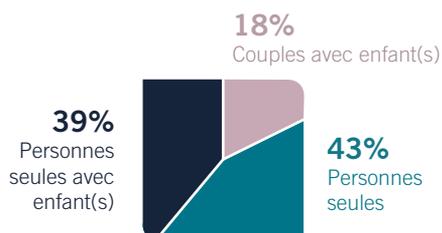


46

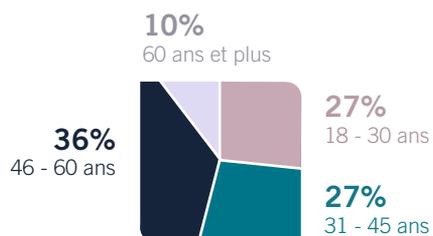
44

Dont 70% de femmes parmi les familles mono-parentales

composition familiale



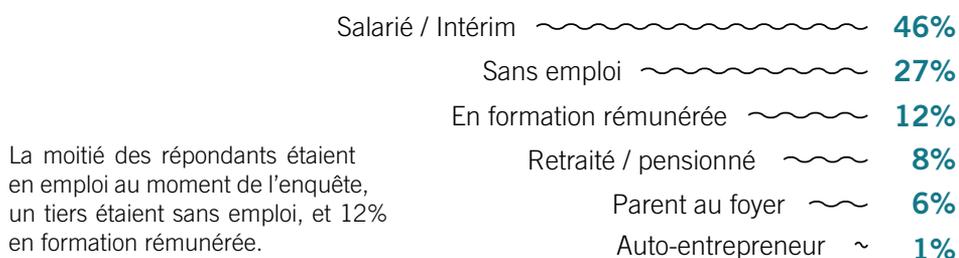
tranche d'âge



La majorité des répondants sont des personnes seules, ou personnes seules avec enfants. L'ensemble des tranches d'âges sont représentées, avec moins de répondants de plus de 60 ans.

Situation d'emploi

Des personnes majoritairement salariées ou en formation



La moitié des répondants étaient en emploi au moment de l'enquête, un tiers étaient sans emploi, et 12% en formation rémunérée.

Le profil des répondants semble correspondre au profil des ménages accompagnés et logés sur une offre en diffus gérée par le réseau de la fédération. À l'exception de quelques indicateurs tels que la situation d'emploi, où les personnes accompagnées par la Fapil sont pour la moitié d'entre elles sans emploi. L'origine des personnes avant l'entrée diffère également, puisque 33% des personnes étaient hébergées chez des tiers.

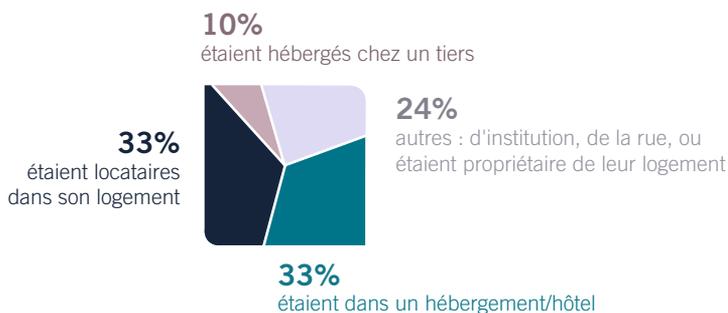


La moitié des répondants a déjà été locataire dans le passé

14 ménages

ont eu une procédure d'expulsion

Avant l'entrée dans le logement, les situations des personnes étaient variées



Les situations antérieures des personnes doivent être croisées au regard du dispositif dans lequel elles sont. L'intermédiation locative par exemple, de par ses enjeux de fluidité, accueillera davantage de sortants d'hébergement.

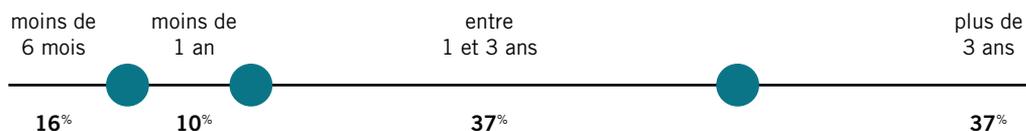
| | | |
|--|-------|------------|
| Dans mon logement (locataire) | ~~~~~ | 28% |
| Dans un hébergement (centre d'accueil, résidence, structure d'hébergement) | ~~~~~ | 20% |
| A l'hôtel | ~~~~~ | 19% |
| Hébergé chez un proche | ~~~~~ | 11% |
| En institution (hôpital, foyer de l'aide sociale à l'enfance, en prison, etc.) | ~~~~~ | 8% |
| Dans mon logement (propriétaire) | ~~~~~ | 6% |
| A la rue | ~~~~~ | 4% |
| Dans un logement temporaire (sous-location, bail glissant) | ~~~~~ | 3% |
| Dans un squat ou bidonville | ~~~~~ | 1% |

LA SITUATION DE LOGEMENT DES PERSONNES AU MOMENT DE L'ENQUÊTE

Un public présent dans son logement depuis plusieurs années

Le public ayant répondu à cette enquête occupe majoritairement son logement depuis plusieurs années, et est dans l'ensemble satisfait de son logement et du quartier dans lequel il se trouve.

80% des ménages accompagnés dans leur logement depuis au moins un an (37% depuis plus de 3 ans).



Parmi les enquêtés, **37%** sont locataires de leur logement, **41%** vivent dans un logement dit "temporaire", et **près d'un quart** des personnes ne sait pas s'ils sont locataires ou sous-locataires de leur logement.

Parmi ces derniers, **la moitié** (dix ménages) sont présents depuis plus de 3 ans, et 6 ménages entre 1 et 3 ans. 8 sont accompagnés dans le cadre d'une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL).

Une offre de logement qui répond globalement aux besoins des ménages

72% sont satisfaits voir très satisfaits de leur quartier (dont 44 % sont locataires de leur logement)

59% entretiennent de bonnes voire de très bonnes relations avec leur voisinage (34% n'ont pas de relation, et 6% ont de mauvaises ou de très mauvaises relations avec leur voisinage)

64% estiment que leur logement est adapté à leur situation familiale et / ou financière

La taille du logement, considéré comme trop petit, est le premier motif d'insatisfaction de son logement. La localisation du logement (métropole, grande ville, zone tendue) peut être une piste d'explication concernant la taille du logement

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL AU DOMICILE

L'accompagnement social au logement varie en intensité et durée en fonction des besoins exprimés par les personnes mais est aussi tributaire des cahiers des charges des dispositifs qui le finance. Nous pouvons toutefois questionner plus généralement la perception et le ressenti des personnes sur leur accompagnement à domicile, tout en restant prudents quant aux spécificités des dispositifs dans lequel s'inscrit leur accompagnement.

L'intervenant social : une ressource stable et mobilisée en premier en cas de besoin

Plus de 60% des personnes sont accompagnées par la même personne depuis leur entrée dans le logement (dont plus de la moitié est logée dans ce même logement depuis au moins un an). Pour ceux qui ne sont pas accompagnés par la même personne depuis le début, cela s'explique principalement par un fort turn-over des travailleurs sociaux, et des difficultés de recrutement.

Le travailleur social reste un interlocuteur principal pour le ménage en cas de besoin. Lorsqu'ils ont besoin¹, **80% contactent leur travailleur social**, 32% leur bailleur, 15% un référent technique, 5% le gardien. Cette tendance reste similaire que la personne vive en logement pérenne ou en logement temporaire.

Un accompagnement à durée indéterminée

Concernant la durée de l'accompagnement, et l'appréciation de celle-ci, **la moitié des personnes ne sait pas combien de temps il va durer**. Cette donnée peut nous questionner sur l'éventuelle clarté du dispositif, ou du caractère flexible de la durée de l'accompagnement. Le type de dispositif de logement ou d'accompagnement, et la pérennité ou non du logement ne semble pas impacter cette perception de la durée d'accompagnement.

42% pensent que la durée est suffisante

46% ne savent pas si elle est suffisante ou n'ont pas répondu, et 12% pensent qu'elle n'est pas suffisante

26 personnes estiment que la durée a été décidée avec le travailleur social

¹ Plusieurs choix de réponses étaient possibles

NATURE ET PERCEPTION DE L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

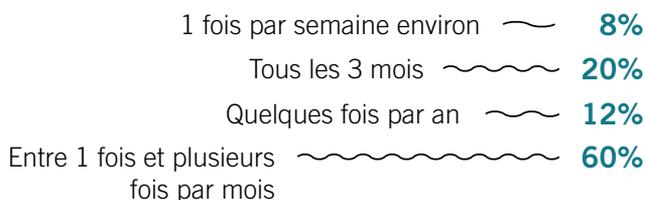
Fréquence et perception de l'accompagnement à domicile : une proximité de l'intervenant social appréciée

70% des rencontres au domicile ont lieu a minima une fois par mois

91% considèrent que la fréquence des visites à domicile est suffisante

86% apprécient que le travailleur social se rende à leur domicile

Fréquence des rencontres à domicile



Plusieurs raisons sont mises en avant par les ménages pour justifier de leur appréciation de l'accompagnement à domicile :

- **Des raisons relationnelles** : l'intimité et la proximité sont favorisées et plus propices à exprimer des besoins, les rencontres permettent de rompre leur solitude, contribuent à la réassurance.



« Moins protocolaire »

« Je suis plus à l'aise de discuter de ma situation chez moi »

« Plus accessible et facile pour parler »

« On parle plus des choses dont on ne parle pas habituellement »

« Cela me permet de ne pas me sentir délaissé et me rassure sur le fait que j'ai quelqu'un à contacter en cas de problème »

- **Des raisons organisationnelles :** un accès facilité aux documents nécessaires au suivi social, une aide directe dans leur organisation, une adaptation à leurs contraintes d'emploi du temps et/ou de mobilité. L'accompagnement à domicile rend possible le maintien d'un accompagnement qui aurait été difficile à envisager par la personne en raison de contraintes personnelles : impossibilité de se déplacer physiquement, garde d'enfants en bas-âge, raison médicale, absence de véhicule, etc.

- **Des raisons pratiques et techniques :** un signalement des problèmes techniques, une aide concrète dans la prise en main du logement, etc. A noter que ces motifs ressortent très peu.

« Très important, c'est comme un état des lieux »

« Si j'ai des soucis d'équipements ou autre je peux lui montrer »

Au de-là du logement, une approche globale des situations ¹

| | | |
|--|-------|----|
| Budget | ~~~~~ | 69 |
| Facture | ~~~~~ | 64 |
| Santé | ~~~~~ | 57 |
| Travail | ~~~~~ | 53 |
| Accès aux droits | ~~~~~ | 51 |
| Équipement dans le logement/problèmes techniques | ~~~~~ | 51 |
| Gestion des fluides (eau, gaz, électricité) | ~~~~~ | 41 |
| Enfant | ~~~~~ | 40 |
| Projets futurs | ~~~~~ | 39 |
| Famille | ~~~~~ | 38 |
| Dette locative | ~~~~~ | 37 |
| Insalubrité | ~~~~~ | 11 |

¹ Les données correspondent au nombre de fois où les motifs étaient cités.

Pour le motif concernant l'insalubrité, plusieurs interprétations peuvent être possible derrière ce terme. Il peut englober certaines pathologies liées à l'occupation du logement, comme des moisissures, des nuisibles, ou définir un logement non sain.

Quand recevoir chez soi ne va pas de soi

Deux personnes ont exprimé ne pas aimer l'accompagnement à domicile, et dix personnes ne l'apprécient pas tout le temps.

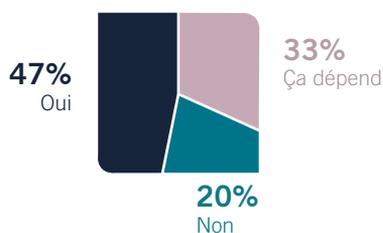
- Pour les deux personnes n'aimant pas l'accompagnement à domicile, une personne précise ne pas aimer ça car : « j'ai honte de l'état de mon appartement » et considère avoir une fréquence de rendez-vous excessive. Cette personne loge actuellement en pension de famille. Pour la seconde personne, celle-ci ne ressent pas le besoin d'être accompagnée au domicile, et préfère les rendez-vous au bureau.
- Pour les dix personnes ayant répondu que cela dépendait, certaines raisons ont pu être avancées telles que la proximité entre le lieu de travail et le bureau du travailleur social, le souhait de tranquillité, et le sentiment de ne pas être toujours écouté par son travailleur social.

Le domicile permet d'évoquer des sujets plus larges que le logement, le relogement et les démarches administratives. La majorité des thématiques liées à la vie de la personne sont abordées au domicile. Les questions liées aux ressources et au budget sont au centre des

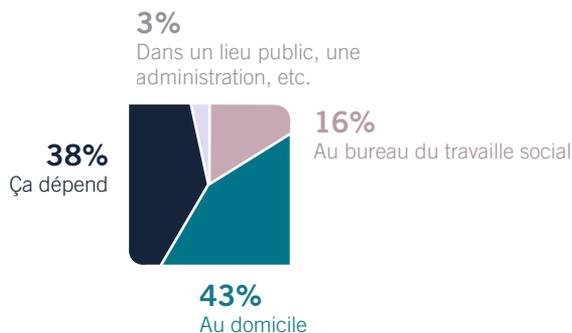
sujets traités au domicile ; la santé y occupe également une place importante à l'inverse des thématiques liées au logement (équipement dans le logement, gestion des fluides, problèmes techniques) qui sont moins citées par les personnes.

Des rencontres au domicile appréciées mais qui ne relèvent pas forcément d'un besoin exprimé

Ressentez-vous le besoin d'être accompagné chez vous ?



Où préférez-vous que les rendez-vous aient lieu ?



Fondé sur la mise en commun des expertises et des expériences de ses adhérents, notre réseau développe plusieurs modes d'intervention pour répondre aux difficultés rencontrées par les ménages :

- › accueillir, orienter et informer les personnes ;
- › les accompagner ;
- › produire des logements de qualité et abordables ;
- › et assurer une Gestion locative adaptée.

Notre fédération apporte un soutien opérationnel et utile à ses adhérents et favorise les échanges. Nous associons d'autres acteurs à nos réflexions, convaincus de l'importance des partenariats pour construire ensemble des réponses à la hauteur des enjeux du mal-logement.

Depuis plus de 35 ans, la Fapil réunit des associations engagées sur le terrain auprès des personnes sans logement ou mal-logées et qui font vivre les principes du Logement d'Abord.



6, avenue du
Professeur André
Lemierre 75020 Paris
contact@fapil.fr
www.fapil.fr
@Fapil