

# **Evaluation qualitative longitudinale**

## **Dispositif**

**« Situations extraordinaires, Logements ordinaires »**

**LOGIREM**

**Marseille CENTRE VILLE**

**« 10 000 logements HLM accompagnés »**

**inCittà**

plateforme associative

projets de promotion et soutien aux politiques et  
actions publiques et aux pratiques sociales territoriales

## Contexte de la démarche d'évaluation

L'Union Sociale pour l'Habitat – USH – lance au cours de l'année 2014, un appel à projets d'expérimentations innovantes ayant pour objectif de « faciliter l'accès au logement ordinaire pour des ménages rencontrant des difficultés particulières ». A l'échelle nationale, 10 000 logements devraient entrer dans les dispositifs proposés par les porteurs des projets retenus.

Dans le cadre de ce projet « 10 000 logements accompagnés » Logirem, associé à deux opérateurs spécialistes de l'accompagnement social (le Groupement Social de Coopération GALILE et SOLIHA), et en partenariat avec l'Atelier Santé Ville Santé Mentale Marseille propose d'expérimenter un dispositif intitulé « **SITUATIONS EXTRAORDINAIRES, LOGEMENTS ORDINAIRES** ». Ce dispositif est destiné à des ménages et des personnes en situation de souffrance psychosociale ou atteints des troubles psychiques ayant des difficultés pour accéder à un logement ou bien pour s'y maintenir.

Le dispositif a une triple ambition :

- **l'Accès au logement ordinaire** des publics atteints de troubles psychiques
- **le Maintien dans leur logement** avec accompagnement adapté des locataires Logirem en souffrance psychique et/ou atteints de troubles psychiques,
- **La Formation** du personnel logirem à la problématique de la santé mentale et du logement/habitat.

Ce dispositif a démarré dans les 13/14/15/16<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille. Après trois ans d'expérience dans ces arrondissements LOGIREM souhaite élargir cette expérience dans le Centre Ville de Marseille en intégrant un volet d'évaluation longitudinale ou de suivi toute au long de l'expérience (au début, pendant et après).

## La démarche d'évaluation longitudinale

Cette évaluation portera sur l'ensemble des acteurs participant au dispositif « Situations extraordinaires, logements ordinaires », elle vise à mesurer l'impact du dispositif sur :

- **Les ménages** (les parcours, l'appropriation du logement, l'intégration dans la vie de l'immeuble et avec le voisinage...)
- **Les accompagnateurs sociaux** (évolution des pratiques professionnelles, difficultés rencontrées...)
  - Galillé
  - Soliha
- **Le bailleur LOGIREM** (L'évolution de l'organisation et des pratiques des bailleurs, La mise en place des outils pour le traitement de situations complexes, la qualité des partenariats...)
- **Le pilotage** (les instances de suivi, les commissions de coordination, les réunions partenariales)
- **Les partenaires extérieurs** (Les services sociaux, la psychiatrie publique, les associations ...)

L'évaluation portera aussi une attention particulière du **travail en réseaux**. Cette question sera abordée de façon transversale auprès de tous les acteurs concernés et à toutes les étapes du projet.

### Une évaluation qualitative, pour quoi ?

Les méthodes d'évaluation qualitative sont souples et interactives, elles donnent un aperçu du comportement et des perceptions des gens et permettent d'étudier leurs opinions sur un sujet particulier, de façon plus approfondie que dans un sondage.

Comparativement aux techniques d'investigation sur la base de sondage, la recherche qualitative n'a pas recours à un questionnaire fermé.

Les méthodes qualitatives ne génèrent pas de données statistiques et les résultats ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population, étant donné que l'échantillon de la recherche n'est pas représentatif ou n'a pas été nécessairement prélevé au hasard. C'est pour cette raison que les données qualitatives sont relativement peu concluantes au plan statistique et qu'elles ne devraient être utilisées à titre de pourcentages ou de chiffres que dans une approche de quantification des informations qualitatives.

Les méthodes de collecte de données les plus couramment utilisées en recherche qualitative présentent des avantages et limites spécifiques. Ces méthodes sont :

- Les entretiens non structurés ;
- Les entretiens semi-structurés et structurés ;
- Les entretiens de groupe ;
- Les méthodes d'observation ;

### Objectifs :

- Disposer d'une lecture globale de l'impact du dispositif « **SELO 2** » sur :
  - Les ménages logés (**accès**) en termes d'adaptation dans le logement et dans l'environnement (immeuble, voisinage, quartier...)
    - Identifier tant les « atouts » ou facteurs favorables à la réussite du dispositif que les problématiques rencontrées (avant, au début, pendant et à la fin de l'accompagnement)
  - Les ménages bénéficiant d'une mesure de **maintien** en termes de résolution de la problématique logement/santé mentale
    - Identifier les freins, les obstacles et les améliorations dans l'évolution de situations complexes
- Evaluer l'évolution des pratiques professionnelles chez les accompagnateurs sociaux (Galillé et Soliha)
- Suivre et accompagner le bailleur Logirem dans la mise en place des outils de repérage, de traitement et de suivi des situations complexes dans le champ de la santé mentale et du logement
- Repérer les « forces » et les « faiblesses » du travail partenarial et de mise en réseaux
- Mettre en débat les éléments issus de l'évaluation à travers une implication des partenaires
- Partager la note finale dans un cadre partenarial et définir des pistes d'actions

## Descriptif :

Les ménages	Détail /éléments à évaluer, analyser, observer
<p>- Pertinence et limites du dispositif en termes : d'adaptation des ménages dans les logements (Accès), d'amélioration de leur état de santé mentale.</p> <p>- Pertinence et limites du dispositif en termes de résolution de situations complexes (Maintien). Effectivité du maintien dans le logement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les parcours de vie des ménages concernés (Travail comparatif en fonction des temporalités du dispositif « au début » « pendant » et « à la fin »)</li> <li>- Les critères d'adaptation à la vie dans un logement autonome, à la vie dans l'immeuble et avec le voisinage, à l'intégration dans la vie sociale du quartier</li> <li>- Les améliorations et/ou au contraire les dégradations dans l'état de santé mentale des ménages</li> <li>- Les réponses et solutions apportées (procédures, outils de travail, systèmes de signalement)</li> <li>- Les obstacles à la résolution de la situation complexe</li> <li>- Les niveaux de partenariats et du travail en réseau</li> </ul>
Les accompagnateurs sociaux	Détail/éléments à évaluer, analyser, observer
Evolution de l'accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les méthodes d'accompagnement social (changements des pratiques, difficultés rencontrées, l'aller-vers, les modalités d'accompagnement à domicile, la non-demande...)</li> <li>- Les façons de définir les métiers (référentiels élaborés, cadres de référence...)</li> <li>- Les liens entre les accompagnateurs et le bailleur, entre les accompagnateurs et les partenaires</li> </ul>

Le Bailleur	Détail/ éléments à évaluer, analyser, observer
<p>Evolution des représentations de la santé mentale</p> <p>Changement des pratiques impulsé par le dispositif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscription du projet dans la politique sociale du bailleur</li> <li>- Formations mobilisées (impact des séances de sensibilisations, de réseaux et de positionnement professionnel, sur les pratiques professionnelles)</li> <li>- Evolution des représentations des membres des Commissions d'attribution logement (CAL)</li> <li>- Dimension projet « intégrée » aux pratiques de l'organisme</li> <li>- Changements dans les missions des professionnels porteurs de la Gestion sociale adaptée au sein de l'organisme</li> <li>- Agents mobilisés et rôle dans le dispositif</li> </ul>

Mise en place de nouvelles procédures/outils de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quelles solutions apportées ?</li> <li>- Qualité du travail de réseaux</li> <li>- Suivi et adaptation des outils de prise en compte de la santé mentale développé par la formation/action réalisée au cours du 1<sup>er</sup> projet</li> </ul>
<b>Le pilotage</b>	<b>Détail/ éléments à évaluer, analyser, observer</b>
Inscription du projet dans le partenariat local	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscription du projet en écho des orientations du PDALPD</li> <li>- Portage / adhésion des acteurs institutionnels et des Collectivités</li> </ul>
<b>Les partenaires</b>	<b>Détail/ éléments à évaluer, analyser, observer</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implication des partenaires dans le dispositif</li> <li>- Qualité du travail en réseaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolution des représentations inter acteurs et effet du projet sur le partenariat local</li> <li>- Emergence de nouvelles collaborations</li> <li>- Valeur ajoutée d'une réponse collective (versus une réponse individuelle)</li> </ul>

## Le budget et la répartition des jours

Description	Nb de jours	Prix jour 700 HT
<b>Année/Phase 1</b>		
<b>Ménages</b> Entretiens semi-structurés auprès des bénéficiaires. Méthodes d'observation du lieu de vie, du voisinage, de l'immeuble.	3, 00 jour	2 100 euros
<b>Accompagnateurs Sociaux</b> Entretiens semi-structurés individuels et du groupe	1, 00 jour	700 euros
<b>Bailleur</b> Entretiens collectifs et/ou individuels	1, 00 jour	700 euros
<b>Pilotage/Partenaires ext.</b> Entretiens semi-structurés de groupe et/ou individuels/participation réunions	2, 00 jour	1 400 euros
<b>Sous total année 1</b>	<b>7 jours</b>	<b>4 900 euros HT</b>
<b>Année/Phase 2</b>		
<b>Ménages</b> Entretiens semi-structurés auprès des bénéficiaires. Méthodes d'observation du lieu de vie, du voisinage, de l'immeuble. .	3, 00 jour	2 100 euros
<b>Accompagnateurs Sociaux</b> Animation des ateliers de travail et d'échanges de pratiques	1, 00 jour	700 euros
<b>Bailleurs</b> Animation de rencontres collectives, analyse des procédures et des documents	1, 00 jour	700 euros
<b>Pilotage/Partenaires ext.</b> Entretiens collectifs et/ou individuels/participation réunions	1, 00 jour	700 euros
<b>Analyse matériel et rédaction note intermédiaire</b> (Lecture de documents, comptes rendus de réunions partenariales, réunions de synthèse...)	1, 00 jour	700 euros
<b>Sous total année 2</b>	<b>7 jours</b>	<b>4 900 euros HT</b>
<b>Année/Phase 3</b>		
<b>Ménages</b> Entretiens semi-structurés auprès des bénéficiaires. Méthodes d'observation du lieu de vie, du voisinage, de l'immeuble.	2, 00 jour	1400 euros
<b>Accompagnateurs Sociaux</b> Animation des ateliers de travail et d'échanges de pratiques	1, 00 jour	700 euros
<b>Bailleurs</b> Animation de rencontres collectives	1, 00 jour	700 euros
<b>Pilotage/partenaires.</b> Entretiens collectifs et/ou individuels/participation réunions	1, 00 jour	700 euros
<b>Rédaction note finale et rendu lors de réunion restitution</b>	2,50 jour	1750 euros
<b>Sous total année 3</b>	<b>7, 5 jours</b>	<b>5 250 euros HT</b>
<b>TOTAL PROJET</b>	<b>21, 5 JOURS</b>	<b>15 050 euros HT</b>

La plateforme **inCittà** pratique une approche de terrain, pour laquelle elle mobilise selon les besoins des compétences et des expertises thématiques spécifiques: sciences sociales, architecture-urbanisme, psychologie, cartographie, travail social, approche systémique et ingénierie de réseaux. Contribue à l'élaboration de projets sociaux en lien avec l'animation de démarches participatives (habitants, acteurs locaux, institutions), l'analyse des usages de l'espace, l'accompagnement d'équipe, la formation

**Contact**

**Association inCittà (09 80 57 09 36)**

**5 avenue André Bacon  
13013 Marseille**

**[incitta.asso@gmail.com](mailto:incitta.asso@gmail.com)**

**<http://www.incitta.fr/>**