Évaluation de la complémentarité de l'action de l'AVSL avec l'offre de prestations en matière d'aide à la préservation du logement dans le canton de Vaud

RESPONSABLE

Dr. Maude Reitz (HETSL | HES-SO)

COLLABORATION

Dr. Émilie Rosenstein (HETSL | HES-SO)

Dr. Aline Duvoisin (HETSL | HES-SO)

MANDANT :

Association vaudoise pour la sauvegarde du logement des
personnes précarisées (AVSL)

6 AVRIL 2023

HE
TSL

TABLE DES MATIERES

1	Introduction	4
1.1	Objectif du mandat.....	5
1.2	Structure du rapport	5
2	Design et méthodes de recherche.....	6
2.1	Étape 1 : description du concept et de la mise en œuvre de l'action de l'AVSL	6
2.2	Étape 2 : analyse de l'articulation de l'action de l'AVSL avec l'offre de prestations vaudoise	7
3	Dispositif d'intervention de l'AVSL	8
3.1	Modalités d'accompagnement	8
3.1.1	Premier accueil	9
3.1.2	Évaluation de la situation et définition d'une stratégie d'action	10
3.1.3	Mise en œuvre et suivi des premières démarches	11
3.2	Compétences, connaissances et posture des coordinateurs sociaux	11
4	Articulation du dispositif AVSL avec l'offre de prestations vaudoise ...	14
4.1	Profils et situations pris en charge.....	14
4.2	Types de structures	15
4.3	Types de prestations	17
4.4	Types d'approches et modes d'intervention.....	18
4.5	Compétences et connaissances des professionnel-le-s	19
5	Conclusion.....	21
6	Recommandations.....	22
7	Bibliographie	23

Liste des acronymes

AAS :	Agences d'assurances sociales
ALJF :	Association pour le logement des jeunes en formation
ARAS :	Association Régionale pour l'Action Sociale
ARAS JUNOVA :	Association Régionale pour l'Action Sociale Jura-Nord Vaudois
ARASOL :	Association Régionale pour l'Action Sociale dans l'Ouest lausannois
AS :	Assistant·e social·e
ASLOCA Vaud :	Association de défense des locataires (Vaud)
AVSL :	Association vaudoise pour la sauvegarde du logement des personnes précarisées
CS :	Coordinateur social
CSP Vaud :	Centre Social Protestant (Vaud)
CSR :	Centre Social Régional
CVSSP :	Collectif vaudois de soutien aux sans-papiers
DASL :	Dispositif aide sociale au logement
HETSL :	Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HES-SO)
SSL :	Service social de Lausanne
TSL :	Travailleur·euse sociale logement

1 INTRODUCTION

Dans le domaine du logement, comme dans d'autres domaines par ailleurs, la crise sanitaire a mis à jour des problématiques qui lui préexistaient et rendu davantage visibles différentes formes de précarité résidentielle¹, dont la difficulté pour de nombreux ménages à préserver leur logement et le risque de se trouver confrontés à la perte de ce dernier. Pendant la pandémie, les acteur·rices du terrain (Marra et al., 2021) avaient déjà relevé une exacerbation des difficultés d'accès et de maintien du logement, une exposition accrue des personnes les plus précarisées à des situations de mal-logement² et de sans-abrisme. Avec la hausse récente des coûts de l'énergie et l'inflation, l'évolution de la situation résidentielle des ménages déjà fragilisés par les conséquences de la crise sanitaire est aujourd'hui très incertaine.

Les études sur la question des expulsions locatives ont largement documenté le caractère multifactoriel des causes des expulsions : manque de logements à loyer abordable et de taille adéquate, déficit de logements subventionnés et de solutions d'hébergement provisoires (hôtel, logements de transition), augmentation des loyers et des charges locatives, augmentation du taux d'effort, connaissance partielle des lois ou des droits fondamentaux, ainsi que du fonctionnement des dispositifs sociaux, non-recours aux prestations d'aides (Bochsler et al., 2015 ; Vincent, 2014 ; Grand, 2022). Bien que les expulsions locatives recouvrent des situations très variées, l'impayé de loyers constitue le facteur le plus courant³ et provient le plus souvent d'une péjoration de la situation financière⁴ (Vincent, 2014). Avant l'expulsion à proprement parler, la procédure d'expulsion comprend plusieurs étapes préalables⁵ : rappel(s), mise en demeure, notification de résiliation du bail, menace de résiliation, ordonnance d'expulsion. En Suisse, la procédure est particulièrement rapide dans la mesure où, en cas de non-paiement des loyers et/ou des charges locatives en retard dans le délai légal de 30 jours suite à la mise en demeure, le bail peut être résilié pour la fin du mois suivant. Dépendamment du stade d'avancement de la procédure, les démarches à entreprendre peuvent devenir complexes et plonger les personnes concernées, notamment les plus vulnérables, dans une détresse et une désorientation importante.

¹ La précarité est ici entendue comme le fait de souffrir d'une position résidentielle fragilisée (Grafmeyer, 2010). La position résidentielle résulte de trois éléments : la localisation du logement, ses caractéristiques matérielles (taille, nombre de pièces et densité du logement, structure du bâti, niveau de confort, etc.) et, enfin, le statut d'occupation (propriété, location, sous-location, logement à titre gratuit, etc.).

² Sur-occupation, (sous-)location sans contrat, insalubrité, hébergement chez des tiers, par exemple.

³ D'autres causes peuvent également être motifs d'expulsion telles que les troubles de voisinage, la non déclaration de la sous-location, la violation du devoir de diligence, les congés pour vente ou reprise par le bailleur.

⁴ Suite à une baisse ou perte de revenu, une évolution de la situation familiale, une charge imprévue, une augmentation du loyer ou des charges, un problème de santé, par exemple.

⁵ À chaque stade de la procédure, différents types de démarches peuvent être mises en œuvre : recherches de documents ou moyens de preuve, sollicitation d'aides financières (auprès d'acteurs associatifs, de fondations ou des services sociaux), médiations et négociations avec les (sous) bailleurs, demandes d'assistance judiciaire, requêtes aux autorités judiciaires, par exemple.

L'accompagnement en matière de logement est un champ spécifique du travail social en développement depuis plusieurs décennies en France (Malki et al., 2006). En Suisse, les contours de cette pratique professionnelle sont encore peu explorés dans leurs spécificités (Althaus et al., 2016 ; Beck et al., 2018 ; Freuler, 2018). Si l'offre vaudoise en matière d'aide liée au logement est constituée de diverses prestations (financières et non financières) dispensées par différents types d'organismes (institutionnels et associatifs), il n'existe pas de stratégie et de mise en œuvre cantonale coordonnée en matière de prévention des expulsions locatives et, plus généralement, en matière d'aide liée au logement. Dans ce contexte, l'Association vaudoise pour la sauvegarde du logement des personnes précarisées (AVSL) développe depuis l'été 2021 une action orientée sur la prévention des expulsions locatives et l'accompagnement socio-juridique en matière de préservation du logement.

1.1 Objectif du mandat

Le mandat consiste en une étude visant à évaluer la complémentarité de l'action de l'AVSL avec l'offre de prestations en matière d'aide à la préservation du logement existant dans le canton de Vaud. Le mandat s'articule en deux parties. La première partie du mandat s'applique à décrire le dispositif d'intervention déployé par l'AVSL ; elle vise en particulier à mettre au jour les contours et les spécificités des pratiques d'accompagnement développées par les coordinateurs sociaux (CS) de l'association en regard des formes d'accompagnement plus classiques et généralistes. La seconde partie du mandat se base sur l'appréciation de l'action de l'AVSL par les principaux représentant·e·s de l'action sociale locale et régionale œuvrant dans le conseil et l'accompagnement des personnes en situation de précarité résidentielle afin d'évaluer sa pertinence et sa complémentarité avec l'offre de prestations existantes. L'articulation de ces deux parties livre une base de réflexion visant à formuler des recommandations à l'attention de l'AVSL.

1.2 Structure du rapport

Le présent rapport est divisé en **quatre parties**. La première partie précise la démarche méthodologique mise en œuvre pour produire et analyser les données utilisées dans le cadre de ce mandat. La deuxième partie détaille l'action déployée par l'AVSL. Dans la troisième partie, l'action de l'AVSL est évaluée au regard de sa complémentarité avec les prestations d'aide liée au logement dispensées par le réseau d'action sociale vaudois. Finalement, le rapport se clôt par des recommandations adressées à l'AVSL.

2 DESIGN ET MÉTHODES DE RECHERCHE

Pour répondre à l'objectif du mandat, l'étude s'est appuyée sur un design de recherche combinant plusieurs méthodes de production et d'analyses qualitatives des informations, à savoir :

- 2 entretiens semi-directifs exploratoires
- 1 focus group

Ces méthodes ont été mises en œuvre de façon séquentielle dans le cadre des deux parties du mandat que sont 1) la description du concept et de la mise en œuvre de l'action de l'AVSL et 2) l'analyse de l'articulation de l'action de l'AVSL avec les prestations en matière d'aide liée au logement dans le canton de Vaud. Le présent chapitre présente succinctement ces méthodes, explicite la pertinence de leur emploi et décrit la manière dont elles ont été concrètement mises en œuvre.

2.1 Étape 1 : description du concept et de la mise en œuvre de l'action de l'AVSL

La première étape de l'étude a consisté en la description et l'analyse du dispositif d'intervention mis en œuvre par l'AVSL. Deux entretiens semi-directifs exploratoires ont été menés en janvier 2023. Un premier entretien a été effectué avec l'un des deux CS de l'AVSL. Le second entretien s'est déroulé avec le secrétaire de l'ASLOCA Vaud. Les entretiens visaient, d'une part, à reconstituer la genèse et les étapes de mise en œuvre de l'action de l'AVSL. D'autre part, ils ont permis de discuter et préciser certains éléments tels que :

- Les axes d'intervention et les types de prestations dispensées (dispositif d'intervention) ;
- L'accompagnement des bénéficiaires (principes, processus) et la professionnalité (compétences, connaissances, posture) ;
- L'inscription de la structure dans le réseau d'action sociale vaudois ;
- Les modes de collaboration avec les acteurs du réseau d'action sociale vaudois liés au logement ainsi que l'ASLOCA Vaud.

2.2 Étape 2 : analyse de l'articulation de l'action de l'AVSL avec l'offre de prestations vaudoise

L'articulation de l'action de AVSL avec l'offre de prestations en matière d'aide liée au logement a été discutée lors de d'un *focus group* (Krueger & Casey, 2009) conduit avec des représentant·e·s des principaux organismes du réseau d'action sociale vaudois prestataires de services en matière d'aide liée au logement. La sélection des interlocuteur·rice·s a été réalisée conjointement par l'équipe de recherche et le mandant au moment de la finalisation de l'offre de prestation. Compte tenu du caractère exploratoire de l'étude, cette sélection s'est orientée sur un échantillonnage dont le principe directeur était la variété des types de structures et dispositifs ainsi que la diversité des types de prestations fournies.

Le *focus group* a été mené à la HETSL en février 2023. Au total, 16 structures et services ont été invités à y participer : le Dispositif aide sociale au logement (Ville de Lausanne), l'Info sociale (Ville de Lausanne), le Secteur logement de l'ARASOL, l'Office du logement de Renens, le CSR de Prilly-Echallens, le CSR de Nyon, le Service de la cohésion sociale de Chavannes-près-Renens, la Cellule logement de l'ARAS JUNOVA, REL'OG (Fondation Le Relais), le Service social de Caritas Vaud, la Fraternité (CSP Vaud), le Collectif vaudois de soutien aux sans-papiers (CVSSP), l'Échelle (Fondation Mère Sofia), l'Association Espace Solidaire à Renens, l'ASLOCA Vaud ainsi que l'Association pour le logement des jeunes en formation (ALJF). 9 personnes ont finalement participé à la rencontre⁶ : un AS du Dispositif d'aide sociale au logement (Ville de Lausanne), une TSL du Secteur logement de l'ARASOL, le chef du Service de la cohésion sociale de Chavannes-près-Renens, une AS du CSR de Nyon, une AS de la Cellule logement de l'ARAS JUNOVA, une AS de La Fraternité (CSP Vaud), le secrétaire d'ASLOCA Vaud, la co-présidente de l'ALJF et un CS de l'AVSL.

Le groupe de discussion a été mené en trois temps. Dans un premier temps, l'équipe de recherche a présenté les objectifs du mandat et la méthodologie mise en œuvre. Les buts du groupe de discussion ont été explicités ainsi que les attentes envers les participant·e·s. Dans un deuxième temps, les participant·e·s et l'équipe de recherche se sont présenté·e·s. Dans un troisième temps, les participant·e·s étaient invité·e·s, à tour de rôle, à partager, d'une part, leurs expériences en matière d'accompagnement dans le maintien du logement et de prévention des expulsions locatives (types de publics, types de prestations, modes d'intervention). D'autre part, une attention particulière a été portée sur la complémentarité des prestations ainsi que sur la collaboration entre professionnel·le·s et entre structures. La discussion a été enregistrée et filmée par confort pour l'équipe de recherche qui a également pris des notes.

⁶ Parmi les acteur·rice·s invité·e·s, 3 représentant·e·s de structures et services (Office du logement de Renens, Service social de Caritas Vaud, REL'OG) ont souligné leur intérêt à participer à la démarche, mais étaient indisponibles pour la date proposée ou se sont excusé·e·s en raison d'un empêchement de dernière minute.

3 DISPOSITIF D'INTERVENTION DE L'AVSL

Constituée en décembre 2020 sous l'impulsion de différents acteurs associatifs et collectifs vaudois, l'Association vaudoise pour la sauvegarde du logement des personnes précarisées (AVSL) est composée de membres représentant Caritas Vaud, le CSP Vaud, le Fond de Solidarité de l'Association pour le Logement des Jeunes en Formation (ALJF), le Collectif de soutien vaudois aux sans-papiers (CVSSP) et l'ASLOCA Vaud. Afin de répondre à sa mission, l'AVSL oriente son intervention sur deux axes principaux :

- **Accompagnement personnalisé** : conseil, orientation et accompagnement administratif, juridique et social de personnes en situation de précarité résidentielle ;
- **Sensibilisation et prévention** : diffusion d'informations sur le droit du bail auprès des personnes précarisées et au sein du réseau d'action sociale vaudois, détection des personnes en situation résidentielle problématique et potentiellement concernées par la menace ou le risque de perte du logement.

Fondée sur les notions de proximité et d'accessibilité, son action s'adresse à toute personne⁷ (sans distinction de statut) dont la pérennité du logement se trouve menacée. À l'heure actuelle, deux CS sont engagés pour un équivalent temps plein (deux 50%) et se partagent la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif d'intervention.

Afin de mettre au jour les contours et les spécificités du dispositif d'intervention de l'AVSL, nous décrivons, dans un premier temps, les caractéristiques, les objectifs, les enjeux et les conditions de mise en œuvre de l'accompagnement pratiqué par les CS. Dans un deuxième temps, nous détaillerons les compétences, les connaissances et la posture spécifiques mobilisées dans le cadre de leurs interventions.

3.1 Modalités d'accompagnement

L'accompagnement socio-juridique tel que réalisé par les CS de l'AVSL s'organise selon trois principales séquences qui sont : 1) le premier accueil 2) l'évaluation de la situation et 3) la mise en œuvre et le suivi des premières démarches.

⁷ Il s'agit en particulier de personnes et ménages qui disposent de faibles revenus, mais ne bénéficient pas de l'aide sociale (ou d'autres services publics) soit parce qu'elles ne sont pas éligibles (personnes sans titre de séjour, personnes dont le revenu se situe juste au-dessus des barèmes d'aide publique), soit parce qu'elles n'y recourent pas (crainte de révocation ou de non-prolongation du permis de séjour, honte, etc.). D'après le rapport d'activité 2022 de l'AVSL, parmi les personnes ayant sollicité la structure, 38,8% étaient titulaires d'un permis B, 22,4% étaient de nationalité suisse, 15,5% n'avaient pas de permis de séjour, 11,2% étaient titulaires d'un permis C, 6% étaient titulaires d'un permis F, 6% autres.

3.1.1 Premier accueil

Cette étape est celle de la première prise de contact de la personne ou du ménage avec l'association, que ce soit par téléphone (via la [permanence téléphonique](#)), de manière physique (dans le cadre d'une [permanence physique](#)) ou par mail via le réseau des associations partenaires.

Permanence téléphonique

Ouverte tous les jours de dix heures à midi, la permanence téléphonique est un élément central du dispositif d'intervention de l'AVSL. En tant que première porte d'entrée, la permanence permet de recevoir les demandes quotidiennes, d'informer, de conseiller et de répondre aux problèmes existants. En fonction de la nature de la demande et de la situation, il est parfois possible de répondre rapidement à la personne en un seul contact téléphonique. Dans d'autres cas, il est parfois nécessaire d'effectuer plusieurs échanges téléphoniques avant de pouvoir cerner la demande exprimée et identifier les besoins de la personne ou du ménage.

En tant que premier contact, ce premier accueil représente une étape à part entière du processus d'accompagnement. Les objectifs de cette étape sont multiples. Il s'agit tout d'abord d'identifier la problématique globale, au-delà de la demande formulée, puisque les personnes ou les ménages ne sont pas forcément en mesure de qualifier la nature de leurs difficultés et de savoir le type d'aide qu'ils peuvent obtenir. Dès ce premier contact, le CS tente de cerner la demande exprimée afin d'identifier les besoins de la personne et recueille un maximum d'éléments d'information sur sa situation : situation actuelle de logement, situation familiale, situation administrative, revenus, éventuelles démarches en cours. L'objectif, à ce stade, est de déterminer le degré d'urgence de la situation, d'évaluer ce qui a déjà été mis en œuvre et d'identifier l'acteur spécialisé le plus apte à intervenir. L'enjeu de ce travail est donc de retravailler la demande exprimée afin d'évaluer si l'association peut effectivement y répondre. En fonction de l'évaluation, un rendez-vous est fixé avec l'un des CS ou une orientation est proposée vers un autre partenaire mieux à même de répondre à ses besoins. Cette étape du premier accueil est cruciale, car elle permet également de mener un travail de détection des personnes potentiellement concernées par la menace ou le risque de perte du logement et, par conséquent, de prévenir l'aggravation rapide de situations problématiques pouvant aller jusqu'à l'expulsion. Il convient en outre de préciser que l'orientation des personnes ou des ménages vers l'association s'opère généralement selon deux principales modalités : 1) la personne ou le ménage se présente à l'association via le bouche-à-oreille (connaissances, site Internet, flyer) 2) les partenaires de l'AVSL orientent la personne afin qu'elle soit accompagnée par cette dernière (orientation prescrite). Lors de cette étape, les CS sont en relation avec les partenaires principaux effectuant l'orientation de la personne que sont les travailleur·euse·s sociales issu·e·s du réseau d'action sociale local, aussi bien public qu'associatif.

Permanences physiques

En allant à la rencontre des publics potentiellement concernés par le risque de perte du logement, à savoir des personnes touchées, parfois de manière cumulée, par différentes formes de précarités (travail, santé, permis de séjour, en particulier), les permanences volantes permettent premièrement d'accroître la visibilité de l'association auprès de populations qui ne sont pas éligibles ou qui, bien qu'elles soient éligibles, ne recourent pas ou peu aux prestations dispensées par le réseau d'action sociale vaudois. À cet égard, ce type de démarche « proactive » constitue un outil pour lutter contre le non-recours et améliorer l'accessibilité aux droits sociaux (Mazé & Rode, 2019). Dans une optique de lutte contre la précarité et l'exclusion, la diffusion de connaissances de base sur le droit du bail permet également de sensibiliser ces publics sur leurs droits. Afin de faciliter la diffusion de l'information, ces permanences se tiennent entre une et deux fois par mois dans des lieux où les personnes concernées se sentent potentiellement plus en confiance que dans les lieux d'accueil et d'information des administrations : assemblées générales du Collectif Vaudois de Soutien aux Sans-Papiers (CVSSP), repas communautaires organisés à l'Espace Solidaire de Renens, locaux de la Maison de Quartier du Vallon.

3.1.2 Évaluation de la situation et définition d'une stratégie d'action

L'enjeu de cette phase est d'objectiver la situation de la personne ou du ménage sur la base de données détaillées relatives à sa situation afin d'aboutir à la définition d'une stratégie adaptée tant à sa situation qu'à ses besoins et ses capacités d'action. Cette étape, qui formalise concrètement le début de l'accompagnement, commence par la réalisation de l'évaluation de la situation de la personne ou du ménage qui implique : le recueil des pièces juridico-administratives sur la situation de logement et des moyens de preuve (bail, résiliation, notifications diverses, correspondance), la prise en compte des démarches engagées par la personne ou le ménage, la compréhension de sa situation (familiale, professionnelle, financière, administrative, de santé, etc.), l'identification de la posture de la personne ou du ménage et de ses besoins. À ce stade, il est nécessaire pour les CS de prendre en compte l'ensemble de la situation de la personne ou du ménage afin d'identifier les éléments pouvant constituer des points de blocage pour les procédures engagées. Pour ce faire, les CS peuvent aller chercher des informations auprès d'autres acteurs en charge du suivi de la personne, par exemple auprès d'autres intervenant-e-s (champ médico-social, AS CSR), afin d'avoir des éléments concernant d'éventuels droits à ouvrir ou aides envisagées.

Cette première évaluation aboutit à la définition d'une stratégie : l'identification des priorités d'action et des registres de réponses possibles, la reformulation de la problématique de la personne ou du ménage pour s'assurer de sa compréhension, l'information sur les possibilités d'action, le recueil de l'adhésion de la personne ou du ménage. Cette stratégie peut être immédiate et réalisée par le(s) CS seul(s), à l'issue de l'entretien, mais elle peut aussi, dans les cas les plus complexes appelant la mobilisation de plusieurs types de dispositifs ou

registres d'action, être élaborée collectivement. Lors de cette étape, il arrive très fréquemment en effet que les CS travaillent étroitement avec leurs partenaires (associatifs, institutionnels ou professionnel-le-s du droit), tant pour confirmer leur évaluation que pour réorienter les ménages sur les problématiques pour lesquelles ils ne sont pas compétents.

3.1.3 Mise en œuvre et suivi des premières démarches

Cette étape consiste en la mise en œuvre de différents types de démarches pouvant recouvrir : le conseil et l'outillage de la personne ou du ménage sur les premières démarches à entreprendre ; l'orientation éventuelle vers les partenaires compétents ; la définition de la répartition des rôles entre l'association, les partenaires et la personne ou le ménage ; l'aide dans les démarches administratives et juridiques ; le soutien dans la mise en œuvre et l'organisation des démarches. Le soutien des CS peut aller, dans certains cas, jusqu'à l'accompagnement de la personne ou du ménage lors de ses démarches auprès des administrations ou d'autres institutions, la médiation et la négociation avec les (sous) bailleurs, l'accompagnement physique de la personne ou du ménage lors de l'audience en commission de conciliation. Les CS peuvent également accompagner la personne pour obtenir l'assistance judiciaire ainsi qu'un·e avocat·e spécialisé·e dans le droit du bail qui la défendra, par exemple, lorsqu'elle est assignée au tribunal. La personne est ensuite accompagnée tout au long de ses démarches et procédures en se voyant expliciter les courriers, actes et décisions de justice qu'elle reçoit au fur et à mesure. Cette étape nécessite pour les CS de s'assurer à chaque stade de la bonne compréhension de la personne, d'adapter et de mettre en œuvre les nouvelles actions à engager à partir des nouveaux éléments ou nouvelles étapes.

L'une des principales difficultés rencontrées par les CS lors de cette phase réside dans le temps nécessaire à la mise en œuvre des démarches. Celles-ci doivent souvent être engagées dans un temps très court, ce qui implique une grande réactivité et une capacité de mobilisation rapide de leur part. Ici encore, la mise en œuvre des démarches peut impliquer l'interpellation ponctuelle de certains acteurs, la réorientation de la personne ou du ménage vers d'autres partenaires ou encore le suivi des démarches de manière conjointe avec d'autres acteurs impliqués dans la résolution de la situation de la personne. Dans la mesure où les problématiques rencontrées par les personnes sont souvent multiples et étroitement imbriquées (endettement, perte ou baisse du revenu, travail précaire, problèmes de santé, renouvellement de permis, etc.), la mise en œuvre de réponses ne peut se faire sans une collaboration étroite et coordonnée avec un réseau de professionnel-le-s, services et structures spécialisés sur ces mêmes problématiques.

3.2 Compétences, connaissances et posture des coordinateurs sociaux

Se situant au carrefour de l'intervention sociale, du logement et du droit, l'accompagnement au maintien du logement allie des aspects administratifs, juridiques et sociaux. Aussi, cette

forme singulière d'accompagnement s'appuie sur un socle de compétences et connaissances spécifiques et plurielles.

Premièrement, les CS disposent d'un socle minimal de **connaissances et de compétences juridico-administratives** recouvrant des champs multiples : droit du bail, droit des étrangers, droits sociaux, etc. Ils ont acquis ces connaissances et compétences par la pratique, mais également par la formation continue. Ce recours à la formation continue est rendu nécessaire par la constante évolution des cadres législatifs (loi sur l'asile, loi sur les étrangers, loi communautaire européenne, par exemple), mais son enjeu se situe également sur le registre de la connaissance de l'évolution de la jurisprudence pour répondre à des situations exceptionnelles, complexes, ou à des cas émergents pour lesquels les procédures contentieuses ne sont pas encore stabilisées. À cet égard, le partenariat développé avec l'ASLOCA Vaud leur permet de pouvoir facilement et rapidement mobiliser des compétences juridiques. Ce partenariat se concrétise par un appui téléphonique, des séances de suivi et des formations pratiques⁸ en droit du bail (dispensées par des avocat·e·s spécialisé·e·s membres d'ASLOCA) ainsi que la transmission de ressources documentaires de références⁹.

Les CS ont également une **connaissance du réseau local** d'acteurs (travailleur·euses sociales, professionnel·le·s du droit, etc.) et de l'environnement institutionnel dans lequel ils s'inscrivent afin d'identifier quels sont les acteurs à mobiliser et les leviers à activer pour résoudre telle ou telle situation. Cela implique une connaissance fine des dispositifs d'action sociale et des organismes susceptibles d'être mobilisés.

Au-delà des compétences et des connaissances spécifiques et plurielles acquises à travers le développement de l'activité de l'AVSL, l'accompagnement tel que pratiqué par les CS requiert également une **posture** singulière. Face à la détresse et à la désorientation des personnes accueillies, il s'agit premièrement de savoir faire preuve de capacités d'écoute, de dialogue et d'empathie afin de rassurer, de déculpabiliser les personnes et d'établir une relation de confiance. Cette posture consiste également à actualiser ses connaissances en continu, à savoir aller chercher l'information, à connaître les limites de ses connaissances ou compétences et à savoir passer le relais aux acteurs susceptibles d'apporter les informations et les compétences nécessaires, voire à réorienter la personne vers ces derniers. Cela implique de savoir s'appuyer sur les ressources de son environnement. À cet égard, les CS investissent une part importante de leur activité et de leur temps dans la constitution, l'entretien et le développement d'un réseau local de partenaires. La plupart des liens développés avec le tissu associatif local ou les acteurs institutionnels ont été développés par les CS eux-mêmes, dans certains cas, de manière informelle via des orientations réciproques entre

⁸ Depuis leur entrée en fonction dans la structure, les CS ont suivi plusieurs formations dispensées par l'ASLOCA (introduction au droit du bail, pratiques d'accompagnement et de conseil, procédure civile, cas pratiques, contestation du loyer initial) ainsi que la formation au statut de juge assesseur pour représenter les locataires suivi·e·s lors de séances au Tribunal des baux du canton de Vaud.

⁹ Parmi ces dernières figurent notamment un répertoire de résumés de jugements portant sur le droit du bail (fiches juridiques) ainsi qu'un recueil de jurisprudences dans le bail (Lachat, 2019).

professionnel·le·s, mais également dans le cadre de rencontres et de séances d'information plus formelles organisées par l'AVSL avec les membres du réseau d'action sociale vaudois.

Rencontres et séances d'information

Les rencontres et les séances d'information avec les acteurs existants en matière d'aide liée au logement font partie intégrante de l'accompagnement. Elles permettent aux CS, d'une part, d'informer les acteurs du réseau d'action sociale vaudois sur le dispositif d'intervention et le périmètre d'action de l'association. D'autre part, elles constituent une opportunité pour les CS de présenter les modalités d'accompagnement spécifiques mises en œuvre par ces derniers. Dans le cadre de ces rencontres et séances, les CS se tiennent également à disposition des participant·e·s pour répondre à certaines de leurs questions en matière d'exercice des droits dans le domaine du droit du bail. À la suite de ces échanges, des collaborations plus étroites ont été mises en place avec certaines structures et services du réseau d'action vaudois¹⁰. Des liens privilégiés ont ainsi pu être développés avec certain·e·s intervenant·e·s au sein de ces structures et services.

Au carrefour de divers champs d'intervention, l'action de l'AVSL se caractérise, d'une part, par un dispositif d'intervention souple qui s'adapte aux rythmes, aux besoins et aux degrés de complexité des situations de personnes et ménages concernés par la menace ou le risque de perte de logement. D'autre part, à la différence de l'accompagnement social classique qui tend à morceler ou cloisonner de manière sectorielle (logement, emploi, santé, etc.) les approches en fonction des dispositifs dans lesquels ils s'inscrivent, la spécificité de l'accompagnement dispensé par les CS tient premièrement au fait que, bien qu'il s'articule autour de la question spécifique du logement, il s'appuie sur une prise en compte globale de la situation de la personne accueillie et s'inscrit dans un mode d'intervention qui articule les approches administratives, juridiques et sociales. Toutefois, si l'approche est globale, la dimension sociale de l'accompagnement s'inscrit quant à elle directement en lien avec d'autres acteurs (professionnel·le·s, associatifs et institutionnels). Par leur connaissance du réseau d'action sociale local et régional ainsi que leur rôle de « coordinateurs », ils sont en capacité d'articuler, autour des personnes accompagnées, différents types de dispositifs, d'interventions et de registres d'action. Très ancrés dans le terrain, leurs pratiques et leur mode opératoire ne se construisent donc pas *en parallèle* mais *en fonction* du contexte local et du réseau d'acteurs au sein duquel ils s'inscrivent.

¹⁰ Des rencontres et des séances d'information ont notamment été organisées avec les AS du CSP et de Caritas Vaud, les TSL du Secteur logement de l'ARASOL, le personnel de l'Info sociale (SSL), le personnel du Dispositif d'aide sociale au logement (SSL), le Service Cohésion sociale de Chavannes-près-Renens, L'Échelle (Fondation Mère Sofia), le Point d'Eau et l'Association Palabres.

4 ARTICULATION DU DISPOSITIF AVSL AVEC L'OFFRE DE PRESTATIONS VAUDOISE

Afin d'évaluer la complémentarité du dispositif d'intervention de l'AVSL, il est nécessaire de comprendre son inscription dans l'offre de prestations existantes en matière d'aide liée au logement et son articulation avec cette dernière. Les échanges menés dans le cadre de l'étude permettent de montrer que la **complémentarité s'actualise à différents niveaux** : 1) profils et situations pris en charge, 2) types de structures, 3) types de prestations, 4) types d'approches et modes d'intervention et 5) compétences et connaissances des professionnel·le·s.

4.1 Profils et situations pris en charge

Les professionnel·le·s font le constat d'une grande **hétérogénéité des profils** de personnes confrontées à une résiliation de bail ou à un risque d'expulsion : bénéficiaires de l'aide sociale, personnes sans titre de séjour, familles monoparentales, travailleur·euse·s précaires, personnes endettées ou ayant des problèmes financiers chroniques, retraité·e·s, jeunes adultes en formation, primo-arrivants titulaires d'un permis L, personnes souffrant de troubles psychiques. Depuis la fin des aides dispensées en période de crise sanitaire, les professionnel·le·s font également état d'un élargissement des profils à risque : personnes indépendantes financièrement, mais dont les revenus se situent juste au-dessus des seuils de l'aide sociale, jeunes adultes expulsé·e·s du ménage familial, en particulier.

Les conditions d'accès aux logements locatifs dépendant à la fois des statuts administratifs et de la régularité des revenus, ces personnes rencontrent de grandes difficultés à trouver un logement et à le conserver. Face à ces difficultés, les personnes recourent à divers types de solutions. Dans certains cas, lorsqu'elles accèdent au logement, les personnes le gardent pour une longue durée. En cas de réduction de leurs revenus, il leur est difficile de déménager pour un logement moins coûteux et ainsi de réduire leurs charges fixes, ce qui peut contribuer à augmenter leurs problèmes financiers et les confronter au risque de résiliation ou d'expulsion. Certaines personnes occupent également des logements inadaptés à leurs besoins (du point de vue de la taille, de la proximité avec l'emploi ou les services de garde ainsi que du mode de cohabitation). Enfin, afin de ne pas avoir à passer par des régies immobilières, d'accéder à des solutions de logement plus abordables ou simplement par défaut, certaines personnes recourent à des solutions telles que la sous-location partielle (colocation) et la sous-location¹¹. Ces solutions font, dans certains cas, l'objet de pratiques abusives ou frauduleuses de la part des sous-bailleurs.

¹¹ Ce type de situation constitue un tiers des suivis de l'AVSL.

Les professionnel·le·s relèvent que, outre les difficultés résidentielles rencontrées par les bénéficiaires de leurs prestations, les personnes rencontrent des **difficultés d'accès à l'information** concernant les lois, leurs droits et/ou les dispositifs sociaux publics et privés ainsi que des **difficultés dans l'accomplissement des démarches administratives** à entreprendre afin d'obtenir des aides. Dépendamment de la complexité de la situation de vie, du statut administratif ainsi que de la quantité de capital culturel et social que les personnes détiennent, les **besoins en termes de prise en charge** sont donc très **divers**.

4.2 Types de structures

Dans le canton de Vaud, le canton, certaines villes et communes¹² proposent directement des offres d'aides liées au logement afin de répondre aux besoins des personnes confrontées à une résiliation de bail ou à un risque d'expulsion. Différents pôles spécialisés sur les problématiques de logement ont ainsi été mis en œuvre au cours des vingt dernières années tels que le DASL, le Secteur Logement de l'ARASOL et, plus récemment, la Cellule logement de l'ARAS JUNOVA. Dans certains cas, ces dispositifs sociaux publics travaillent en collaboration avec des organisations non gouvernementales (associations, fondations) spécialisées telles que REL'OG, l'ASLOCA, l'ALJF ou l'AVSL. Qu'ils soient publics ou privés, la **diversité de ces organismes prestataires de services** s'exprime à différents niveaux : taille (nombre de collaborateur·rices engagé·e·s), sources de financement (communes, villes, cantons, dons privés, fondations), organisation (association, fondation, service), statut de leurs collaborateur·rices (salarié·e·s, bénévoles), profils et les compétences professionnelles de leurs collaborateur·rice·s (juristes, travailleur·euse·s sociales, diplômé·e·s de hautes écoles, etc.).

Outre les difficultés rencontrées pour les personnes concernées à accéder à l'information concernant les dispositifs d'aide et leurs prestations, les professionnel·le·s des dispositifs publics consulté·e·s reconnaissent les difficultés d'accès à leurs services : nombreux critères d'éligibilité (**Figure 1**), non-éligibilité de certains publics, limitation de l'accès à certaines prestations, phénomène de non-recours.

À cet égard, l'**accessibilité** constitue le premier niveau sur la base duquel s'actualise la complémentarité entre les différentes structures œuvrant à l'accompagnement des personnes en situation de précarité résidentielle. Ainsi, les structures qui dispensent des prestations à bas seuil d'accessibilité telles que l'AVSL (ainsi que ses membres) permettent aux personnes qui ne sont éligibles à aucune offre d'aide liée au logement ou qui ne recourent pas à ces dernières de bénéficier de conseils et de soutien. De par l'inconditionnalité de leur accueil, l'absence de « guichet », le respect de l'anonymat, la gratuité des prestations qu'elles

¹² Concernant l'offre dispensée par les dispositifs sociaux publics, la présente étude se focalise sur les prestations fournies par les pôles spécialisés sur les problématiques de logement. Au-delà de Lausanne, certains services d'autres communes du canton de Vaud proposent également des prestations d'aide liées au logement. Compte tenu du dispositif de recherche mis en œuvre, l'étude ne permet pas de documenter l'offre de prestations à l'échelle du canton.

dispensent, l'absence ou le faible niveau d'exigences et de contraintes pour y accéder, ces structures sont souvent le premier point de contact pour ce type de public. Les professionnel-le-s ont relevé le **rôle de relais** que jouent ces dernières dans l'orientation des personnes au sein des dispositifs sociaux publics et, de fait, dans l'activation de leurs droits sociaux.

	Organismes institutionnels				Organismes associatifs			
	DASL SSL	Secteur logement ARASOL	Cellule logement ARAS JUNOVA	CSR	ASLOCA Vaud	AVSL	Caritas Vaud	REL'OG
Critères cumulés d'éligibilité								
Nationalité suisse ou permis de séjour valable	X	X	X	X	X			X
Domiciliation dans le canton				X	X	X	X	X
Domiciliation dans une commune du district		X	X					
Domiciliation dans la commune	X							
18 ans révolu	X	X	X	X				
Ressources mensuelles inférieures barème cantonal RI				X				
Fortune max. CHF 4'000.- (personne seule)				X				
RI				X				
Statut de membre (acquiescement cotisation annuelle)					X			
Perte du logement ou bail résilié	X							
Couverture géographique								
Canton de Vaud				X	X	X	X	X
District Jura-Nord vaudois			X					
District de l'Ouest lausannois		X						
Commune de Lausanne	X							

Figure 1 : Critères d'éligibilité aux prestations dispensées par les principaux organismes d'aide liée au logement dans le canton de Vaud

4.3 Types de prestations

Les échanges avec les professionnel·le·s ont également mis en évidence l'**éventail diversifié** de prestations d'aide liée au logement. Cet éventail s'articule autour de deux types de prestations : les prestations financières et les services non monétaires.

La gamme des **prestations financières** inclut l'aide individuelle au logement (communes), les contributions aux coûts du logement via les prestations de l'aide sociale ainsi que les prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI (AAS), les garanties financières pour les bailleurs (DASL, REL'OG) et les aides casuelles (CSR, communes, fonds privés, fondations, associations).

La gamme des **services non monétaires** regroupe cinq types de prestations allant de la détection et prévention des situations à risque à la prévention des expulsions en passant par l'information et l'orientation sur les questions liées au logement, l'accompagnement social vers et *dans* le logement ainsi que le conseil et le soutien juridico-administratif (**Figure 2**).

Prestations d'aide non monétaires liées au logement		Organismes institutionnels				Organismes associatifs			
		DASL SSL	Secteur logement ARASOL	Cellule logement ARAS JUNOVA	CSR	ASLOCA Vaud	AVSL	Caritas Vaud	REL'OG
Détection et prévention des situations à risque	Permanences « hors murs »						X		
	Campagnes d'affichage dans bâtiments ciblés						X		
Information et orientation sur les questions liées au logement	Guichet et/ou permanence téléphonique	X	X	X	X		X		X
	Séances d'information publiques	X							
	Permanences « hors murs »		X				X		
	Publications (ouvrage, revue, Newsletter, site Internet)					X			
Accompagnement social vers et <i>dans</i> le logement	Aide à la recherche d'un logement (provisoire ou durable)	X	X	X	X			X	X
	Conseils pour la promotion des compétences en matière de logement	X	X	X	X			X	X
	Mise à disposition de logements/hébergements de transition)	X						X	X
Conseil et soutien juridico- administratif	Appui à la recherche documents et moyens de preuve et aux demandes d'assistance judiciaires	X	X	X		X	X		
	Orientation « accompagnée » auprès des administrations publiques						X		
	Accompagnement en commission de conciliation	X	X	X		X	X		
	Permanence juridique					X			
Prévention des expulsions	Intervention en cas de menace de résiliation ou d'expulsion	X	X	X		X	X		
	Médiation dans les situations de crise	X	X	X		X	X		

Figure 2 : Prestations d'aide non monétaires liées au logement

Les professionnel·le·s ont souligné que, dans la plupart des dossiers suivis, les prestations financières ne suffisent généralement pas à stabiliser la situation de la personne ou du ménage et que leur **combinaison** avec d'autres offres non monétaires est souvent nécessaire. En outre, selon leur orientation, les structures proposent une combinaison différente de services non monétaires au sein de cet éventail. Les types de prestations octroyées dépendent évidemment des critères d'éligibilité propres à chaque organisme prestataire.

Malgré ce spectre large de prestations, les professionnel·le·s ont relevé de **fortes disparités régionales** en matière d'organisation et de mise à disposition de ces dernières à l'échelle du

canton. En particulier, il apparaît que les offres spécialisées en matière de conseil et d'accompagnement lié au logement sont très concentrées dans certaines communes (Lausanne, en particulier) ou régions (offres intercommunales dispensées par l'ARASOL et l'ARAS JUNOVA) alors qu'elles sont quasiment inexistantes dans d'autres (La Côte, Broye, Chablais). Pour autant, la situation du marché du logement de certaines communes ou régions (La Côte, en particulier) présentent des caractéristiques aussi sévères qu'à Lausanne, par exemple.

Sur la base de ces considérations contextuelles, et bien que les professionnel·le·s des structures implantées dans les régions moins dotées identifient l'AVSL comme un soutien précieux en la matière, se pose la question des moyens dont la structure dispose pour intervenir dans ces régions.

4.4 Types d'approches et modes d'intervention

Dans le cadre de l'offre de prestations en matière d'aide liée au logement dispensées par le réseau d'action sociale vaudois, la préservation du logement des personnes confrontées à une résiliation de bail ou à un risque d'expulsion s'inscrit dans un **chaînage d'approches** allant du préventif au curatif.

Si l'éventail des prestations se caractérise par sa diversité, les professionnel·le·s relèvent toutefois plusieurs difficultés pour mettre en œuvre des interventions de type préventives. Premièrement, avec l'accentuation des situations précaires en lien avec la crise sanitaire et l'inflation, les professionnel·le·s font le constat d'une augmentation des demandes d'aide pour cause de risque de résiliation ou d'expulsion qui va de pair avec une **augmentation de la charge de travail** en matière d'accompagnement et de suivi. Ce constat est partagé par l'ensemble des professionnel·le·s, y compris les intervenant·e·s engagé·e·s au sein des pôles spécialisés en matière d'aide liée au logement (DASL, Secteur logement ARASOL, Cellule logement ARAS JUNOVA) et les acteurs spécialisés dans la défense des locataires (ASLOCA). Deuxièmement, du fait de la sollicitation tardive des requérant·e·s¹³, les démarches et les acteurs doivent le plus souvent être coordonnés dans une **logique réactive et d'urgence** afin d'être en phase avec les délais de la procédure administrative ou judiciaire. Ce manque de temps rend difficile le décryptage des situations individuelles dans leur globalité, et, dans certains cas, rend impossible toute intervention. De surcroît, les professionnel·le·s sont contraint·e·s de devoir composer avec les **circuits de validation et les lenteurs administratives** de dispositifs sociaux publics. L'organisation et le fonctionnement de ces dispositifs ont donc un impact direct sur l'intervention de l'ensemble des professionnel·le·s, qu'ils ou elles soient engagé·e·s dans ces dispositifs ou inscrit·e·s dans des partenariats avec ces derniers.

¹³ Face à l'état d'impuissance, de peur et/ou de honte que provoque la perspective d'expulsion, les personnes ne sont souvent ni en capacité d'agir (inertie, fuite) ni en capacité de se « fondre » dans les temporalités administratives.

Sur la base de leurs expériences, les professionnel·le·s identifient plusieurs **leviers** permettant de développer, faciliter ou améliorer l'intervention préventive ou précoce :

- **Renforcement de la coordination** entre les acteurs du social, du logement et de la santé¹⁴;
- **Développement des liens d'interconnaissance entre les professionnel·le·s engagé·e·s** au sein du réseau d'action sociale ;
- **Développement des liens de confiance avec les acteurs du secteur immobilier** (régies immobilières, propriétaires/bailleurs privés) ;
- **Diversification des modes d'intervention** en développant, en particulier, l'action sociale de proximité pour aller à la rencontre des publics à risque.

Dans le cadre de son dispositif d'intervention, les diverses actions (allant de la mise en place de permanences d'information/sensibilisation sur le droit du bail destinées aux publics à risque au (re)tissage de lien avec les acteurs associatifs et institutionnels en passant par l'orientation accompagnée des personnes vers les services dédiés et la détection des situations à risque) développées par l'AVSL s'inscrivent clairement dans une approche préventive. À cet égard, le dispositif d'intervention de l'AVSL constitue, selon les professionnel·le·s interrogé·e·s, une réelle plus-value pour le réseau d'action sociale vaudois dans la mesure où les CS réalisent ce que d'autres intervenant·e·s n'ont pas le temps de faire (Secteur logement ARASOL, Cellule logement ARAS JUNOVA) ou ce qui ne relève pas de la mission de ces dernier·ère·s (DASL, CSR, REL'OG, ASLOCA, par exemple).

4.5 Compétences et connaissances des professionnel·le·s

Si l'accompagnement en matière d'aide à la préservation du logement doit allier les aspects administratifs, juridiques et sociaux, en pratique, un certain nombre de **freins à l'accompagnement** efficace des personnes et des ménages sont mis en exergue. Les professionnel·le·s font premièrement le constat d'un **manque de connaissances** parmi les intervenant·e·s du réseau d'action sociale sur les questions relatives au droit du bail et à la structuration de l'offre de logements disponibles à la location à l'échelle régionale (évolutions du marché, prix des loyers, acteurs, etc.). Cette insuffisance de connaissances tient, d'une part, au caractère technique et évolutif du droit du bail. D'autre part, elle s'explique également par la formation des TS dans laquelle les questions de logement et de location ne jouent souvent qu'un rôle marginal. Deuxièmement, certain·e·s professionnel·le·s ont relevé leur difficulté à disposer d'une vision globale de l'offre de prestations fournies par les organisations publiques et privées à l'échelle cantonale (types de prestations, critères d'accès, montant des

¹⁴ Réseau associatif, départements des services sociaux communaux, services communaux, institutions dans les domaines de la santé publique, de la migration, de la protection de l'enfance et le domaine pénitentiaire. La planification de la sortie des établissements pénitentiaires, hôpitaux et foyers ainsi que l'accompagnement de la transition vers le marché du logement a été soulevée comme étant des enjeux peu pris en compte par les pouvoirs publics.

subventions accordées, modalités et périmètres d'intervention des différents acteurs prestataires). Ceci traduit à la fois le fort développement dont les prestations d'aide liée au logement font l'objet depuis quelques années (Althaus et al., 2016), mais également le **morcellement de l'offre et des compétences** entre de multiples acteurs.

À cet égard, la collaboration avec certaines organisations (AVSL, REL'OG, par exemple) et pôles (DASL, Secteur logement ARAROL, Cellule logement ARAS JUNOVA) spécialisés sur les questions liées au logement représente une alternative intéressante (et rentable) non seulement pour les petites communes dont les ressources en personnel et en savoir-faire sont limitées, mais aussi pour certains services des administrations dans la mesure où ils n'ont pas besoin de développer de compétences spécialisées à l'interne. Certaines de ces structures (dont l'AVSL) réalisent ce qui ne relève pas des compétences d'autres acteurs, assument en partie – implicitement ou explicitement – un **travail de formation et de sensibilisation au sein du réseau** et, par conséquent, comblent en partie le manque de connaissances existant. En matière de complémentarité de connaissances et de compétences, il convient de rappeler, d'une part, que les prestations dispensées par les dispositifs sociaux publics et privés du réseau d'action sociale vaudois complètent les services (payants) fournis par les acteurs spécialisés dans le conseil (permanences juridiques) et la défense des locataires (ASLOCA, études d'avocat·e·s). D'autre part, ce manque de connaissances et de compétences en matière de logement est contrebalancé par une expertise de certain·e·s professionnel·le·s sur d'autres problématiques (droit du travail, droit des étrangers, assurances sociales, par exemple). Ce type d'expertise constitue une ressource précieuse pour les CS de l'AVSL comme pour d'autres acteurs du réseau.

5 CONCLUSION

Les éléments présentés dans ce rapport montrent non seulement que l'action de l'AVSL joue un rôle spécifique dans le paysage de l'action sociale actuel, mais qu'elle est également révélatrice, à certains égards, des défis et enjeux en matière d'aide liée au logement et de prévention des expulsions. Elle témoigne premièrement de la situation résidentielle précaire de personnes et ménages qui disposent de faibles revenus mais ne bénéficient pas de l'aide sociale ou, dans certains cas, d'autres services publics. Elle révèle deuxièmement l'existence de besoins non couverts et non pris en charge par l'offre de prestations soit parce que les personnes n'ont pas droit aux aides (du fait qu'elles ne remplissent pas les critères d'accès), soit encore que les prestations dispensées par le réseau d'action sociale restent hors d'atteinte (du fait de la complexité des procédures ou d'autres barrières symboliques générant du non-recours).

En outre, si les difficultés d'accès et de maintien du logement se concentrent surtout dans les grandes villes et pèsent de manière plus forte sur les ménages touchés par la pauvreté ou vivant dans la précarité, le phénomène de délocalisation de la pauvreté des centres urbains vers les régions périphériques est à prendre en considération, d'autant qu'il engendre des formes d'inégalités territoriales et contribue, ce faisant, à malmener la mixité sociale. L'action de l'AVSL révèle non seulement les fortes disparités régionales en matière d'organisation et de mise à disposition des prestations (monétaires et non monétaires) à l'échelle du canton mais également l'importance des moyens financiers orientés vers des actions de types curatives au détriment d'actions plus préventives. Si les prestations d'aide liée au logement, et plus particulièrement les services non monétaires, font l'objet d'un développement notable depuis quelques années, celles-ci atteignent pourtant souvent leur limite en termes de capacités compte tenu de la forte demande. Face à cette demande, et afin d'offrir des réponses adaptées en matière de prévention des expulsions locatives, les professionnel-le-s interrogé-e-s relèvent la nécessité de concevoir une stratégie à l'échelle cantonale. Celle-ci devrait être élaborée de façon concertée par l'ensemble des acteurs concernés. L'étude a également révélé le souhait unanime des acteur-ric-e-s de terrain consulté-e-s d'être réuni-e-s autour d'une plateforme commune afin de favoriser la circulation des connaissances, des besoins et bonnes pratiques en matière de précarité de logement. A ce titre, un organe de coordination de l'offre de prestations d'aide liée au logement permettrait de faciliter la mise en réseau de l'ensemble des acteurs concernés (social, santé, secteur immobilier).

En regard de ces multiples défis et enjeux, l'AVSL a mis en œuvre un dispositif d'intervention souple qui s'inscrit dans une approche orientée vers la prévention. De par leur expertise (qui allie compétences juridiques et administratives pointues, compétences d'animation, capacité d'adaptation et d'orientation) et leur positionnement (en interface permanente avec les locataires et l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels), les CS constituent des relais précieux pour le réseau d'action sociale vaudois non seulement dans la prévention des expulsions locatives, dans l'activation des droits (sociaux) mais également dans l'identification de ressources en matière d'aide liée au logement.

6 RECOMMANDATIONS

Sur la base des réflexions menées dans le cadre de cette étude, nous encourageons l'AVSL à rechercher des ressources pour pérenniser (voire étendre) son action et préconisons les **recommandations** suivantes, organisées en trois dimensions complémentaires :

1. Documentation des situations et problématiques rencontrées sur le terrain

Buts :

- I. **Lutter contre le mal-logement**, notamment en alimentant une veille sur la problématique des marchands de sommeil (ampleur du phénomène, types de pratiques - sous-locations illicites, logements indignes, sur-occupation organisée, etc.) ;
- II. **Recenser les réalités et les besoins en matière de précarité résidentielle** et suivre leurs évolutions sur le long terme en documentant les parcours, les conditions d'existence et les expériences des personnes en situation de précarité résidentielle.

2. Développement de la collaboration avec le réseau d'action sociale vaudois

Buts :

- I. **Renforcer les liens d'interconnaissance professionnelle** afin de fluidifier la collaboration avec les intervenant·e·s du réseau (par le biais de séances de présentation de l'association et de rencontres régulières, par exemple) ;
- II. **Renforcer la visibilité de l'association comme relais** dans la prévention des expulsions locatives ainsi que dans l'activation des droits (sociaux) et des ressources en matière d'aide liée au logement (idem supra) ;
- III. **Contribuer à la création d'espaces d'échanges**, de réflexions, de capitalisation des pratiques et de mise à jour des connaissances (juridiques, en particulier) des intervenant·es du réseau (par le biais d'interventions et/ou de formations, par exemple).

3. Évaluation de l'action de l'association auprès des bénéficiaires

Buts :

- I. **Améliorer en continu le fonctionnement du dispositif d'intervention** en veillant à ce que les missions de l'association restent pertinentes par rapport à l'évolution des besoins en matière d'accompagnement et réalistes par rapport aux ressources à disposition. Nous préconisons des évaluations périodiques de l'action de l'association privilégiant la participation active et directe des bénéficiaires ;
- II. **Promouvoir la spécificité du dispositif d'intervention** mis en œuvre et son intérêt auprès de potentiels nouveaux partenaires (institutionnels et associatifs) et des pouvoirs publics ;
- III. **Favoriser la reconnaissance et la visibilité de l'accompagnement socio-juridique** comme pratique professionnelle complémentaire à des formes d'accompagnement social plus généralistes.

7 BIBLIOGRAPHIE

- Althaus, E., Schmidt, M., & Glaser, M. (2016). *Nicht-monetäre Dienstleistungen im Bereich Wohnen für armutsbetroffene und -gefährdete Menschen. Eine Untersuchung von staatlichen und nicht-staatlichen Angeboten*. OFAS, rapport de recherche « Aspects de la sécurité sociale », 2/16.
- Beck, L., Fuchs, S., Thoma, M., Althaus, E., Schmidt, M., & Glaser, M. (2018). *Offres d'aide au logement pour les ménages vulnérables. Guide pour les cantons, les villes et les communes*. OFAS, OFL.
- Bochsler, Y., Ehrler, F., Fritschi, T., Gasser, N., Kehrli, C., Knöpfel, C. & Salzgeber, R. (2015). *Wohnversorgung in der Schweiz. Bestandsaufnahme über Haushalte von Menschen in Armut und in prekären Lebenslagen*. OFAS, rapport de recherche « Aspects de la sécurité sociale », 15/15.
- Freuler, F. (2018). Le logement, clé du travail social. *REISO, Revue d'information sociale*.
- Grafmeyer, Y. (2010). Approches sociologiques des choix résidentiels. In J.-Y. Authier, C. Bonvalet & J.-P. Levy (dir.), *Élire domicile. La construction sociale des choix résidentiels* (pp. 35-52). Presses universitaires de Lyon.
- Grand, D. (2022). Le non-recours aux services sociaux dans le cadre des expulsions locatives. *VST – Vie sociale et traitements*, 155, 87-92. <https://doi.org/10.3917/vst.155.0087>
- Krueger, R. A. & Casey, M. A. (2009). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. SAGE Publications Inc.
- Lachat, D. & Lachat, B. (2019). *Procédure civile en matière de baux et loyer*. Éditions de l'ASLOCA.
- Malki, M., Rizzo, A. & Praile, D. (2006). Pratiques d'accompagnement social en matière de logement : une expérience transfrontalière pour contribuer au débat. *Pensée plurielle*, 2(12), 101-122. <https://doi.org/10.3917/pp.012.0101>
- Marra, A., De Vargas, S., Cruchon, O., Mayerat, S. & Siedler, G. (2021). Prévenir l'apparition de sans-abri et leur (re-)donner des droits. *Actualité Sociale*, 6, 18-19.
- Mazé, A. & Rode, A. (2019). Adapter l'aide et l'action sociales des collectivités territoriales. In P. Warin, *Agir contre le non-recours aux droits sociaux* (pp.107-123). Presses universitaires de Grenoble.
- Vincent P. (2014). Comment en arrive-t-on à l'expulsion ? *Informations sociales*, 4(184), 42-51.