



Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée
Centre agréé par le Ministère de la Solidarité et de la Cohésion Sociale

Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale
Conception et conduite d'action



***ETUDE QUALITATIVE DE LA SATISFACTION
des PERSONNES ACCOMPAGNEES par l'ALPA
et des EFFETS
de l'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL
sur leur
TRAJECTOIRE***

Présenté par :

**Béatrice CRUZ, Fernande MIGUEL, Dahalani M'HOUMADI,
Sophie PHAM-VAN, Valérie PRIETO**

**Référent pédagogique :
Gonzague de FOMBELLE**

SESSION SEPTEMBRE 2012



Centre associé :
Institut régional du travail social PACA Corse

TABLES DES SIGLES

ALT	Aide au logement temporaire
APEL	Antenne de prévention des expulsions locatives
ARL	Atelier recherche logement
ASELL	Accompagnement socio éducatif lié au logement
AVDL	Accompagnement vers et dans le logement
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CPA	Communauté d'agglomération du Pays d'Aix
DAL	Droit au logement
DALO	Droit au logement opposable (loi)
DDCS	Direction départementale de la cohésion sociale
FJT	Foyer de jeunes travailleurs
FARG	Fonds d'aide au relogement et de garantie
FNARS	Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
GLA	Gestion Locative Adaptée
GRL	Garantie des risques locatifs
HLM	Habitation à loyer modéré
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
MLLE	Mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (loi)
OPAH	Opération programmée d'amélioration de l'habitat
PDALPD	Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
PDAHI	Plan départemental d'accueil d'hébergement et d'insertion.
PDLHI	Plan départemental de lutte contre l'habitat indigne
RSA	Revenu de solidarité active
SEM	Société d'économie mixte
SIAO	Service Intégré d'accompagnement et d'orientation

Table des matières

INTRODUCTION	1
I. Contexte.....	2
A. Les politiques publiques	2
B. Historique de l'ALPA	3
C. Missions et valeurs de l'ALPA	4
D. Composition de l'équipe	4
II. De la commande au cahier des charges	4
A. Commande initiale	4
B. Cheminement.....	5
III. L'inscription de l'étude dans l'ingénierie sociale	6
A. Une analyse prospective	7
1. Une démarche d'évaluation	7
2. L'ALPA dans une double posture	7
B. Le territoire.....	8
C. Le public accompagné.....	9
D. Les actions de l'ALPA	9
1. Les différents types de logement proposés	9
2. Les mesures et les partenaires.....	10
IV. Concepts Initiaux	10
A. Du logement à l'habiter, du lieu à l'intime.....	10
B. De l'usager à la personne, une attention à la singularité.....	11
V. Méthodologie.....	12
A. Déroulement de l'Étude.....	12
1. Participation des Salariés dans le cadre du management participatif.....	13
2. Participation des usagers à la construction de cette démarche	14
3. Méthode d'échantillonnage	14
4. Organisation de la gestion des participants suite aux courriers.....	15
B. Choix de l'outil d'investigation: L'entretien.....	15
1. Grille d'analyse des entretiens.....	16
2. Le profil des interviewés	17

Table des matières

VI. Les résultats de l'étude qualitative	17
A. La participation.....	17
1. La volonté de participation à l'EDT	18
2. Les motivations des personnes à participer	18
B. Une satisfaction très importante des personnes accompagnées	19
1. Les 3 niveaux de la satisfaction	19
2. Satisfaction de la relation.....	20
3. Satisfaction des besoins	22
4. Satisfaction des attentes	22
C. Les modes d'interventions et les modes de contacts	23
1. Mode d'intervention	23
2. Mode de contact.....	23
D. Adéquation de l'accompagnement social de l'ALPA avec les valeurs de l'association et avec ses missions.....	24
1. Chez les professionnels.....	24
2. Chez les personnes accompagnées	24
E. Adéquation entre les missions de l'ALPA et ce qu'ils produisent.....	25
F. L'Accompagnement Social cœur de métier de l'ALPA impacte positivement sur les trajectoires des personnes accompagnées	26
G. Un public ayant des difficultés de maîtrise de la Langue Française	27
VII. Les préconisations	28
A. Vers les usagers	28
1. Permettre aux personnes accompagnées d'apporter un témoignage	28
2. Intégrer des personnes ayant été accompagnées dans les ARL.....	28
3. S'interroger sur la notion de participation	29
B. Vers les partenaires	29
C. Dans l'organisation de l'ALPA	30
D. Pérenniser la démarche d'évaluation.....	31
VIII. Les résultats de la présentation du 11 juin au Conseil d'Administration et Salariés	31
IX. Les résultats de la présentation du 28 juin	33
X. L'Évaluation	34
CONCLUSION	35

INTRODUCTION

Ce document a été réalisé par un groupe de 5 étudiants inscrits dans le parcours de formation : DEIS¹. Il témoigne d'un travail collectif accompli à partir d'une Étude de Terrain que nous avons choisie de mener au sein d'une structure intervenant dans le domaine l'insertion par le logement : l'ALPA².

Elle porte sur l'étude qualitative de la satisfaction des personnes accompagnées par l'ALPA et des effets de l'accompagnement social sur leur trajectoire. Aborder ce sujet, demande une considération des aspects conceptuels qu'ils comportent mais aussi une analyse des pratiques de terrain. Si l'approche conceptuelle, lorsqu'elle est au service de la pratique, favorise la distanciation et la prise de recul, le frottement à la réalité de terrain permet une confrontation avec l'autre propice à une meilleure perception et analyse de l'environnement.

Il s'agira donc pour nous de nous décentrer de nos fonctions professionnelles respectives pour opérer un travail de rupture propice à la l'ingénierie sociale entre expertise, conseil et posture. Au-delà d'accroître chez nous des aptitudes de cadre développeur, ce travail doit concourir à enrichir et améliorer notre pratique professionnelle.

Pour tenter de satisfaire à la commande de l'ALPA, cette Étude de Terrain développera trois parties complémentaires. Une première partie présentera des éléments de contexte pour une bonne compréhension du sujet et de ses enjeux. Elle abordera le cheminement qui nous a permis de délimiter notre objet d'étude. Une seconde, plus pratique, tentera d'apprécier qualitativement la satisfaction des personnes accompagnées par l'ALPA. L'analyse de cette investigation permettra de confronter et de croiser des données qui sont de l'ordre de la pratique, des valeurs et de la théorie. Enfin, une dernière partie posera des préconisations en fonction du travail réalisé. Il appartiendra ensuite à l'ALPA de s'en saisir.

C'est donc dans ce contexte à la fois théorique, pédagogique, pratique, social, économique et législatif que va se dessiner et s'élaborer notre Étude de Terrain.

¹ Diplôme d'État d'Ingénierie Sociale, consultable sur www.collcoop.org/

² Association Logement du Pays d'Aix Habitat

I. Contexte

A. Les politiques publiques

Les politiques publiques autour de la question du logement (ANNEXE 1), de la production de logement, de l'hébergement, de l'insertion par le logement sont d'une grande complexité. Pour illustrer les difficultés des législateurs autour de ces questions nous noterons comme exemple celui de la loi Droit Au Logement Opposable (DALO) de 2007 qui réaffirme le Droit Au Logement (DAL) de 1990, lui-même étant déjà inscrit dans l'article 25 de la déclaration des droits de l'homme de 1948. Dans les faits, les difficultés d'accès au logement ne cessent d'augmenter. Les différents rapports et études font le constat d'un manque chronique qui ne fait que s'accroître dans notre pays malgré les lois. Dès l'après-guerre, une législation abondante tente de résoudre les problématiques du mal logement et du sans abris. Ces notions se sont modifiées avec les différentes crises économiques, les transformations des territoires, celles du logement, les modifications des modèles familiaux et la paupérisation d'une partie de la population qui a amené de nouvelles problématiques avec de nouveaux publics.

A cela, **s'ajoute la complexité des différentes décentralisations en jeu depuis trente ans qui nécessitent l'articulation entre l'État et les différentes collectivités, mais également entre les différents dispositifs mis en œuvre.** Récemment est apparu le concept du «logement d'abord». Ce concept anglo-saxon de «Housing First»³ remet en cause le modèle dominant de l'insertion par le logement «en escalier» c'est à dire «des politiques d'hébergement à l'insertion par le logement». Pour ses défenseurs, financer un logement et un accompagnement même renforcé resterait moins onéreux qu'un hébergement. Pour beaucoup, il semble paradoxal de vouloir favoriser «le logement d'abord» dans un contexte de pénurie malgré les différentes lois incitant les collectivités à la production de logements sociaux ou celles pour favoriser la fluidité du parcours résidentiel dans les logements sociaux.

En 2010-2011, une concertation régionale et nationale s'est faite lors des «Assises du logement d'abord». Des référentiels de pratiques (ANNEXE 2) pour l'accompagnement social des mesures «Accompagnement Vers et Dans le Logement» (AVDL) et Gestion Locative Adaptée (GLA) sont proposés. Des stratégies de complémentarité entre les

³Rapport de Vincent Girard, Pascale Estecahandy, Pierre Chauvin -Nov. 2009 -téléchargeable sur http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_sante_des_personnes_sans_cherchez_soi

acteurs au niveau des territoires doivent se mettre en œuvre au travers du Plan Départemental d'Actions Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) et du Plan Départemental d'Accueil d'Hébergement et d'Insertion (PDAHI) doté de Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) pour favoriser une meilleure adéquation entre l'offre et la demande d'hébergement.

La Loi du 25-03-2009⁴ crée le régime des agréments (ANNEXE 1), auquel l'ALPA est soumis dans le cadre de ses activités (ANNEXE 3) afin de pouvoir répondre aux appels d'offres. Par ailleurs, dans un contexte de maîtrise des dépenses publiques, la mise en adéquation des politiques nationales dont celle de l'hébergement et l'obligation d'insertion par le logement dont le Conseil Général a la charge, conduit ce dernier à avoir des exigences d'objectifs de résultats. Cette logique comptable peut engendrer des effets pervers par la sélection de public moins précaire.

B. Historique de l'ALPA

Au cours de l'hiver rigoureux de 1986, Françoise CLINET, Présidente d'A.T.D.⁵ Quart Monde d'Aix, mobilise un Collectif d'Associations et de Services d'Action Sociale sur le problème du logement, pour des personnes vivant en grande précarité sur Les Milles. Rapidement la ville d'Aix en Provence, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), le Conseil Général (CG) ainsi que la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) les rejoignent puisqu'en parallèle dans le cadre de nouvelles législations, de nouveaux dispositifs se sont créés.

En 1989, ce collectif (A.T.D. Quart Monde, Secours Catholique, Emmaüs, les Foyers des Jeunes travailleurs, la Maison d'Enfants Frédéric Corsy, le Diaconat Protestant, l'Aréat...) donne naissance à l'ALPA afin de se doter d'un statut juridique (ANNEXE4) et prendre la gestion du Fonds d'Aide au Relogement et de Garantie (FARG). Par la suite, d'autres partenaires ont rejoints l'ALPA : Partage et Travail, Un Toit, Le Relais, La Sonacotra.

L'ALPA s'inscrit dans le cadre des politiques publiques du logement. Elle conçoit ses actions dans le sens de l'accès aux droits, prolongeant et complétant les dispositifs publics. L'ALPA est positionnée face à la double réalité des publics en difficulté (accès et/ou maintien) et celle des bailleurs publics ou privés dans l'expectative du paiement des loyers. L'ALPA a fêté ses 20 ans en 2009. A l'occasion de cet anniversaire, une évaluation de leurs actions et des témoignages avaient eu lieu. Notre étude provient de leur volonté

⁴ LOI n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion

⁵ Agir Tous pour la Dignité

d'approfondir cette première démarche qualitative afin de compléter les différentes évaluations quantitatives produites par l'association à la demande des financeurs et lors du bilan annuel d'activité.

C. Missions et valeurs de l'ALPA

Les missions de l'A.L.P.A. sont:

- ✓ Favoriser l'accès et le maintien au logement des personnes en difficultés d'insertion sociale.
- ✓ Rendre la personne actrice de son parcours d'autonomie dans les différentes étapes de son accès au logement.

Les valeurs humaines de l'ALPA sont:

- ✓ la tolérance, le respect de la personne et de ses choix, la restauration de la dignité en rendant les usagers acteurs de leur vie.
- ✓ la qualité de relation dans l'accompagnement.
- ✓ l'engagement dans des actions militantes⁶.

La finalité est de mobiliser les personnes sur leurs projets de logement, de les accompagner, les soutenir dans leurs élaborations et leurs réalisations. Elle est également de faire connaître et reconnaître les besoins et les droits liés au logement.

D. Composition de l'équipe

Pour satisfaire à ses missions, l'ALPA outre une équipe de 11 bénévoles administrateurs dont 5 membres du bureau (ANNEXE 5), se compose d'une équipe pluridisciplinaire de 9 salariés. Cette dernière se compose d'agents administratifs, d'un agent d'entretien et de maintenance, d'une juriste, de travailleurs sociaux de formation « Assistante de Service Social et Conseillère en Économie Sociale Familiale » et d'un directeur.

II. De la commande au cahier des charges

A. Commande initiale

La commande initiale de l'ALPA au Collège Coopératif Provence Alpes Méditerranée, consistait en une enquête de satisfaction des ex usagers. En réalité, il s'agissait pour l'ALPA de poursuivre sa démarche d'évaluation entamée depuis quelques années. L'association n'est pas régie par la loi 2002-2 de par son activité⁷. **Est-ce alors une**

⁶ Cf. III – A – 2 : l'ALPA dans une double posture – p7

⁷ Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, comporte des obligations d'évaluation interne et externe, pour certains acteurs sociaux.

volonté d'amélioration continue de la prestation de service rendue aux usagers malgré une absence d'injonction législative ? Ou une anticipation dans la perspective d'évolution des politiques publiques nationales et locales ?

B. Cheminement

Les différents échanges avec l'ALPA et notre référent pédagogique nous ont amenés à reconsidérer les contours de l'étude. C'est de cette manière que nous sommes passés de l'enquête de satisfaction à l'étude qualitative, des usagers aux personnes accompagnées et de la satisfaction des personnes accompagnées par l'ALPA aux effets de l'accompagnement social de l'ALPA sur leur trajectoire⁸. Une trajectoire sociale ne se résume pas à une trajectoire socioprofessionnelle. Cet indicateur majeur doit être articulé aux autres composantes de l'identité sociale : familiale, économique, culturelle, conjugale, résidentielle, amicale. La trajectoire sociale renvoie à ces différents registres de l'identité, à leurs variations au cours du temps et à leur articulation. Un divorce ou un déménagement y sont aussi signifiants qu'une mobilité professionnelle. Cela est vrai du point de vue des effets socialisants d'un contexte, des ressources et des contraintes auxquels un individu est soumis mais aussi du point de vue du regard qu'un individu porte lui-même sur son parcours.

Nous avons établi nos hypothèses, fil conducteur pour le questionnement et le recueil des données, à partir de ces éléments : les personnes ont-elles été satisfaites de l'accompagnement de l'ALPA et cet accompagnement a-t-il modifié leur trajectoire ? Question que nous avons ainsi retraduite **par l'offre de service est-elle en adéquation avec les attentes et besoins des usagers ?**

Hypothèse 1: Si le service rendu est de qualité, alors le public a été satisfait de l'accompagnement et cela se traduira par un impact sur le projet de la personne et sur sa trajectoire.

Hypothèse 2: Si l'offre de service est en adéquation avec les besoins, alors le projet associatif ne devrait pas être modifié.

Cette étude prend en compte le management participatif mené à l'ALPA dans le cadre de l'amélioration continue de la structure, de la recherche de pistes de participation au fonctionnement par les personnes accompagnées.

⁸ La « trajectoire sociale » d'un individu se définit par la suite des positions sociales occupées et le regard que porte cet individu sur cette suite de positions (Dubar, 1998, 2000) : elle est le produit d'une série de définitions de soi engageant à la fois des indicateurs objectifs et des éléments subjectifs. De plus, par trajectoire sociale on cherche aussi à embrasser différentes composantes de l'identité sociale.

Ce travail de reformulation traduit la manière dont nous avons progressé collectivement, en tâtonnant, en cherchant à comprendre les attentes et le contexte afin de produire un travail en phase avec les préoccupations du commanditaire et dans l'intérêt des personnes accompagnées. Ce cheminement nous a finalement permis d'élaborer un cahier des charges.

...vers le cahier des charges

Ce document contractuel (ANNEXE 6) décrit de la façon la plus précise possible, avec un vocabulaire simple, les objectifs que nous devons atteindre. Il a été élaboré en concertation avec l'équipe de l'ALPA. C'est un document « ressource » permettant de lever toute ambiguïté sur ce qui est attendu et constitue la trame de cette étude à la fois pour le commanditaire et les étudiants DEIS. C'est vers lui que nous revenons lorsque nous perdons le fil ou au contraire lorsque nous souhaitons confirmer une direction.

Au final, nos engagements dans le cahier des charges sont les suivants :

- ✓ Une restitution orale et synthétique de l'étude plus particulièrement axée sur les résultats de l'enquête,
- ✓ Une production écrite, retraçant la démarche et reprenant de manière plus détaillée tous les points de l'étude, constitue le présent document,
- ✓ Les grands axes d'un questionnaire élaboré en fonction des résultats de l'enquête et en collaboration avec l'équipe de l'ALPA, cela dans une perspective d'évaluation continue.

III. L'inscription de l'étude dans l'ingénierie sociale

Notre étude de terrain s'inscrit dans l'ingénierie sociale dans la mesure où cela a nécessité une approche multidimensionnelle. Il nous a fallu déconstruire et reconstruire les différents schémas (dispositifs, politiques publiques en faveur du logement, mise en pratique,...) pour pouvoir élaborer notre propre grille de compréhension. C'est dans un va et vient constant entre la théorie et la pratique, les textes réglementaires et leur mise en application, les enjeux environnementaux, financiers, politiques et les jeux d'acteurs que cette étude de terrain s'inscrit dans la complexité⁹.

⁹ Référentiel DEIS, consultable sur www.collcoop.org/

A. Une analyse prospective

Notre étude porte à la fois sur le passé, le présent et sur le futur, en tentant d'analyser le processus et les modes d'accompagnement dans une perspective d'amélioration continue. Ensuite parce que cette étude a vocation à tirer des conclusions et des préconisations sur les divers résultats.

Pour ce faire, nous avons tenté dans la construction des réponses de tenir compte des contraintes et des ressources sur les plans techniques, économiques, financiers, organisationnels, humains et culturels.

1. Une démarche d'évaluation

La notion «d'évaluation» revêt plusieurs sens selon les individus, les disciplines professionnelles et les écoles de pensée. Nous retiendrons deux définitions :

- ✓ Celle de J.P Boutinet¹⁰ « *L'évaluation accompagne toutes pratiques. Elle n'en est pas seulement la phase terminale ; mais à travers différentes évaluations ponctuelles, qui sont autant d'évaluation intermédiaires, la pratique prend mieux conscience de ce qu'elle fait* ».
- ✓ Celle de S. Faugeras¹¹, « *l'évaluation doit être considérée comme l'analyse du lien entre l'ensemble des prestations proposées, des demandes des institutions commanditaires et des besoins implicites et explicites des usagers*».

Pour nous, il s'agit de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs¹² que la structure s'est fixé notamment en matière d'évaluation des activités et de la qualité des prestations formalisées dans le projet associatif au travers des dires des personnes accompagnées. Le constat des écarts doit amener les professionnels à réfléchir à la qualité perçue de leur mission et à participer aux réflexions sur l'amélioration des processus de prise en charge via des propositions d'actions correctives et d'améliorations pour réduire les écarts entre les besoins et les services offerts. « *Le législateur incite aux démarches qualité dans le secteur médico social, l'évaluation de la satisfaction des usagers peut constituer un levier permettant aux institutions d'entrer progressivement dans le cycle de l'amélioration continue.* »¹³

2. L'ALPA dans une double posture

Depuis plus de vingt ans l'ALPA contribue au développement des politiques publiques dans une double posture : à la fois en tant que **prestataire** pour de nombreux dispositifs

¹⁰ BOUTINET, (Jean Pierre), *Anthropologie du projet*, Paris, PUF 1990, 300p

¹¹ FAUGERAS(Sylvie), *L'Évaluation de la satisfaction dans le secteur social et médico social-Paroles d'usagers et démarche qualité* Paris, S.Arslan, 2007, 272p

¹² Cf. I – C : les valeurs et missions de l'ALPA – p 4

¹³ op.cité : Faugeras- 2007- p18

qui se sont empilés au cours des années en fonction des différentes législations dans le champ de l'insertion par le logement (FSL, ALT, ARL ...) mais aussi en tant qu'**association locale** favorisant l'émergence de projets partenariaux innovants qui répondent à des besoins insatisfaits sur le territoire de la Communauté Pays d'Aix (CPA). L'ALPA et ses partenaires ont un projet de maison relais et un projet d'Espace Ressource Habitat regroupant 14 associations pour un service sur l'ensemble du département ... Cette multitude de partenaires et cet ancrage leur permet une veille sociale des besoins sur le territoire et d'élaborer des projets. L'ALPA est présente dans de nombreuses et différentes commissions et elle a participé à l'élaboration du PDALPD pour faire remonter les besoins et leurs expériences de terrains.

B. Le territoire

Centré autour de la commune d'Aix-en-Provence, la CPA (ANNEXE 7) est une communauté d'agglomération créée en décembre 2000. Elle est composée de 34 communes des Bouches-du Rhône et une du Vaucluse¹⁴. En 2008, près de 357 000 personnes habitent dans ce territoire d'environ 1 300 km² soit l'équivalent du quart de la superficie des Bouches-du-Rhône.

Avec 142 743 habitants, la ville d'Aix-en-Provence concentre 40 % de la population de la CPA. Quatre autres villes comptent plus de 10 000 habitants en 1999 : Vitrolles, Les Pennes-Mirabeau, Pertuis et Bouc-Bel-Air. Deux personnes sur trois vivent dans l'une de ces cinq communes.¹⁵

L'activité de l'ALPA est historiquement centrée sur la commune d'Aix-en-Provence. Selon un rapport¹⁶, la ville d'Aix en Provence reste la plus chère des villes de province. Cette particularité augmente la difficulté des personnes en situations de précarité ou d'exclusion pour un accès à un logement. D'autant que le revenu moyen par foyer fiscal en 2009 à Aix en Provence est de 27 015 €. Alors que sur la même période, il est de 22 547 € dans les Bouches du Rhône, très proche de la moyenne régionale à 22 704 €. Ces moyennes ne doivent pas occulter des situations de précarité et de vulnérabilité de certains aixois.

¹⁴ Pertuis

¹⁵ Données INSEE – <http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=statistiques-locales.htm>

¹⁶ Rapport 2010 - Observatoire des Loyers de l'Agglomération Parisienne - Rapport 2010 <http://téléchargé sur www.observatoire-des-loyers.fr/>

C. Le public accompagné

Il s'agit de ménages dont la situation correspond à la définition de la loi Besson du 31 mai 1990¹⁷ que l'on trouve dans le PDALPD. **La dimension logement n'est qu'une des composantes de la précarité de ces personnes.**¹⁸

Le nombre de personnes accompagnées par l'ALPA est de plus de 300 personnes par an en «file active» (363 en 2011, 323 personnes en 2010, 349 en 2009). Il y a différents publics caractérisés par le type de mesures dont ils bénéficient, sachant qu'il y a de nombreuses mesures et qu'une personne peut bénéficier de plusieurs mesures différentes. La majorité des ménages accompagnés par l'ALPA, relève de revenus de transferts sociaux, les autres forment une population en risque de paupérisation (salariés à temps partiel ou subi, retraités).

Il s'agit essentiellement de personnes isolées (50%) (ANNEXE 8) surtout des hommes et des familles monoparentales dont le chef de famille est dans la plupart des cas une femme, avec un ou plusieurs enfants (37%). Ces catégories restent importantes par leur nombre (87%). Cela confirme l'idée que les difficultés liées au logement trouvent leur origine notamment dans des ruptures familiales.

Raymond Etienne, Président de la Fondation Abbé Pierre écrit¹⁹ : « *La situation du logement dans notre pays s'est progressivement aggravée et les personnes en difficulté se comptent désormais aussi parmi les classes moyennes. Le problème du logement est devenu un problème majeur de société.* » Il n'est pas nécessaire d'être pauvre pour être en dette locative, tout comme il n'est pas suffisant d'avoir la garantie de 3 fois le montant du loyer pour que le loyer soit payé.

D. Les actions de l'ALPA

1. Les différents types de logement proposés

- ✓ Les logements temporaires, la location directe, les baux glissants (sous location) (ANNEXE 9).

¹⁷ Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du Droit Au Logement.

¹⁸ P 8 du PDALPD 2010-2014 des Bouches du Rhône selon l'article 1 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000006075926&dateTexte=vig>

¹⁹ Dans la préface du 17ème rapport sur le Mal Logement en France téléchargé sur http://www.fondation-abbepierre.fr/_pdf/rml-17.pdf

2. Les mesures et les partenaires

Nous avons expliqué les différentes mesures (ANNEXE 9), leur contenu et leur financement. Sachant que l'ALPA est financée par 5 collectivités (ville, CPA, département, Etat, CAF).

- ✓ Les Ateliers Recherche Logement **ARL**
- ✓ Les conventions **CAF**
- ✓ L'Antenne de Prévention des Expulsions Locatives **APEL**
- ✓ Le Fond d'Insertion Professionnel pour les Jeunes : **FIPJ**
- ✓ L'opération **P.A.S.** en convention avec la ville d'Aix, la CPA et la Société d'Économie Mixte et d'Équipement du Pays Aixois (SEMEPA)
- ✓ L'Accompagnement Socio Éducatif Lié au Logement : **ASELL**
 - ✓ L'ASELL général
 - ✓ L'ASELL surendettement

IV. Concepts Initiaux

A. Du logement à l'habiter, du lieu à l'intime

Emprunté au latin *habitare* qui signifie « *habiter, résider* », habiter évoque « occuper un lieu ». Au delà de la possibilité d'être à une place, l'habitat est également un avoir, capital foncier pour les propriétaires de leur logement, capital rémunérateur pour les loueurs. L'accès à la propriété, facilité pendant les Trente Glorieuses, est devenu une difficulté, un problème avec l'inflation, notamment immobilière, constante depuis les années 70, voire une impossibilité fragilisante. Le versant économique et social révèle la face psychologique et identitaire du besoin, le locataire étant celui qui, ne possédant son logement, pourrait, si sa situation se dégradait trop, être sans domicile. Nous comprenons la double désignation allemande, *Haus* - dénotant matériellement le logement - et *Heim* - traduisant « être chez soi » - ; cette dernière locution insiste sur l'intime que le terme français habiter recèle implicitement.

Cette représentation complexe fait l'objet de nombreuses études²⁰ expliquant les écarts de projection entre locataires, ou mal logés, et propriétaires. C'est dans cette perspective, que le chercheur René BALLAIN²¹, lors d'un bilan de la politique conduite en faveur des personnes défavorisées, rappelle l'importance de l'accompagnement. Présenté comme « un impératif catégorique », dans la démarche pragmatique des associations de terrains,

²⁰ BOINOT (Karine.), *De l'habiter à l'habité, Les Cahiers de l'actif, 428/429 – p217 à 232.*

²¹ BALLAIN R, BENGUIGUI F, *Mettre en œuvre le droit au logement, La documentation française, 2004,223p, p29*

notamment par la Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS)²², l'accompagnement pour l'accès au logement apparaît, avec ces termes, comme une nécessité morale.

Compte tenu de la multiplicité des dimensions impliquées dans la question de l'habiter, la présente étude a réfléchi à l'orientation du guide d'entretien afin que se révèle le lien présumé entre image de soi et logement, dans les perceptions et opinions des usagers.

B. De l'usager à la personne, une attention à la singularité

Étant donné l'implication identitaire de l'habiter, la portée du questionnaire sur la dénomination de la personne accueillie s'est imposée dès le début de l'étude.

Bénéficiaire ? Usagers ? Personne ? Madame..., Monsieur...?

Quel terme manifesterait la prise en compte de la singularité de chacun ? Quel vocable aura une incidence positive sur l'accompagnement et évitera les malentendus ?

Dès le XIV^e siècle, *usage* désigne et ouvre un droit (« l'usager est celui qui a droit d'usage de certains bois ») déjà en lien direct avec la protection et la survie de celui qui peut se chauffer. Les siècles suivants considéreront d'autres besoins vitaux. De nos jours, usager évoque surtout l'utilisateur individuel d'un service ou d'un espace public, puisque, avec sa logique protectrice des citoyens, l'État-providence, gérant richesse et solidarité, rend accessible à chacun et selon ses besoins les services et biens collectifs. Néanmoins, l'entrée en force du terme « client » dans les entreprises publiques chargées d'une politique concurrentielle a rapproché, par différence, « usagé » d'« assisté » (la passivité étant marqué par le participe passé), entachant sérieusement le terme. Dans le champ juridique, à partir de 2002, des lois successives opèrent un glissement « de la protection du sujet fragile - de l'« assisté » - à la reconnaissance de l'usager citoyen »²³. Il s'agit, pour les pouvoirs publics de (re)placer l'usager au centre du dispositif en lui proposant d'évaluer la qualité des prestations. D'usager à personne, ce dernier terme a été questionné tant par les professionnels que par les ex-usagers interrogés. Étymologiquement la *personne* est un « individu de l'espèce sans distinction de sexe [avec] la conscience qu'il a d'exister, comme être biologique, moral et social » ; l'expression courante « personne humaine » met l'accent sur l'appartenance au genre doué de conscience et de morale ; le dictionnaire philosophique précise que la personne est un sujet de droit et d'obligation.

²² FNARS, Congrès de Brest, septembre 1999

²³ Site du Ministère de l'emploi, du travail et de la cohésion sociale.

Ces sens, qui valorisent l'humain dans l'échelle des êtres, n'effacent pas l'existence du pronom indéfini « personne » résonnant comme « quiconque » mais aussi « pas un, nul ». Au sens strict, les deux termes, usager et personne, ne s'opposent pas, mais leur connotation peut-être source de malentendus. La désignation singulière, à l'aide du nom propre, veut insister sur le respect de l'individu, la volonté de non catégorisation.

L'élucidation des concepts « habiter », « usager », « personne » a révélé à tous les niveaux la forte imbrication du subjectif et de l'objectif. Néanmoins, pour bien comprendre le phénomène de contentement lié tant à l'éventuelle réponse adéquate en termes de logement qu'au sentiment positif ancré dans la perception de l'accompagnement, nous pouvons convoquer deux approches psychosociologiques.

Avec Ricœur²⁴, nous observons que le souvenir aide la re-connaissance, la saisie de se savoir être. Cette identification personnelle n'est pas détachable du « miroir de l'autre ». Plus encore, Axel Honneth²⁵ montre l'étroite connexion entre reconnaissance et socialisation. Ainsi, expression d'un besoin et demande à autrui vont de pair avec image de soi et jugement de l'autre, les reflets renvoyés s'appuient sur les retours positifs et renforcent les actes sociaux. La reconnaissance apparaît donc comme un pont entre une expérience douloureuse et une projection participative.

On comprend que le demandeur de logement, rencontrant un professionnel partenaire, ne fait pas qu'une recherche d'objet mais l'expérience d'une relation humaine qui réaffirme l'existence du lien social, réenclenche le sentiment d'insertion par delà l'habiter et provoque souvent un constat de reconnaissance pouvant se traduire par des actes participatifs.

V. Méthodologie

A. Déroulement de l'Étude

L'étude s'est déroulée d'octobre 2011 à juin 2012 en 4 grandes phases dont certaines se chevauchent (ANNEXE 10).

La méthode employée a consisté à mettre en place un dispositif d'investigation permettant de recueillir les matériaux nécessaires pour répondre au cahier des charges final. Les

²⁴ In *Psychiatrie française*, numéro spécial, juin 1992

²⁵ Honneth Axel, « La théorie de la reconnaissance: une esquisse », *Revue du MAUSS*, 2004/1 no 23, p. 133-136. DOI : 10.3917/rdm.023.0133

objectifs fixés étaient essentiellement centrés sur l'évaluation de la satisfaction du public ayant été accompagné et les effets de cet accompagnement sur leur trajectoire²⁶.

Pour cela, nous avons sollicité les salariés et les personnes ayant bénéficié d'un accompagnement.

1. Participation des Salariés dans le cadre du management participatif

Le management participatif est une forme de management favorisant la participation du personnel aux progrès et aux performances de l'organisation.

C'est le type de management mis en œuvre par le directeur de l'ALPA, les salariés ont donc été consultés et sollicités dans la construction de ce travail afin qu'ils puissent se l'approprier et surtout y apporter leurs contributions. Nous avons donc échangé longuement et à plusieurs reprises avec eux. Ce type de management s'inscrit dans le cadre plus global, d'une entreprise de communauté, valorisant son identité à travers l'apport des ressources humaines, et en tant qu'organisation, lieu de production du bien social, où les salariés, et bénévoles se sentent acteurs.

Nous avons, dans une optique de co construction, participé à 3 réunions d'équipe, et réalisés des entretiens avec les salariés. Nous avons un double objectif d'une part, la recherche d'adhésion vis à vis de la démarche d'évaluation engagée dans le cadre du management participatif mené par l'association et d'autre part, une meilleure connaissance pour nous de l'intervention sociale, des pratiques professionnelles des salariés de l'association, dans le champ de l'insertion par le logement.

Ces éléments devaient nous apporter des clés de compréhension nécessaires à la construction de notre grille d'entretien pour le thème « Accompagnement Social ». Ils nous ont permis de mieux comprendre les mesures, les modes d'accompagnement (et à travers eux, les compétences professionnelles mises en œuvre, les objectifs poursuivis, comme les compétences sociales attendues des personnes accompagnées); mais aussi les missions de chacun au sein de l'organisation et les valeurs de l'association émanant de leurs discours. Ces entretiens ont tous été retranscrits et partagés entre les étudiants, afin d'avoir un niveau de connaissance et de compréhension identique lors des entretiens avec les personnes.

²⁶ Cf. II – B : Cheminement – p5

2. Participation des usagers à la construction de cette démarche

Deux entretiens exploratoires ont permis de servir de pré test pour :

- ✓ Valider la compréhension de la lettre, expliquant la démarche en cours, qui devait être diffusée auprès des personnes ayant été accompagnées, et permettant de situer le motif de l'enquête, le choix des personnes sollicitées, et vérifier l'intérêt des personnes à participer.
- ✓ Ajuster le guide d'entretien en vérifiant le niveau de compréhension des interviewés, l'adéquation entre les éléments recueillis et nos objectifs et ajouter ou modifier des items. Par exemple, nous avons rajouté l'item sur la représentation du logement, lorsque les personnes ne l'évoquaient pas spontanément, nous devons veiller à le leur demander.

3. Méthode d'échantillonnage

Les personnes que nous souhaitions interroger pour produire des réponses à nos questionnements étaient celles accompagnés en 2010 (soit 280 personnes) et clôturés 2011 (soit 50 personnes) au sein de la base ALPA, soit 330 personnes -en théorie -éligibles à l'enquête. La méthode de l'échantillon aléatoire et spontané²⁷ a été choisie. Compte tenu des contraintes temporelles de l'étude, nous avons retenu le chiffre de 30 entretiens, à la fois comme maximum et comme souhaité.

Le choix de l'entretien qualitatif nous permet d'avoir un corpus plus restreint que celui d'un questionnaire du fait que les informations recherchées sont inscrites dans un contexte et ne dépendent pas d'une représentativité statistique.

Afin d'éviter le biais possible de « réponses sous contraintes », l'ALPA a souhaité que les personnes interrogées aient terminé leur accompagnement.

Pour cela, la secrétaire a extrait de façon aléatoire 150 adresses, soit environ la moitié des personnes accompagnées annuellement. Après vérification des adresses à partir du logiciel CAFPRO, celles ne résidant plus sur les Bouches du Rhône ont été retirées pour des raisons de faisabilité. Au final, 130 courriers (ANNEXE 11) ont été envoyés la semaine du 27 février après validation de leur compréhension et contenu lors des entretiens exploratoires,

²⁷ Composé par les personnes volontaires pour répondre - De Singly-2003- p46

ainsi qu'après une validation du Conseil d'Administration de l'association, le courrier ayant été signé par la Présidente.

4. Organisation de la gestion des participants suite aux courriers

Une dizaine de personnes se sont spontanément manifestées par téléphone ou en passant à l'association, dès la première semaine de mars. Puis nous avons effectué 200 relances téléphoniques dans les 10 jours qui ont suivi.

15 lettres sur les 130 sont revenues à l'ALPA en NPAI²⁸, 34 personnes avaient un numéro de téléphone qui n'étaient plus attribué, 2 personnes ont manifesté un refus clair de participation, 4 autres un refus «déguisé», 3 personnes étaient en maladie chez elles ou hospitalisées, mais nous ont proposé de nous recevoir si nécessaire.

Le 12 mars, date de nos premiers entretiens, le planning pour les 21 jours à venir comprenait déjà 28 rendez vous, ce qui nous a surpris, le public dit «précaire», étant souvent qualifié d'«insaisissable», au sens de l'organisation temporelle. Cependant cet item a été partiellement vérifié, dans le sens où les rendez-vous ont été souvent reportés ou décalés ...mais toujours maintenus.

Le planning de présence a été centralisé par l'Accueil mais il a du rapidement être très adaptable, et modulable, en raison des rendez-vous différés, oubliés, reportés ou parfois ... anticipés. De ce fait, les entretiens ont été réalisés de façon aléatoire au regard des possibilités de présence des stagiaires, des bureaux disponibles, des personnes interviewées. En raison de la planification de travail prévue, nous nous sommes arrêtés à 28 entretiens, bien que d'autres auraient pu avoir lieu dans les semaines qui suivaient sachant que l'objectif était de 30.

B. Choix de l'outil d'investigation: L'entretien

Étant dans une étude qualitative, le choix de l'entretien semi directif a été une évidence au vu de l'objet. Selon S. Faugeras²⁹, «*l'entretien en face à face est le mode idéal de recueil de la parole des usagers, les avantages : Richesse des propos, Expression de tous, Interprétation du non verbal, Valorisation des usagers auquel on s'adresse personnellement* ».

Nous avons choisi, dans le cadre de cette étude d'évaluation «qualitative» le guide d'entretien car «*Il permet de structurer l'interrogation, mais de ne pas diriger le discours ...et à travers lui, la société parle et se parle ...Il est une situation sociale de rencontre et d'échanges, et*

²⁸ N'habite Pas à l'Adresse Indiquée

²⁹ Faugeras -2007 - P173

non pas un prélèvement d'information...il est utilisé prioritairement dans tout ce qui est investigation des logiques de l'utilisateur...»³⁰.

En ce sens, nous avons souhaité que notre guide d'entretien (ANNEXE 12) puisse laisser, autant que faire se peut, **la parole à ceux qui souhaitaient nous faire part de leur vécu :**

- ✓ **Avant** l'ALPA pour comprendre le(s) **processus de rupture** qui les avaient conduits à un problème de logement et dirigés vers l'association et comment ils l'ont vécue.
- ✓ **Pendant l'accompagnement afin de comprendre l'effet que celui ci** a eu sur eux, avec les indicateurs repérés durant les entretiens des salariés et **complétés avec ceux du référentiel AVDL (ANNEXE2)**
- ✓ **Après** l'ALPA, pour en **mesurer l'impact sur la trajectoire, la dynamique**

Ce guide d'entretien préfigurait ainsi les dimensions que nous souhaitions faire émerger. Bien entendu, nous avons pris les précautions nécessaires avant de débiter les entretiens, à savoir :

- ✓ Nous présenter comme tiers extérieur à l'ALPA,
- ✓ Présenter le contexte de l'étude, l'objectif de l'ALPA,
- ✓ Rassurer sur l'anonymat et la confidentialité,
- ✓ Autoriser à l'enregistrement³¹ car nous souhaitions retranscrire intégralement les entretiens pour que chacun se les approprie et faire émerger une grille d'analyse commune.

1. Grille d'analyse des entretiens

Elle est *«une mise en ordre systématique, objective, descriptive, quantitative du contenu manifeste des communications, ayant pour but de les interpréter»³²*

La lecture par chacun de nous des 28 entretiens nous a permis d'éloigner un biais d'interprétation partielle de l'analyse de contenu avec une vue plus large de toutes les situations. A partir de là nous avons fait une analyse thématique pour construire un tableau par thème. Les phrases / paroles ont ensuite été extraites et catégorisées selon les thèmes pré figurés avec une analyse de la fréquence d'apparition des occurrences thématiques. Nous avons donc produit plusieurs tableaux de synthèse évoluant avec les thèmes repérés par chacun au fur et à mesure qu'ils s'affinaient et nous les avons et re synthétisés à chaque étape (ANNEXE13). Cette phase a été chronophage, mais riche en production et nous a

³⁰ Blanchet (Alain), Gotman (Anne) *L'enquête et ses méthodes, L'entretien*, paris, Nathan 1992, 125p.

³¹ 2 refus et un problème technique sur 28

³² In Ghiglione.R, Matalon.B, (1978), *Les enquêtes sociologiques*, Ed. A. Colin, Paris, p155

permis d'avoir la même grille de lecture, dans un souci de cohérence et de pertinence des résultats. Ce travail a permis également de passer des constats à l'interprétation en étayant notre compréhension grâce aux concepts initiaux et à d'autres auxquels nous avons du faire appel pour éclairer nos résultats. Des thèmes et concepts imprévus ont ainsi émergés, résultant de l'analyse thématique.

2. Le profil des interviewés

Le profil type de l'interviewé est celui d'une femme, entre 36 et 49 ans, séparée ou divorcée avec 1 ou 2 enfants. Vu sous cet angle, il correspond tout à fait à celui du profil type du public reçu par l'ALPA (ANNEXE 8). Les caractéristiques du public interviewé sont détaillées en ANNEXE 14.

Lors des entretiens, nous leur avons demandé qui les avait orientés vers l'ALPA. Au final, 31 mesures d'accompagnement (ANNEXE 15) ont été mises en place pour les 28 personnes suivies, les personnes pouvant bénéficier de plusieurs mesures de façon concomitante ou pouvant évoluer avec l'accompagnement et le projet de la personne.

- ✓ 12 ont concerné les mesures d'Accompagnement Socio Educatif Lié au Logement ASELL
- ✓ 9 ont concerné les Aides au Logement Temporaires (ALT)³³
- ✓ 7 les Ateliers Recherche Logement (ARL)
- ✓ 3 pour les accompagnements Convention Pays d'Aix Habitat³⁴

De ce fait, nous avons également **souhaité identifier à partir des récits, les causes de perte ou d'obligation de relogement et comprendre quelle pouvait être la dynamique de ces trajectoires individuelles**. Nous constatons que majoritairement les orientations sont liées à une rupture, essentiellement au motif de séparation. (ANNEXE n° 16)

VI. Les résultats de l'étude qualitative

A. La participation

Concernant la participation à l'évaluation, nous retenons plusieurs éléments :

- ✓ Le taux de personnes d'accord pour participer puis le taux de participants
- ✓ Les motifs qui leur ont fait accepter d'être interviewé.

³³ Parc ALPA de 14 logements

³⁴ Il nous semble opportun de noter que pour cet item, qu'il a été nécessaire de vérifier sur les dossiers de la base ALPA, car la mesure n'apparaissait pas toujours clairement dans l'entretien. Cette «rétro action» est visible dans le tableau de synthèse et colligée en bleu (Annexe 12).

1. La volonté de participation à l'EDT

Nous avons estimé avoir besoin de maximum 30 entretiens sur l'échantillon³⁵. 70 ont potentiellement accepté de venir en entretien sur les 130 contactés. **Un taux d'accord très important : 54%**. Ce taux de retour bien au-delà de nos espérances, s'est construit de deux manières : par les retours suite aux courriers mais aussi par le choix d'une relance téléphonique de ceux qui n'avaient pas répondu spontanément.

Au final, il y aura 28 personnes avec lesquelles nous avons eu un entretien, 25 ont accepté d'être enregistrées et 3 où nous prenions des notes au cours de l'entretien. **Soit un taux de participation de 24% au regard des 115 personnes sollicitées en déduisant les NPAI.**

2. Les motivations des personnes à participer

Puisque les personnes sont venues participer, elles avaient une motivation. Le décryptage de celle-ci ne révèle aucune motivation « négative » pour venir, même si, plus tard, dans les entretiens, des insatisfactions se feront jour. Le premier résultat dans l'analyse de ces motivations est donc qu'elles sont toutes « positives ». Ce 100% reste un indicateur révélateur même si nous pouvons nous questionner sur le lien entre le fait d'apporter son accord pour participer à une enquête et la motivation « positive » qu'il y a derrière : la probabilité que, dans les 70 qui ont accepté de répondre à l'enquête, (parmi lesquels se trouvent les 28 effectivement entretenus), 100% l'ait fait car ils avaient des motivations « positives » est très faible.

Les autres résultats viennent de l'analyse thématique et le comptage des occurrences dans les discours, qui nous ont permis de différencier les motivations énoncées par les 28 participants. Chacun pouvant avoir plusieurs motivations, 38 motifs ont été énoncés et catégorisés en 4 thèmes : 21 motifs pour reconnaissance de l'aide que l'ALPA leur a apporté, 7 motifs d'invitations, 7 pour témoignage, et 3 motifs de pérennité de l'ALPA s'imaginant que l'association pouvait être remise en cause.

« La moindre des choses, on m'a aidé, accompagné et moi, je me présente comme remerciement ».

Au travers de ces paroles et des motifs explicités par les interviewés, le **taux de participation s'explique par la qualité relationnelle** qui s'est jouée pendant leur accompagnement. Dans la prise en charge, **la personne accompagnée s'est sentie reconnue par les professionnels de l'ALPA en tant qu'individu** ; l'étude devient alors une formidable opportunité pour elle de pouvoir s'exprimer à la demande de l'ALPA sur

³⁵ Cf. V – A – 3 : Méthode d'échantillonnage – p14

l'ALPA auprès d'un tiers inconnu et neutre, en tant qu'utilisateur avec une parole, un avis, une histoire... C'est aussi encore une occasion **d'être reconnu dans sa capacité à agir**, en tant qu'acteur, en tant que personne/sujet.

« Mais pourquoi pas ? Je réponds beaucoup aux pétitions par internet, pourquoi pas à une enquête ?? C'est pas que j'aime bien, mais il y a toujours des choses à dire, c'est une façon de prendre connaissance de ce qui se passe »,

Et d'être à son tour en situation de reconnaître l'ALPA pour ce qu'ils sont, ce qu'ils font, **une occasion de reconnaissance de ce que l'on a reçu et pour certains de pouvoir rendre, voir de remercier...** *« Pour remercier ALPA d'avoir été là au bon moment... »*

« Puisqu'on m'a aidée, c'est normal de donner de mon temps. » « ALPA m'a rendu plein de service ; j'en suis encore reconnaissant ».

L'interprétation de ce taux de participation et celle de ces motifs est possible grâce **aux concepts de Reconnaissance, d'Estime de soi et de Don contre Don**. Cela va s'imbriquer plus loin avec la Satisfaction et ses différents niveaux.

« Je trouvais que c'était tout à fait normal de rendre la monnaie de la pièce ... »

B. Une satisfaction très importante des personnes accompagnées

1. Les 3 niveaux de la satisfaction

Au démarrage de notre analyse thématique, nous avons des éléments qui paraissaient contradictoires, à savoir : des personnes déçues par l'ALPA ou qui n'ont pas donné suite et qui pourtant étaient satisfaites de l'accompagnement. C'est là que les concepts théoriques nous ont permis d'interpréter nos résultats et nos constats par la théorie de la Reconnaissance et du don contre don. En effet, pour interpréter les résultats qui pourraient sembler contradictoires, il nous a fallu faire un distinguo entre les 3 niveaux de la satisfaction :

- ✓ Satisfaction de la relation
- ✓ Satisfaction des besoins
- ✓ Satisfaction des attentes
 - *Comment cela s'est passé avec les professionnels de l'ALPA ?*
 - *J'ai trouvé ou conservé mon logement grâce à l'ALPA ?*
 - *Le logement trouvé avec l'ALPA correspond à ce que je souhaitais ?*

S. Faugeras³⁶ nous dit que si l'évaluation de la satisfaction est une obligation, selon les champs professionnels, elle doit s'appréhender différemment : « certains paramètres dépendent des usagers (statut socio démographique, parcours de vie, etc.), de l'environnement (établissement ou milieu ouvert ...) ou encore de la nature des prestations elles mêmes (sociales, sanitaires ...). De plus la perception de la satisfaction dépend des besoins, attentes, exigences qui peuvent être d'ordre technique, lié à la prestation elle-même ou d'ordre immatériel et social, tels les besoins d'informations et de considération ». Plus loin il est dit « *qu'il n'y a pas de satisfaction sans confiance* » théorie que nous avons eu l'occasion de partager avec T. Apostolidis³⁷ pour éclairer le taux de participation.

2. Satisfaction de la relation

Les 28 interviewés reconnaissent **la qualité de l'accueil de l'ALPA**, les mots les plus fréquents dans les discours pour le qualifier sont les suivants :

✓ **Confiance, Ecoute, Disponibilité** apparaissent dans dix de nos entretiens.

« L'écoute parce que psychologiquement, j'allais pas du tout bien, en plus j'avais été agressé par une bande de jeunes. Ce que j'ai aimé aussi c'est qu'ils vous écoutent pour de bon. Ils prennent en compte ce que vous leur dites. Y en a ils écoutent et ils font pas autre chose »

✓ **soutenu, guidé, rassuré** apparaissent dans treize de nos entretiens.

✓ **Respect, pas de jugement** apparaissent dans onze de nos entretiens.

✓ **Reconnaissance de la personne dans son individualité** apparaissent dans huit de nos entretiens.

L'accueil concerne le primo-accueil par le secrétariat comme la relation en général avec tous les professionnels de l'ALPA. La relation est décrite comme humaine, « *Humain, dans tous les sens du terme quoi ..., pour moi l'humain il englobe tout, aussi bien la discussion, le problème dans le logement, chaleureuse* », Certains apprécient d'être appelé par leur nom, reconnus par la secrétaire à l'accueil. « *La secrétaire se souvient de moi et je ne suis pas venue depuis plus d'un an : c'est beau ça !* »

Ils se sentent considérés, on leur offre un café, tout le monde dit bonjour. **Cela contribue à la reconnaissance individuelle et favorise l'estime de soi.**

³⁶ FAUGERAS.S, 2007- p109

³⁷ Prof. APOSTOLIDIS (Thémis), Enseignant chercheur, Département de psychologie sociale de la santé, Université Aix-Marseille

« Très bien, même les secrétaires ; une fois, je me suis présentée en avance, Mme B n'était pas encore là et on m'a proposé un café. Franchement, c'est rare qu'on me propose du café ! C'est sympa, même si je ne connais pas les gens qui sont là ».

Les personnes se sentent en confiance, respectées et non jugées. Les professionnels dans leurs modes d'interventions prennent en compte les contraintes des personnes et s'adaptent autant que possible.

« Mais son soutien, son aide, les mots qu'elle employait parce qu'on était tous dans des situations fragiles et c'était très important pour moi aussi de rencontrer quelqu'un qui ne me juge pas, n'a pas de prérogatives donc c'était important aussi sur le plan psychologique parce qu'on ne trouvait pas, on se sentait rejetés de ce refus. ».

Cela induit chez les personnes le sentiment que les professionnels dans leur façon de faire font plus que ce qu'ils doivent faire dans le cadre de la prestation de service.

« je ne les remercierai jamais assez, voilà ! Je l'ai dit à Mme P franchement qu'elle a couru avec moi jusqu'à la dernière minute »

Fustier³⁸ décrit le travail social sous la forme d'un échange contractualisé mais aussi celui d'un échange par le don, l'utilisateur a des indicateurs du Don, de ce qu'il reçoit/perçoit subjectivement du travailleur social par sa pratique professionnelle comme un dépassement /débordement « il lui semble que le travailleur social en fait plus que ne l'exige son contrat de travail, comme s'il était dans le débordement ». Et ce qui a trait au Don de reconnaissance « l'impression qu'il est reconnu comme une personne individuée, repérée comme sujet différent des autres et non comme étant seulement membre anonyme d'une catégorie ».

Dans les discours nous retrouvons ce sentiment qu'ils sont **pris en compte en tant que personne et non en tant que catégorie des « mal logés »**.

« ALPA, je veux pas en dire du mal. Ils font du bon boulot, sont aimables, sont disponibles. Ils font un vrai boulot de société, sociétal, on n'est pas des numéros, on n'est pas des... Ici les gens heureux, se sentent bien, vous n'êtes pas un numéro, vous êtes Monsieur C. »

Par ailleurs, lors des échanges avec les professionnels nous nous sommes rendu compte qu'effectivement ils ne se posent pas la question de comment appeler les personnes accompagnées parce que pour eux, effectivement, ce sont des personnes qu'ils nomment. Seul le directeur et les membres du CA sont dans ce questionnement, cela explique notre questionnement initial avec l'Équipe sur « comment les nommer. »

³⁸ FUSTIER(Paul) *Le lien d'accompagnement : un métissage entre échange par le don et échange contractualisé - Informations sociales*, 2012/1 n° 169, p. 91-98.

3. Satisfaction des besoins

Le besoin pour lequel les personnes sont adressées à l'ALPA est le logement, dans nos interviewés 75% ont eu un logement. Le premier logement n'était pas toujours satisfaisant du fait de l'environnement ou de sa taille mais les personnes sont conscientes que c'était une solution temporaire et/ou dans l'urgence et qui répondait à la difficulté majeure d'avoir un logement même si ce dernier n'est pas pleinement satisfaisant.

« ... j'ai un logement pour vous, rue Au centre d'Aix, juste à côté du marché, c'est au 3ème étage. Ça ne m'arrange pas mais je vivais à l'hôtel. On est allé voir avec Mr Et j'ai dit ça va, je le prends ! Elle m'a dit, on va, trouver autre chose. Je suis resté 1 an. Maintenant, j'ai un studio de 35 M2 avec jardin, terrasse devant », « Ils m'ont aidé pour trouver un appartement, ils m'ont dépanné, ils m'ont trouvé un studio en bon état d'ailleurs il est bien. Au bout d'une année ils m'ont trouvé un appartement. »

Ceux qui n'ont pas eu de logement sont ceux qui n'ont pas donné suite au suivi de l'ALPA, qui ont décroché, majoritairement ils avaient été orientés sur l'ARL.

4. Satisfaction des attentes

Les attentes sont celles qui sont le moins satisfaites et certainement les plus difficiles à satisfaire. Si le besoin est le logement, les attentes sont différentes selon chacun, chacun a sa propre vision de ce que doit être son logement, de par sa taille, sa situation géographique *« Mais il est pas question que j'habite dans des quartiers, enfin vous voyez les quartiers ... moi en tant que femme seule que je me retrouve dans des quartiers ou je puisse pas sortir »,* sa fonction (familiale, festive, sécurité, etc.). Bref tout ce que l'on peut trouver autour du concept d'habiter : *« ben ils m'ont trouvé une petite chambre pour dépanner, c'était parfait, mieux que dehors... Le sourire »*

A cela s'ajoute la difficulté principale, à savoir, la représentation que les personnes ont de l'ALPA, de ce qu'est ou ce que fait l'ALPA, selon la présentation qui leur en a été faite par leur référent social. Nous avons entendu beaucoup de déception et d'incompréhension surtout en début d'accompagnement, car les personnes sont déçues par les offres de logements proposées par l'ALPA. Pour beaucoup, quand elles arrivent à l'ALPA, elles pensent qu'elles vont avoir « un piston » pour les HLM or l'essentiel des logements proposés sont dans le parc privé. Le décalage entre leurs attentes et l'offre est trop violent et il génère un sentiment d'incompréhension et de non prise en compte de leurs attentes et de leur projet personnel de logement.

« Moi franchement dès le début ils m'ont contacté mais c'est par rapport aux logements qui ne me convenaient pas que je ne suis pas revenu »...« Et vous vous attendiez à quoi de plus ? Un logement (rires des deux) c'était ça mon but et avec le temps et les offres j'ai laissé tomber »

L'accompagnement social vise à réduire cet écart, cette incompréhension et travailler un projet réaliste (attentes, offres au vu du marché) mais cela à la condition d'avoir du temps, c'est-à-dire, que la personne déçue ne « décroche pas » n'arrête pas avant.

L'ALPA se retrouve à gérer dans les attentes deux paramètres extérieurs :

- ✓ Comment ils ont été présentés par le référent social qui a orienté ?
- ✓ Le marché du logement sur la CPA, Bouches du Rhône.

C. Les modes d'interventions et les modes de contacts

Les modes d'interventions des professionnels et les modes de contacts apparaissent dans les discours des interviewés comme satisfaisants et structurant dans l'accompagnement.

1. Mode d'intervention

Lors de la création de notre grille d'entretien nous nous étions attachés à cette dimension et nous voulions recueillir le ressenti des personnes accompagnées sur les Visites à Domicile (VAD) en particulier, car dans certains appels d'offres le nombre de VAD pendant l'accompagnement mensuel est fixé au prestataire par le financeur.

Les résultats montrent que les VAD sont bien perçues, appréciées par les accompagnés, pour certains c'est perçu comme un plus de l'ALPA adapté à leur situation.

« J'ai rencontré Mme X de l'ALPA en entretiens, 3 ou 4 et les premiers se sont passés chez moi. Je ne pouvais pas venir ; je ne savais pas venir en bus, je n'avais pas de voiture ... j'avais un bébé, c'était compliqué ! » ...« Quand j'ai trouvé mon appartement, elle est venue le visiter pour voir si tout était bon. Elle est venue voir si on était bien installé. Beaucoup de considération. Franchement. ...Mais ici il s'intéressait à savoir ce qu'on devenait. Il y a un suivi ».

Les **interventions en collectifs sont évaluées positivement sur le contenu de l'information** et la mise à disposition de certains outils comme internet, la dynamique du collectif n'apparaît pas dans les discours et certains énoncent les freins inhérents au collectif dans « ce que l'autre peut me renvoyer comme image de ma propre situation ».

2. Mode de contact

Dans les résultats non attendus sont apparus les contacts téléphoniques, comme soutien de la dynamique d'accompagnement, ils sont souvent cités positivement comme un acte professionnel qui a étayé l'action et le psychologique de la personne.

« Il nous donne de très bon conseils. Et aussi très important il nous appelle, il y a beaucoup d'organismes qui nous oublient comme les assistantes sociales, j'ai eu déjà à faire à elle, si vous ne les rappelez pas, elles vous oublient. Ils vous jettent même à la corbeille »...« Mais l'association m'a appelé chaque fois à la maison ' venez on va chercher, il faut pas laisser faire, venez faut pas se décourager, il faut pas laisser tomber, venez ' ils tapent partout, on écrit partout, on téléphone, partout. ».

Une préconisation sera faite sur les relances courriers comme mode de contact pour relancer ceux qui abandonnent.

Lors de l'étude nous nous sommes rendu compte que beaucoup se sont saisis de notre proposition pour venir remercier l'ALPA car spontanément ils n'osaient pas le faire alors même qu'ils se sont sentis en confiance et bien accueillis. Cela montre que l'association doit toujours être dans une démarche pro active, VERS la personne, d'ALLER à son contact quelque que soit le canal de communication. **Le contact téléphonique est un acte professionnel qui participe à l'accompagnement social.**

D. Adéquation de l'accompagnement social de l'ALPA avec les valeurs de l'association et avec ses missions

1. Chez les professionnels

Nous avons retrouvé les valeurs³⁹ de l'association dans le discours des professionnels lorsqu'ils décrivent leurs missions, les mesures sur lesquelles ils interviennent. Cela peut sembler normal mais dans la réalité cela ne va pas toujours de soi. **Cela n'était pas recherché dans nos entretiens mais nous est apparu a posteriori comme quelques choses de suffisamment important et partagé pour le souligner.**

2. Chez les personnes accompagnées

Dans les discours des accompagnés, nous retrouvons énormément de descriptions, de qualitatifs, d'exemples qui énoncent, démontrent, citent les différentes valeurs fondatrices de l'association. Nous les avons largement cités dans la satisfaction de la qualité relationnelle avec leur nombre d'occurrence.

« Elle est très consciencieuse dans son travail et je dirais ouverte, très ouverte. Sans juger personne. Très souriante, très accueillante. Ca redonne le moral, parce que forcément on n'est pas dans une bonne passe quand on vient la voir et elle, elle a la pêche. C'était vraiment une rencontre sympathique. Je crois qu'elle a bien trouvé sa branche».

³⁹ Cf. I – C : Missions et valeurs de l'ALPA – p4

Nous pouvons affirmer que l'accompagnement social produit par ALPA pour les personnes accompagnées est en adéquation avec les valeurs de l'association du fait qu'elles soient portées par les salariés.

E. Adéquation entre les missions de l'ALPA et ce qu'ils produisent

75% des Interviewés ont eu un logement, 25 % ont interrompu l'accompagnement, selon nous la **mission d'accès ou de maintien dans un logement est satisfaite.**

Dans les discours des accompagnés, l'accompagnement social par les professionnels est décrit à deux niveaux : le relationnel que nous avons largement développé et celui qui révèle leur technicité.

En terme de **technicité chez les professionnels**, dans les discours des accompagnés on retrouve plusieurs dimensions :

✓ La Qualité de l'information donnée

Même ceux qui ont abandonné l'accompagnement ALPA car insatisfaits par l'offre de logement, nous ont dit avoir appris des informations qui devraient les aider dans leur stratégie de recherche de logement (bail, les aides Locapass, Allocation Logement, FSL..).

« La dame elle nous a bien dit vous venez on cherche des appartements sur Aix ou c'est qu'on le souhaite et elle nous donnait des conseils c'est moins chers ici plus chers là il faut faire attention au vendeur de lit tel truc c'est mieux est ce que c'est de mieux de passer par une agence immobilière ... ; c'est des trucs comme ça vachement intéressant quand on connaît pas le système »... «Elle nous a expliqué tout ça. Après c'était en fonction les impératifs avoir une caution, elle nous a expliqué le système de prêt – locapass je crois -, qu'on avait droit à l'APL, tous ces droits là moi j'ignorais totalement »

✓ Aide dans les démarches et accès aux droits (compréhension et/ou accès effectif)

« Ben elle m'a aidée à faire les démarches parce que c'est vrai que l'on ne connaît pas tout, tout ce qu'on peut faire. Et puis elle me soutient, elle me... oui elle m'aide psychologiquement à avoir confiance. Voilà. A avoir confiance ».

« Je les remercie parce qu'elles ont fait beaucoup de démarches pour moi pour ma famille. Elles m'ont aidée à faire les papiers, à faire les démarches partout ensemble »

✓ Accompagnement vers l'autonomie et être acteur (fait seul, avoir des projets, anticiper, agir)

« Ca m'a permis de me reconstruire, de me sécuriser....et l'appartement qu'ils m'ont trouvé même s'il était petit et temporaire, m'a permis de me reconstruire et de me donner du temps pour pouvoir rebondir. J'ai retrouvé du travail et ensuite un appartement à moi. »...« Oui bien sur, il me

demandait toujours ce que je pensais, il ne prenait pas de décision sans me demander. Mais il prenait des initiatives et ça c'est bien »

« Maintenant je suis née de nouveau. Comme j'ai dit à ma fille, je suis presque propre maintenant je recommence ma vie doucement, je contrôle »

✓ **Autres compétences sociales** (gestion du budget, soutien psychologique...)

« Oui c'était très facile. Ils m'aident pour un papier à remplir, pour qu'il m'aide c'était rapide. Oui, les photocopies aussi... »

« I juriste je crois, une dame qui a tout enclenché,...expliqué les démarches il y a eu un avocat... j'ai été convoqué plusieurs fois et on a tout mis en place »

« Ils m'ont ouvert beaucoup les yeux - l'ALPA ? Oui l'ALPA - Est-ce que c'est eux qui vous ont appris à gérer l'argent ? – Oui, oui c'est outils m'ont appris à gérer l'argent, c'est eux qui m'ont ouvert les yeux sur beaucoup de choses. ».

Ces résultats et ces paroles démontrent que la technicité des professionnels permet aux personnes accompagnées de (re)**devenir autonome pour certaines et actrices pour mener à bien leur projet** de logement... et au delà d'autres projet. Ce qui correspond à la deuxième grande mission de l'association et nous permet d'affirmer que **l'accompagnement mené par les professionnels est en parfaite adéquation avec les missions⁴⁰ de l'association.**

F. L'Accompagnement Social cœur de métier de l'ALPA impacte positivement sur les trajectoires des personnes accompagnées

D'autre part, les compétences mis en œuvre par les professionnels répondent au référentiel de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement des politiques du logement et aux demandes des financeurs.

Le cœur de métier de l'ALPA est l'accompagnement social, le logement est un des leviers, un moyen d'insertion. Une fois l'accès au logement effectué, les compétences sociales misent en œuvre pendant l'accompagnement **favorisent l'émergence d'autres envies et projets d'insertion par la formation, en alphabétisation notamment ou l'emploi et la socialisation.** Il n'y a pas eu de projet de soins énoncés.

L'accès au logement permet aux personnes de renforcer les liens familiaux en ayant la possibilité d'héberger à nouveau leurs enfants, voir leurs petits enfants (ce qu'elles ne pouvaient pas faire précédemment), et également leurs amis. Cela est d'autant plus

⁴⁰ Cf. I – C : Valeurs et missions de l'ALPA – p4

important que **pour certains la perte de logement, du fait d'une rupture, était leur première expérience de disqualification sociale** et qu'ils n'ont pas voulu le dire à leurs familles ou certains de leurs amis. **Au-delà de la socialisation, les personnes en sécurité sont en capacité de se projeter de nouveau.**

Le logement, surtout s'il est définitif, est souvent perçu comme un espace de sécurité morale et de stabilisation qui permet une réassurance après une peur ou une souffrance psychique telle une menace d'expulsion par exemple : « *je me voyais dormir dans la rue dans un carton* » ou « *j'étais comme un légume, oui* ».

Son appropriation permet de partager à nouveau son intime avec ses enfants, ses proches et amis, d'avoir une vie sociale et de se projeter à nouveau dans l'avenir en dépassant le passé. « *C'est mon Eden* ».

La notion « d'extension du moi » se retrouve dans des propos de personnes interrogées et cela d'autant plus nettement qu'elles traversent une phase de fragilité morale. Pour celles souffrants psychiquement, le logement dans l'espace d'habiter peut devenir un prolongement du corps rappelé par la notion de « cocon » évoquée à plusieurs reprises lors des entretiens.

L'ouverture de la question sur le psychologique nous rappelle également qu'il est essentiel, pour comprendre les besoins de l'utilisateur, de considérer ses données subjectives : sa représentation de l'habiter, sa trajectoire sociale avant son arrivée à l'ALPA. Le logement est il évoqué comme « une galère », « une solitude insupportable » ou comme une situation prouvant « compétences et responsabilisation »? ... « *Maintenant, c'est beau chez moi, ce n'est plus pareil, j'ai tourné la page* ».

G. Un public ayant des difficultés de maîtrise de la Langue Française

Sur les 28 personnes interviewées, 6 nous ont dit avoir des difficultés de compréhension à l'oral et 10 ne pas savoir écrire et lire.

Une discussion s'est faite autour de ces résultats avec les salariés de l'ALPA. Selon eux, c'est une demi-surprise dans le sens où ils pensent l'avoir intégré dans leurs pratiques quotidiennes et ne plus s'en rendre compte. Ces éléments sont à creuser car cela nécessiterait des moyens supplémentaires qui pourraient faire l'objet de demande spécifique dans la mesure où cela requiert un accompagnement renforcé.

« J'ai des difficultés au niveau écriture, alors j'ai aimé quand elle est venue chez moi, elle m'aide à faire mes papiers, et j'arrive pas à trouver une assistante sociale pour continuer qu'elle m'aide à faire mes papiers. J'ai demandé partout, j'ai pas trouvé, ils m'ont dit ya pas le droit. Ya que ici ils m'ont aidé pour les papiers. Elle m'a orienté pour prendre des cours de français. C'était bien mais c'est seulement deux fois par semaine c'est pas bon avec moi. »

Cette difficulté est à prendre en compte dans notre proposition d'un outil d'évaluation de la satisfaction de type questionnaire, puisqu'il ne serait pas adapté à une partie des personnes accompagnées. L'ALPA doit peut être faire le choix d'un outil de recueil supplémentaire de la satisfaction, pour ces personnes.

VII. Les préconisations

Ces préconisations sont classées en plusieurs catégories. Elles sont importantes pour que l'ALPA améliore sa prestation de service. Nous verrons que nous en retrouverons certaines lors des présentations faites à l'Association les 11 juin et aux financeurs, aux partenaires et aux personnes ayant participé à l'étude le 28 juin.

A. Vers les usagers

1. Permettre aux personnes accompagnées d'apporter un témoignage

Nous utiliserons là plus le vocable d'usager que de personne en référence à l'esprit de la loi 2002-2. C'est parce que la parole des ex-usagers que nous avons rencontrés était lourde de sens et d'impact que nous pensons qu'elle peut être profitable à ceux en cours d'accompagnement à l'ALPA. L'implication de ces « experts » permettrait de diminuer l'investissement de départ en s'appuyant sur la ressource qu'ils représentent. Cela allégerait le travail des salariés, continuerait à aider les personnes ayant été accompagnées et serait plus efficace pour aider les nouveaux dans l'accompagnement.

2. Intégrer des personnes ayant été accompagnées dans les ARL

L'ARL nous semble un dispositif approprié permettant de favoriser la participation des usagers et des ex-usagers. Nous savons que la dynamique de groupe doit être entretenue pour permettre aux individus de se projeter et de poursuivre leur investissement, le rôle de l'animateur du groupe étant d'entretenir cette dynamique. **L'intervention ou plutôt la participation d'un ex-usager de l'ALPA en tant qu'« expert » peut servir de catalyseur pour le groupe ou encore de remobilisation.** Cette participation a un effet

positif à la fois sur le groupe mais aussi sur la personne car elle participe au processus de reconnaissance voire d'utilité sociale.

3. S'interroger sur la notion de participation

L'emploi du concept « participation » correspond à des réalités multiples qui peuvent prendre la forme de modèles différents. **L'ALPA doit donc s'interroger sur sa notion de la participation et se positionner sur le niveau de participation qu'elle entend donner aux usagers et aux ex-usagers de leurs « paroles » d'après l'échelle d'Arnstein (ANNEXE 17).**

Cela demande un positionnement politique fort et ambitieux : fort, en permettant une représentation des usagers dans les lieux de décisions ; ambitieux, en se donnant les moyens de cette représentation (du temps de travail d'une personne compétente dévolue à cela). A ce moment-là, il nous a semblé important que l'ALPA puisse s'en ressaisir et nous verrons que les différentes restitutions lui ont permis ces interrogations et une réappropriation de ces préconisations.

La participation pose aussi la question de la temporalité en plus de son niveau d'implication : **Il nous semble qu'il est opportun pour l'ALPA de penser la participation en amont et tout au long de l'accompagnement des personnes.**

Par conséquent, favoriser la participation des personnes, demande à ce que le sujet soit **intégré dans les pratiques dès l'accueil et au cours de l'accompagnement.**

Cela passe par **donner le livret d'accueil systématiquement**, parler de participation dès le départ, proposer **des espaces de paroles où l'expression des usagers et ex usagers est possible.**

Cela demande aussi pour l'ALPA de **s'inscrire dans une démarche d'Empowerment**, c'est-à-dire adopter une posture permettant à la personne de développer sa capacité d'agir et de faire émerger ses potentialités.

B. Vers les partenaires

Pour améliorer sa prestation de service, l'ALPA doit renforcer ses relations et sa communication partenariale. En effet, nous avons pu observer deux points de vigilance :

- ✓ **Améliorer la présentation de l'ALPA faite par les partenaires aux personnes qu'elles orientent.** « Comment les partenaires parlent ils de l'ALPA ? »

Nous nous interrogeons sur le discours des partenaires qui orientent vers l'ALPA. Car dans les entretiens pour les personnes il semble que l'ALPA est **parfois présenté comme une**

structure favorisant l'accès au logement HLM or comme nous l'avons dit, la majorité des offres proposées est dans le parc privé. Par conséquent, une meilleure communication aux partenaires et une meilleure communication des partenaires en direction des personnes permettraient une amélioration de l'accompagnement social avec une adéquation entre les attentes et l'offres et moins d'abandon en cours notamment dans le cadre des Atelier de Recherche de Logement. Cette communication partenariale peut prendre la forme d'une réunion dans laquelle l'ALPA présenterait ses missions et ses modalités d'action.

- ✓ **Travailler les relais de prise en charge en cours et/ou en fin d'accompagnement.**

Concernant le manque de relais, il apparaît que suite aux accompagnements réalisés par l'ALPA, certaines personnes se trouvent dans des situations fragiles : soit personne ne prend le relais du travailleur social de l'ALPA ou lorsqu'un travailleur social référent est identifié, son accompagnement soit moins qualitatif (rédaction de courrier, aide à la vie quotidienne).

C'est pourquoi, nous avons préconisé à l'ALPA **de renforcer ses relations partenariales avec les référents sociaux et avec les structures proposant des services tels que : l'alphabétisation, écrivain public, gestion de la vie quotidienne.** Cela dans l'intérêt des personnes accompagnées. Un catalogue ou autre **document recensant ce genre de structures et leurs coordonnées peut s'avérer pertinent.**

C. Dans l'organisation de l'ALPA

Selon nous l'amélioration des prestations de service de l'ALPA passe par les préconisations suivantes :

- ✓ **Poursuivre la régulation de pratique en interne ou dans des instances externes autour de certains concepts tels qu'Habiter, participer ...**
- ✓ **Relancer les « abandons » par courrier, téléphone voir visite à domicile**

A partir de l'analyse des discours des interviewés, malgré la qualité de l'accueil, ils n'osent pas revenir. Cela peut être lié à la question de la temporalité, à l'accueil reçu dans d'autres structures ou à leur problématique. Une relance par courrier ou par téléphone est une possibilité de ré ouvrir la porte.

- ✓ **Désigner un référent en interne**

Pour développer la participation sans l'instrumentaliser, un « référent de la participation » compétent doit être désigné. Il sera le garant avec le directeur de la participation au sein de l'association et une personne ressource pour l'équipe et les personnes accompagnées. Une formation spécifique pourrait s'avérer nécessaire et constituerait une réelle plus value.

D. Pérenniser la démarche d'évaluation

Parce que l'évaluation est un élément de la démarche d'amélioration continue de la qualité, les préconisations sont les suivantes :

✓ Approfondir qualitativement par type de mesure

Il serait qualitativement plus intéressant de fixer un calendrier d'évaluation de chaque mesure les unes après les autres. Par exemple, une mesure par an avec des renouvellements réguliers. Un référentiel pourrait donc être construit à cet effet.

✓ Élaboration d'un questionnaire annuel de satisfaction

Le questionnaire de satisfaction doit permettre de poursuivre la démarche d'évaluation. Il est à construire à partir des résultats des entretiens. Il comportera plusieurs dimensions et constituera pour l'ALPA une charge de travail moins lourde que des entretiens enregistrés et retranscrits. Au vu des difficultés d'illettrisme d'une partie du public, il paraît opportun que la passation se déroule dans le cadre de réunions collectives.

✓ Remettre systématiquement le Livret d'accueil

L'ALPA devrait remettre son livret d'accueil quelles que soient la mesure et la fonction de l'accompagnant. La participation des usagers doit permettre la refondation de cet outil afin de l'adapter à la diversité du public.

VIII. Les résultats de la présentation du 11 juin au Conseil d'Administration et Salariés

Dans le cadre du management participatif une réunion permettant la présentation des résultats était prévue dans le planning de l'étude. Le contexte est rappelé par le directeur auquel il ajoute la validation d'un module de notre diplôme par l'étude de Terrain.

Le Conseil d'Administration est présent dans son intégralité. Nous détaillons notre démarche à partir d'une présentation PowerPoint, (ANNEXE 18) en précisant les attendus du cahier des charges, les mots clés, les outils, le matériau recueilli, l'analyse et les préconisations.

Ces données serviront à préparer la réunion du 28 juin aux partenaires et personnes interviewés. Elle-même sera source de re-questionnements en prévision d'un séminaire interne à l'association en juillet.

Quels sont les points mis en débat lors de cette réunion par notre étude ?

- ✓ **le terme d'usager est-il à préférer à celui de bénéficiaire ou à celui de personnes accompagnées ?** Le directeur parle d'usager, la Présidente dit ne pas aimer cette appellation. Ils s'accordent autour de notre interprétation, à savoir : il est difficile de les nommer, puisque dans les faits les professionnels les appellent par leur nom.
- ✓ **les difficultés ou incompréhension de la langue française font débat.** Un consensus est établi afin de vérifier si cela correspond à une réalité du public accompagné sur une année. Cela concerne des étrangers et des personnes ayant été scolarisées en France. Ce constat fera l'objet d'un approfondissement de leur part d'autant plus que cela impacte l'accompagnement social.
- ✓ Les membres du CA ont interrogé notre méthodologie⁴¹ à plusieurs reprises au vu de résultats considérés comme « trop flatteurs », « trop valorisants ».
- ✓ Le questionnaire sur la participation ? ce qui revient à reformuler ainsi : **quelle place laisser aux personnes accompagnées et quelle place laisser -donner ? aux bénévoles dans l'association ?** quelles complémentarités des bénévoles et des professionnels salariés ? Ces questions ont suscité des échanges en interne a posteriori et devaient être clarifiées prochainement pour retravailler leur place et les articulations entre ces 3 acteurs.
- ✓ L'impact de **la parole rendue** des personnes accompagnées.
- ✓ Finalement le logement est acté comme support à l'accompagnement social mais le CA semble désarçonné puisque selon eux « les personnes ont un accompagnement social par ailleurs ».
- ✓ **Le projet associatif est confirmé** tant dans ses missions que ses valeurs.
- ✓ **Accompagner les usagers pour favoriser leur expression lors de la présentation du 28 juin.** Cela dans l'esprit de notre préconisation d'un référent interne en charge de la participation à l'ALPA.

⁴¹ Cf. V : Méthodologie – p12

IX. Les résultats de la présentation du 28 juin

Le 28 juin était la dernière étape de notre étude. L'association ALPA a convié ses partenaires et les personnes (ANNEXE 19) qui avaient participé à une restitution de notre travail. (ANNEXE 20).

7 personnes ont répondu à l'invitation :

- 2 personnes de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, 1 personne de la Mairie d'Aix au service logement, 1 chargée de communication à la CPA.
- 3 personnes interviewées dans notre étude.

A cette occasion, le Directeur de l'ALPA a reposé le contexte, la commande et le cadre. Au vue de la présence des financeurs, il a insisté sur la volonté de l'ALPA de revisiter son projet associatif.

Les 3 interviewés se sont exprimés. Leurs témoignages ont ému l'assemblée. Elles ont pu dire leur volonté de participer à l'association pour témoigner auprès des nouveaux accueillis, rendre ce qu'elles ont reçu et établir une relation d'égal à égal avec l'ALPA.

Lors des échanges les travailleurs sociaux se sont exprimés en direction des financeurs sur :

- ✓ La contrainte de résultat qui s'oppose parfois à la nécessité de **conserver un cadre d'intervention sécurisant et souple** (nombre de VAD, durée des entretiens, etc.).
- ✓ Au-delà de la question du logement, les personnes expriment d'autres difficultés et attentes. **La question des relais** en cours et en fin d'accompagnement a été soulevée à nouveau à cette occasion.
- ✓ Le potentiel de **compétences** des personnes qui ne se résument pas à leur problème de logement selon le concept d'**Empowerment**⁴².
- ✓ Les professionnels ont rappelé que la réciprocité dans le travail social est une constante : « on donne de soi mais on reçoit en retour ».
- ✓ l'ALPA s'est approprié notre étude en la présentant elle-même. Elle a favorisé la participation via l'expression des personnes accompagnées. Maintenant que ce travail a débuté, elle souhaite le poursuivre.

La présidente a réaffirmé que les valeurs de l'ALPA étaient portées par tous les salariés.

⁴² Pouvoir d'agir - <http://id.erudit.org/iderudit/706681ar>

X. L'Évaluation

L'évaluation a été l'objet de nombreux travaux, débats et définitions. Nous considérons l'évaluation comme un moyen systématique de tirer les leçons de l'expérience dans une perspective d'amélioration continue. Cela implique une analyse critique qui peut porter sur au moins deux niveaux : les résultats et le processus. Évaluer les résultats, c'est apprécier l'atteinte des objectifs fixés initialement. Quant à l'évaluation des processus, elle est basée sur la manière dont s'est déroulée l'étude de terrain. Elle questionne, les pratiques, les méthodes, les choix... et doit rester en lien avec les attentes de chaque acteur et leurs articulations. C'est selon cette grille de lecture que nous aborderons l'évaluation de l'étude de terrain que nous avons menée

Évaluation des résultats

Objectifs	Critères	Indicateurs	Résultats
Effectuer une restitution orale et synthétique de l'étude plus particulièrement axée sur les résultats de l'enquête	-Modalités de réalisation de la restitution -Appropriation de la restitution par l'équipe	-Date de la restitution -Support de présentation -utilisation des supports de présentation	-Restitution réalisée le 11/06 2012 à partir d'un power point -la restitution du 28 animée par l'ALPA a été réalisée à partir des supports du 11/06
Retracer à travers une production écrite la démarche et les points de l'étude significatifs	-Réalisation d'une production écrite -Déroulement de l'étude	-Nombre d'entretiens -Date de remise de la production écrite -Enregistrement et retranscriptions des entretiens	-28 -19/07/2012 -oui
Élaborer les grands axes d'un questionnaire en collaboration avec l'équipe de l'ALPA, et les personnes accompagnées	-Analyse thématiques des enquête	- dimension professionnelle - dimension organisationnelle - dimension relationnelle	-oui tableau de synthèses des occurrences

Évaluation des processus

L'évaluation de notre démarche a été continue. D'abord parce que le travail d'équipe nécessite des échanges et une critique du travail individuel par les autres membres du groupe de sorte que s'opère une transformation de l'individuel vers le collectif. Nous avons voulu mener cette étude dans une démarche participative en y associant l'ensemble des protagonistes : professionnels de l'ALPA et personnes accompagnées. Cela a renforcé la collaboration autour d'un intérêt commun : l'amélioration de la prestation de service. Les différents temps de restitution ont montré un grand intérêt pour le travail accompli. Si nous devons revoir notre démarche c'est certainement sur la temporalité que nous porterions une vigilance particulière parce qu'elle est propre à chaque individu et en même temps indispensable à considérer, si c'est ensemble que nous souhaitons évoluer. C'est finalement dans la construction collégiale que s'opèrent les changements et naissent les perspectives.

CONCLUSION

L'étude de terrain menée pour l'ALPA par les 5 étudiants DEIS a été l'occasion de découvrir une réalité complexe. Le champ du **logement**, en constante évolution depuis la fin des « trente glorieuses », est géré par un ensemble de dispositifs successifs, lié aux politiques publiques et sociales.

Elle nous a permis d'appréhender la multidimensionnalité liée à la **qualité et à l'offre de service**. En effet, si la qualité est « *un processus qui peut se définir par un effort continu de tous les membres de l'organisation pour rencontrer les besoins et attentes des usagers* »⁴³ notre étude a permis de mettre en exergue, à partir de la confrontation avec l'Autre, les multiples dimensions des attentes de chaque acteur et leurs articulations.

La démarche participative engagée par l'ALPA a contribué à préciser nos questionnements. Des recherches conceptuelles sur « l'**usager** », la « **personne** », « l'**habiter** » ont retenu notre attention.

Les entretiens ont permis de voir les effets de **l'accompagnement social** sur les trajectoires des personnes. Le logement est apparu aussi comme un **levier d'insertion** pour favoriser ensuite d'autres projets d'insertion si nécessaire.

La **satisfaction** des personnes accompagnées demeure centrale pour évaluer la qualité d'un service. La **condition de leur participation** est en cours de questionnement au sein de l'association, comme il l'est au niveau national⁴⁴ et des États de l'Union Européenne.⁴⁵

Notre intervention a recueilli la parole des personnes et permis leur **participation**. Elles ont fait des propositions lors de la restitution, entendues *in vivo* par tous les acteurs. Cette dynamique créée est reconnue comme nécessaire par tous et l'ALPA souhaite la poursuivre. Il reste à définir quels en seront le niveau, le degré et les modalités.

Nous avons mené notre intervention dans le cadre du **management participatif** à l'œuvre dans l'association, Cela a permis à chacun d'élaborer et de faire sien ces questions de la participation et de la satisfaction, pour que le travail se poursuive après notre départ. Les derniers échanges entre les différents acteurs nous laissent penser qu'en ce sens nous avons réussi.

Ainsi, une étude qualitative de la satisfaction des usagers, un des socles de l'action sociale de demain, nécessite la participation et la coopération de tous : usagers, professionnels et bénévoles, pour accompagner cette mutation.

⁴³ *Gestion de la qualité du point de vue des pratiques sociales*, consultable sur www.innovation.cc/francais/jette14et3a14.pdf

⁴⁴ Circulaire relative à la mise en œuvre du Logement d'Abord - Circulaire 2012/04 du 13/01/2012

⁴⁵ ASH du 12 mars 2012 n° 2750- *Participation des personnes précaires : un processus à relancer*, p 28

BIBLIOGRAPHIE

SOURCES LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES

- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.
- Décret n° 2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes exerçant des activités en faveur du logement et de l'hébergement des personnes défavorisées.
- Circulaire relative à la mise en œuvre des agréments (6 septembre 2010) selon réforme 2009.
- PDALPD (4ème) 2010-2014.
- Cadre de référence FSL et Accompagnement social 2011 - règlement intérieur FSL.
- Circulaire DGCS/USH/BP/2011/85 du 4 mars 2011 relative à la campagne budgétaire du secteur "accueil, hébergement et insertion" et à la contractualisation entre l'État et les opérateurs pour 2011 (Mots clés : Budget 2011 ; Notification des crédits 2011 du programme 177 ; Refondation de l'hébergement et de l'accès au logement ; Contractualisation entre l'État et les opérateurs)
- Assemblée Nationale - 12 octobre 2011 : Commission des Affaires Sociales sur le projet de Loi de Finances pour 2012 : *Ville et Logement - prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables.*
- Comité National de Lutte contre l'Exclusion (CNLE) -Groupe de travail - 17/10/2011 - *Recommandations pour améliorer la situation des personnes en état d'exclusion.*
- Référentiel DIHAL (accompagnement vers et pour le logement) novembre 11 : référentiel national des prestations du dispositif Accueil Hébergement Insertion.
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles- *Expression et participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale* - ANESM, mars 2008, consultable sur : anesm.sante.gouv.fr/.
- Circulaire 2012/04 du 13 janvier relative à la mise en œuvre préparatoire du logement d'abord (conditions de participation selon CNLE - p 8).

BIBLIOGRAPHIE

SOURCES de TERRAIN

- dossier Alpa internet : <http://www.alpa-asso.org/oct11>.
- Assemblée Générale de l'Alpa 2011.
- Rapport d'activités 2009 et 2010.
- Livret d'accueil ALPA.
- Note d'opportunité agrément 1 – août 2010.
- Note d'opportunité agrément 2 – août 2010.
- Note d'opportunité agrément 3 – août 2010.
- Statuts et composition du CA.
- DDCCS septembre 2011 : courrier méthodologie de contractualisation pour les opérateurs.
- DDCCS : Grille de diagnostic partagé 2011 (public – personnel – financement).
- Procédure Agrément DDCCS 13 : ingénierie sociale + gestion locative.

BIBLIOGRAPHIE

RAPPORTS – DOCUMENTS – ARTICLES

- Dubar.C (1998) *Trajectoires sociales et formes identitaires*, Sociétés Contemporaines n° 29 (p. 73-85).
- Lazzeri Christian et Caillé Alain, *La reconnaissance aujourd'hui. Enjeux Théoriques et politiques du concept*, -Revue du MAUSS, 2004/1 no 23, p. 88-115. DOI : 10.3917/rdm.023.0088.
- Honneth Axel, « La théorie de la reconnaissance: une esquisse », Revue du MAUSS, 2004/1 no 23, p. 133-136. DOI : 10.3917/rdm.023.0133.
- Janvier. R (Colloque du 11mai 2006) la satisfaction des usagers.
- Reconnaissance des bonnes pratiques professionnelles (Avril 2008) : *expression et participation des usagers*.
- Logement et Cohésion sociale : *le mal logement au cœur des inégalités* - Recherches et Prévisions N°94-2008.
- Rapport de Vincent Girard, Pascale Estecahandy, Pierre Chauvin -Nov09, remis à Mme Roselyne Bachelot – téléchargeable sur http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_sante_des_personnes_sans_cherchez_vous.pdf.
- Droits de l’Hm à un logement décent : www.rtdh.eu/pdf/200147.pdf le 6/12/11.
- ASH n° 2750 du 12 mars 2012: Participation des personnes précaires : un processus à relancer.
- ASH n° 2728 du 14 octobre 2011 : « Logement d’abord » : deux mois pour définir un projet politique ?
- ASH n° 2765 du 22 juin12 : Le CNLE installe en son sein un collège de représentants de personnes en situation de pauvreté
- Fustier Paul, « *Le lien d'accompagnement : un métissage entre échange par le don et échange contractualisé* », Informations sociales, 2012/1 n° 169, p. 91-98.
- BOINOT (Karine), De l'habiter à l'habité, Les Cahiers de l'actif, 428/429, janvier 2012 – p217 à 23

BIBLIOGRAPHIE

OUVRAGES

- BALLAIN R, BENGUIGUI F, 2004, *Mettre en œuvre le droit au logement*, La documentation française, 223p.
- BARRERE (Jean Yves) et Peintre (Carole), 2004, *Évaluer les besoins des personnes en action sociale*, Dunod, 208 pages.
- BLANCHET(Alain), GOTMAN(Anne), 2011, *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*, A.Colin, 125p.
- BOUTINET. (Jean Pierre) , 1990, *Anthropologie du projet* , Paris, PUF, 300p.
- CHARLEU(François) et GUAQUERE (Daniel), 2009, *Réussir l'évaluation le questionnaire*, St Germain du Puy, Nathan, 125p.
- FAUGERAS(Sylvie), 2007, *L'évaluation de la satisfaction dans le secteur Social et médico social - Paroles d'usagers et démarche qualité*, Paris, S. Arslan, 272p.
- GUELLIL(Akim), GUITTON PHILIPPE(Sandra), 2009, *Construire une démarche d'expertise*, Lavis, ESF, 203p.

BIBLIOGRAPHIE

SOURCES INTERNET

- [.http://www.cg13.fr/](http://www.cg13.fr/)
- <http://www.insee.fr/fr/bases-de-donnees/default.asp?page=statistiques-locales.htm>
- 17^{ème} rapport sur le mal logement en France téléchargé sur
 - http://www.fondation-abbe-pierre.fr/_pdf/rml-17.pdf
 - www.legifrance.gouv.fr
- Observatoire des Loyers de l'Agglomération Parisienne - Rapport 2010
 - <http://www.observatoire-des-loyers.fr/>
 - www.paca.pref.gouv.fr/.../REFERENTIEL%20AVDL%20GLA.pdf
- <http://www.perlaserfaty.net/>
- <http://www.rolandjanvier.org/>
- www.vie-publique.fr : défense du droit au logement – politique du logement - www.sante.gouv.fr
- Gestion de la qualité du point de vue des pratiques sociales, consultable sur www.innovation.cc/francais/jette14et3al4.pdf