



Trois exemples tirés de la pratique lausannoise

Comment est vécu l'accompagnement spécialisé logement ? Témoignages d'usagers et d'assistants sociaux de l'unité logement, service social Lausanne

Emmanuelle Garcia N'diaye, cheffe d'unité, Tatiana Rodriguez & Yann Secrest, assistants sociaux logement, Service social Lausanne, Unité logement

L'action de l'unité logement du service social Lausanne consiste à éviter la perte du logement (expulsions), héberger provisoirement en limitant le recours à l'hôtel, reloger pour une durée variable les personnes ou familles les plus en difficulté et, aider au relogement durable sur le marché (libre ou subventionné).

Pour promouvoir son action et le développement de nouveaux projets, le service social Lausanne-unité logement a axé sa communication sur des **témoignages**:

- _ Témoignages d'usagers: brochure «Le mois d'après, logement précaire: des bénéficiaires du service social Lausanne témoignent»; en vue de la construction du «Patio», 61 logements modulaires meublés, avec conciergerie et intervenants sociaux, créés et occupés depuis janvier 2017.
- _ Témoignages de professionnels: brochure «St Martin et nous» en vue de la construction, en 2020, d'un immeuble mixte en centre-ville (accueil de jour, soupe populaire, hébergements d'urgence: 36 lits; appartements communautaires: 40 chambres; 33 appartements sociaux).

Nous avons choisi 3 témoignages parmi les 980 ménages (moyenne annuelle) accompagnés par l'unité logement.

L'intention:

- _ **donner une idée de la manière dont l'aide est vécue par l'utilisateur, d'une part, et, d'autre part, par l'assistant social spécialiste du logement.**
- _ **donner un aperçu des prestations diversifiées de l'unité logement**, qui articulent accompagnement social et offre d'hébergement et logements: hébergement provisoire (hôtels, chambres meublées en appartements communautaires, studios meublés privés) et logements sociaux durables. Au total l'unité logement gère, à fin septembre 2017, 580 objets en location / sous-location grâce au partenariat avec 50 gérances, ou via des conventions avec 5 établissements hôteliers.

Les questions abordées:

- _ Comment l'utilisateur perçoit-il l'aide en général, le passage presque obligé par le «temporaire», l'accompagnement social couplé avec l'appartement, etc. ?
- _ Comment l'assistant social évalue la situation et fait le lien avec les solutions ou outils disponibles ? Comment gère-t-il l'urgence et l'impuissance ?

*Petit aperçu de témoignages des **usagers**:* «Ça fait 14 ans que je vis ici, le quart de ma vie. Si on m'enlève l'appartement, je deviens nomade», Yves 57 ans; «Ma fille, elle, elle est née à l'hôtel. C'est chaud !», Tiffany 22 ans; «**Avoir un endroit où je peux rester la journée, oui, ça change tout**», Serge 47 ans

*Petit aperçu de témoignages des **assistants sociaux**:* «**Entre la détresse qui nous est exprimée et le sentiment d'impuissance, parfois, c'est vrai, c'est compliqué**»; «Clairement, les gens, quand on les reçoit et qu'on leur présente la solution des appartements communautaires, ils ne sautent pas de joie, c'est plutôt "Ah! c'est ça que vous pouvez m'offrir ?"»