

# Le Patio

## 2017-2018



Rapport d'évaluation du dispositif logement Le Patio du Service social Lausanne après deux ans d'exploitation (1<sup>er</sup> janvier 2017 – 31 janvier 2019)

26 novembre 2019

Toutes les photographies du rapport sont créditées comme suit :

© Nicolas Delaroche, avec l'aimable autorisation du bureau Kunik de Morsier Architectes Sàrl

## Sommaire

<b>I. Préambule</b> .....	<b>4</b>
<b>A. Le Patio : le contexte</b> .....	<b>4</b>
1. Un projet du SSL.....	4
2. Les principes d'autonomisation et d'activation au cœur du dispositif Patio.....	5
3. Le Patio, un projet au service de la stratégie logement du SSL .....	5
4. Deux ans plus tard : évaluer pour rendre compte et ajuster si nécessaire .....	5
<b>B. Méthode</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Données de bases</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Remerciements</b> .....	<b>10</b>
<b>II. Avons-nous atteint nos objectifs ?</b> .....	<b>11</b>
<b>A. Axe n°1 : Limiter le recours à l'hôtel et faciliter les sorties d'hébergement d'urgence</b> .....	<b>11</b>
1. Objectif n°1.1 : Reloger les personnes qui sont à l'hôtel depuis plus d'un an.....	11
2. Objectif n°1.2 : Réduire les coûts des factures des hôtels.....	12
3. Objectif n°1.3 : Réduire les entrées en hôtel.....	14
4. Objectif n°1.4 : Réduire les durées de résidence en hôtel.....	15
5. Objectif n°1.5 : Faire sortir 10 personnes des hébergements d'urgence .....	16
<b>B. Axe n°2 : Contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des sous-locataires</b> .....	<b>17</b>
1. Objectif n°2.1 : Augmenter les sorties de bail en nom propre .....	17
2. Objectif n°2.2 : Faciliter l'entrée et/ou la réussite d'une formation ou d'une prise d'emploi ...	19
3. Objectif n°2.3 : Contribuer à améliorer la situation sociale, sanitaire et financière des personnes.....	25
<b>C. Axe n°3 : Augmenter l'hébergement provisoire maîtrisé et à faible coût du Service social</b> .....	<b>34</b>
1. Objectif n°3.1 : Eviter l'engorgement de l'unité logement.....	34
2. Objectif n°3.2 : Les bénéficiaires respectent le cadre et quittent le logement à la fin du bail...	35
3. Objectif n°3.3 : Offrir des loyers bas pour stabiliser les budgets.....	36
4. Objectif n°3.4 : Offrir des logements pour les jeunes.....	37
5. Objectif n°3.5 : Disposer d'un immeuble adapté aux publics et aux prestations sociales .....	38
6. Objectif n°3.6 : Maîtriser le contentieux.....	40
<b>D. Axe stratégique n°4 : Innover dans l'approche sociale</b> .....	<b>44</b>
1. Objectif n°4.1 : Tester des nouvelles méthodes d'intervention sociale .....	44
2. Objectif n°4.2 : Exploiter l'ensemble des ressources et compétences du SSL.....	46
3. Objectif n°4.3 : Communiquer sur les réalités sociales et sur nos actions .....	47
<b>III. Comment ces résultats ont-ils été obtenus ?</b> .....	<b>48</b>
<b>A. Conformité dans la délivrance des prestations</b> .....	<b>48</b>
1. Satisfaction du mandant DGCS relatif à l'accompagnement social des sous-locataires .....	48
2. Satisfaction des exigences relatives au public, à l'attribution et à la gestion des logements ....	48
<b>B. Economicité / Efficience</b> .....	<b>50</b>
<b>C. Pertinence et cohérence du dispositif par rapport aux objectifs et aux besoins du SSL</b> .....	<b>52</b>
<b>IV. Que retenons-nous de ces deux premières années ?</b> .....	<b>53</b>
<b>A. Synthèse de l'atteinte des objectifs</b> .....	<b>53</b>
<b>B. Réalisation des risques identifiés initialement</b> .....	<b>54</b>
<b>C. Recommandations et conclusion</b> .....	<b>55</b>
1. Recommandations pour le dispositif actuel .....	55
2. Conclusion.....	56
<b>V. Compléments</b> .....	<b>58</b>
<b>A. Des réussites et des échecs : portrait de bénéficiaires</b> .....	<b>58</b>
<b>B. Liste des acronymes</b> .....	<b>61</b>

# I. Préambule

## A. Le Patio : le contexte

---

### 1. Un projet du SSL

Le Service social Lausanne (SSL) via son unité logement intervient depuis 2005 pour reloger les personnes sans logement ou en perte de logement. A partir de 2010, pour des raisons endogènes liées aux ressources limitées, et exogènes liées à la pénurie de logement qui frappait l'arc lémanique, cette unité se trouva dépourvue de moyens d'intervention : elle n'avait plus de logements à proposer aux personnes qui lui étaient adressées.

Dès 2012, sous l'impulsion de Michel Cornut, chef du Service social de l'époque, une stratégie logement se dessina pour répondre à cette crise : une unité logement n'a de sens que si elle a des logements à proposer, et pas seulement des conseils à donner. Si le marché n'offre pas de logements, ou trop peu ou pas adaptés, le SSL doit créer une offre qui réponde aux besoins de ses usagers.

A partir de cette vision, une opportunité foncière se présenta que le SSL a saisie. Un terrain d'une superficie d'environ 2000 m<sup>2</sup> sur la parcelle communale n°4220 devait accueillir un projet immobilier étudiant qui ne s'est pas concrétisé. Ayant eu connaissance de cette opportunité, le SSL sollicita en septembre 2012 la coopérative Cité Derrière qui se déclara intéressée en décembre 2012 à entrer en matière sur un projet de construction en partenariat avec le SSL. Le 4 juillet 2013, le préavis 2013/30 était adopté par la Municipalité et soumis au Conseil communal qui l'approuva à l'unanimité le 7 novembre 2013 octroyant un DDP de 30 ans à la coopérative Cité Derrière pour la construction de 61 logements modulaires en collaboration avec le SSL.

De 2013 à 2016, s'engagea alors une étroite collaboration entre les architectes Kunik de Morsier, la coopérative Cité Derrière, maître d'ouvrage, et le SSL. Le bâtiment fut entièrement conçu pour les prestations et le public du SSL. Les loyers furent calibrés pour être les plus faibles possibles, et notamment pour correspondre aux normes de l'aide sociale pour les jeunes de 18 à 25 ans. L'entourage immédiat de la parcelle fut largement pris en compte dans le projet afin de garantir un environnement de qualité (parking devant le Jeunotel, espaces verts le long de l'autoroute, circulation dans la zone, etc.).

Juridiquement, le SSL n'est que locataire. Toutefois, compte tenu de la spécificité du projet, il a été décidé qu'un seul loyer serait payé par le SSL pour la totalité du bâtiment et que toutes les charges transférables seraient transférées au SSL. Les 61 logements se répartissent de la façon suivante :

- 6 appartements de 3 pièces de 40 m<sup>2</sup> dont le loyer s'élève à CHF 1'330.-
- 37 studios de 20 m<sup>2</sup> pour des adultes dont le loyer s'élève à CHF 870.-
- 18 studios de 20 m<sup>2</sup> pour les jeunes de 18 à 25 ans dont le loyer s'élève à CHF 650.-

Ces loyers s'entendent toutes charges comprises (chauffage, eau chaude, électricité, accès au Wifi et entretien des parties communes).

## **2. Les principes d'autonomisation et d'activation au cœur du dispositif Patio**

En 2012, le SSL effectue une étude en interne auprès de bénéficiaires du Revenu d'insertion (RI) résidant en hôtel qui montre que 25 % des résidents avait un projet professionnel (formation, emploi, etc.) mais ne pouvait le mettre en œuvre du fait de leur situation de logement.

Le dispositif logement du Patio repose sur l'idée que le logement mis à disposition doit permettre la réalisation des projets des bénéficiaires et que toutes les ressources du SSL doivent être mises à contribution pour cette réussite.

La consigne donnée aux architectes était de favoriser autant que possible l'autonomisation des sous-locataires. Le Patio n'est ni un foyer, ni une pension et encore moins un hôtel. Ce sont 61 logements sous-loués selon le droit du bail pour des durées déterminées et assortis de prestations sociales.

Le but général poursuivi par le Patio est de proposer un ensemble de prestations sociales adaptées au besoin de la personne pour lui permettre d'améliorer sa situation sociale dans des domaines clés comme le logement durable, la situation budgétaire, l'insertion socioprofessionnelle ou la santé.

Les critères, retenus par le préavis et complétés par le SSL, pour l'accès au Patio sont les suivants :

- Priorité donnée aux bénéficiaires du RI, AI, AVS, PC mais ouverture à tous les usagers du service
- Capacité à respecter les règles et usages locatifs et le règlement intérieur
- Avoir un projet actif d'insertion socioprofessionnelle
- Etre en recherche active de logement autonome
- Etre collaborant-e pour un accompagnement social
- Urgence et risque liés à la situation logement.

## **3. Le Patio, un projet au service de la stratégie logement du SSL**

En 2014, la stratégie logement adoptée par le SSL était de rééquilibrer l'offre de son parc de logement en augmentant les solutions d'hébergement provisoire gérées par le SSL. L'objectif était de multiplier l'offre par 10 pour passer d'une vingtaine à environ 200, toutes catégories confondues (y compris les hôtels conventionnés qui répondent par ailleurs à un réel besoin).

Avec cette stratégie, le SSL entendait fluidifier les entrées et les sorties de son parc pour éviter la saturation des logements sociaux à durée indéterminée et avoir ainsi des solutions à proposer aux demandes dont le nombre allait croissant.

## **4. Deux ans plus tard : évaluer pour rendre compte et ajuster si nécessaire**

Ce projet ambitieux a été mis en œuvre selon un cahier des charges précis fixé par la Municipalité dans le préavis précité. Toutefois, durant toutes les années de conception et de réalisation et du fait du caractère totalement nouveau de ce projet, un ensemble de décisions ont du être prises pour rendre ce projet réel et fonctionnel. Le fonctionnement du bâtiment, les procédures de travail, les modalités de l'intervention sociale *in situ* ont donné lieu des phases de tâtonnement, de tentative pour s'ajuster et s'adapter au plus près des besoins des habitants et des exigences du SSL. Toutes ces pratiques, ainsi que l'ensemble des résultats obtenus, doivent maintenant - 2 ans après - être analysés au regard des objectifs fixés par les parties prenantes.

La direction du SSL a fait le choix d'une démarche d'évaluation du Patio effectuée par les porteuses et porteurs du projet. Elle s'appuie sur les principes d'une démarche d'autoévaluation « *fondée sur*

*une éthique professionnelle d'honnêteté qui implique de se mettre en position de distance critique et de consentir à un effort d'objectivation<sup>1</sup> »*

Ainsi, notre démarche se veut d'autant plus rigoureuse que nous pourrions facilement être suspectés de vouloir n'en présenter que les bons côtés. Nous prenons cette critique potentielle comme une exigence de probité qui devra nous permettre d'atteindre la plus grande objectivité possible.



---

<sup>1</sup> *Du sens de l'évaluation dans le travail social* [Brigitte Bouquet](#) dans [Informations sociales 2009/2 \(n° 152\)](#), pages 32 à 39

## B. Méthode

---

Cette évaluation comprend trois parties principales que l'on peut formuler en trois questions :

- Avons-nous atteint nos objectifs ?
- Comment ces résultats ont-ils été atteints ?
- Que retenons-nous de ces deux premières années pour la suite ?

Les objectifs opérationnels assignés à ce projet sont regroupés en 4 axes stratégiques. Pour chaque objectif opérationnel, les faits sont d'abord présentés de la façon la plus objective possible puis des facteurs explicatifs sont proposés. Il se peut en effet que certains objectifs aient été atteints mais que le Patio n'ait pas été le facteur déterminant. A l'inverse, le Patio a pu avoir des effets (positifs ou négatifs) qui n'étaient attendus et ne figuraient pas dans les objectifs mais qu'il importe de prendre en compte.

Cette évaluation exploite les données recueillies sur les ménages logés au Patio durant les deux premières années d'exploitation du bâtiment. Des sous-locataires sont entré-e-s dès le 15 décembre 2016 mais pour simplifier les données statistiques (notamment la comparaison avec d'autres dispositifs) et pour éviter de comptabiliser la vacance du 15 au 31 décembre 2016 qui fausserait les résultats, la période retenue pour l'évaluation sera du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019. Les analyses portent tantôt sur l'ensemble des ménages entrés au Patio, tantôt uniquement sur ceux qui sont sortis. Dans la plupart des situations, ce sont les ménages qui sont pris en considération et non les personnes.

Ce recueil de données a été réalisé et construit spécialement pour cette évaluation. Ce tableau, renseigné par les professionnels impliqués au Patio, constitue la base de données centrale à partir de laquelle les graphiques de ce rapport ont été réalisés, il comprend 3 principales données :

- Les données d'entrée
- Les actions mises en œuvre et les constats effectués durant le séjour au Patio
- Les résultats constatés à la sortie

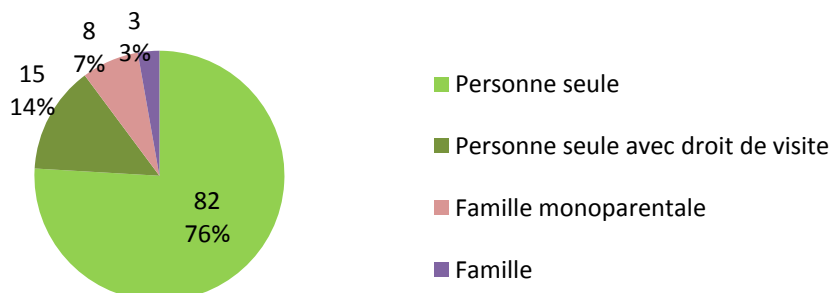
## C. Données de bases

---

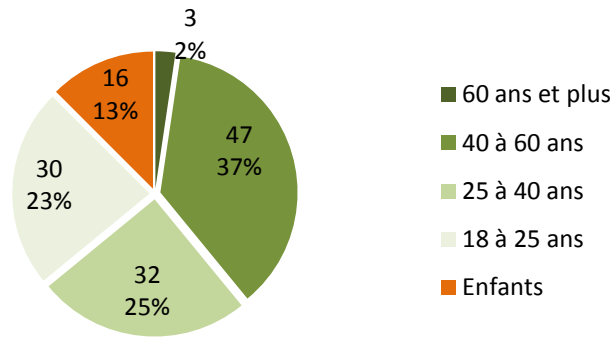
Avant de passer en revue l'évaluation des objectifs poursuivis par ce dispositif, les données de base sont présentées dans les tableaux et graphiques ci-dessous.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019, 108 ménages sont entrés au Patio et 55 en sont sortis. Sur l'ensemble de la période, on compte 16 enfants relogés dans ces ménages.

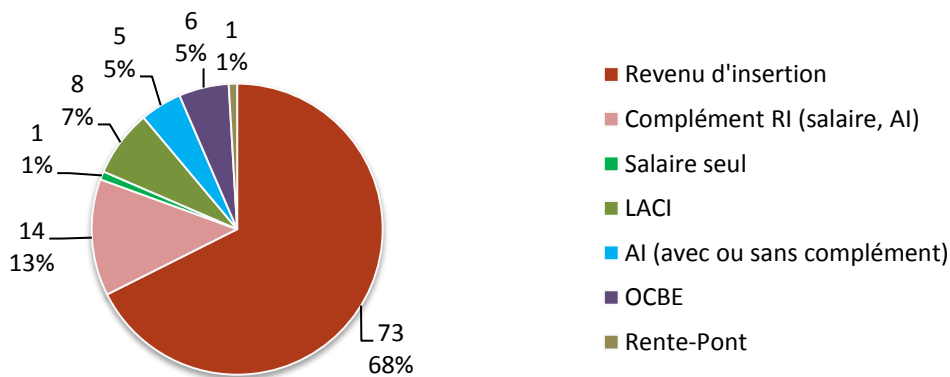
Fig. 1.1 : Composition des ménages relogés au Patio entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)



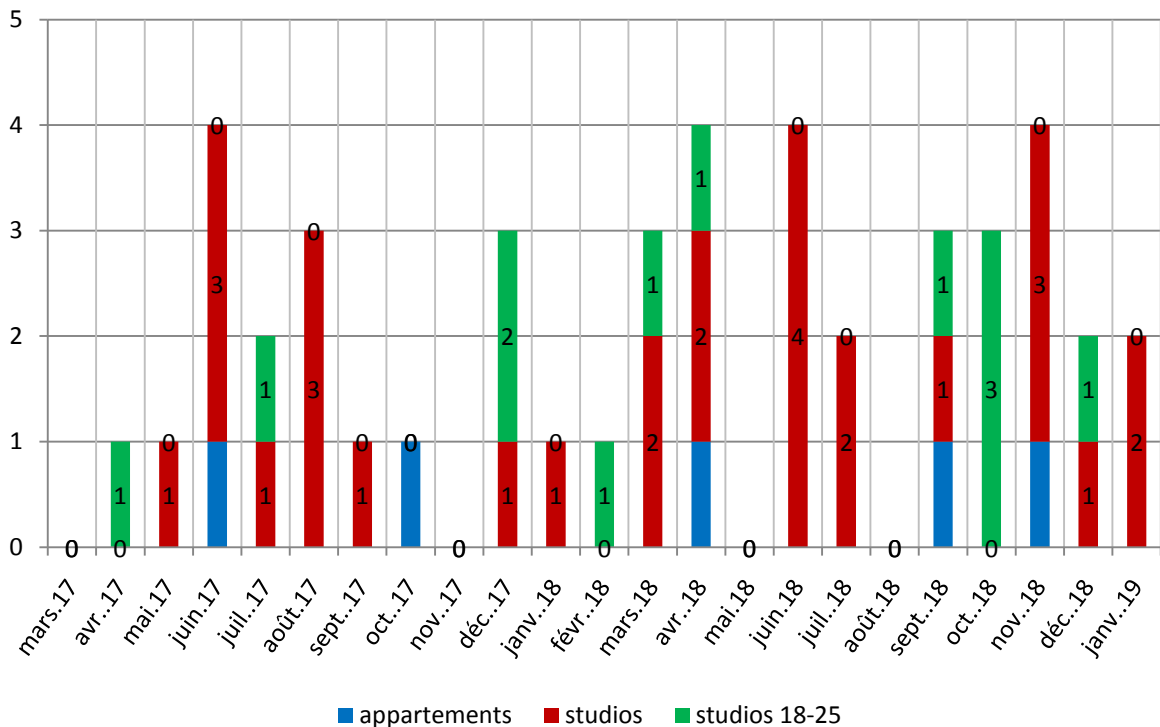
**Fig. 1.2 : Age des personnes relogées entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019 (sur 128 personnes, à leur entrée au Patio)**



**Fig. 1.3 : Type de revenu des ménages lors de leur entrée au Patio, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)**



**Fig. 2.1 : Entrées mensuelles au Patio selon le type de contrat du 1<sup>er</sup> février 2017 au 31 janvier 2019 (en nombre de ménage entrant)**





Les 61 logements du Patio (55 studios et 6 appartements) ont tous été attribués pour la première fois entre le 15 décembre 2016 et le 15 février 2017. Ces premières occupations sont exclues de ce tableau, ce qui permet de considérer les mouvements en situation de fonctionnement ordinaire du Patio.

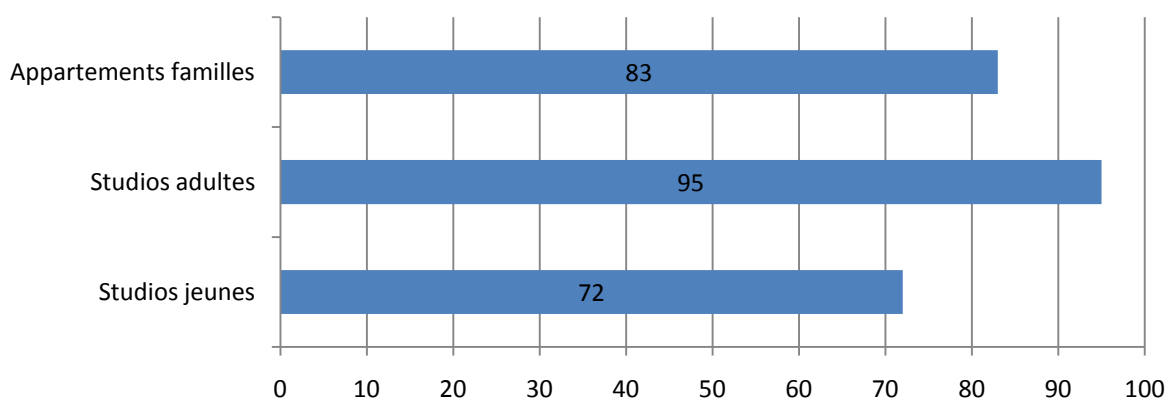
La première entrée consécutive à une sortie date d'avril 2017. Toutes les entrées figurant dans ce tableau impliquent qu'une sortie a eu lieu précédemment.

Fig. 2.2 : Tableau des durées de résidence au Patio, du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019

	Taux de rotation*	Durée moyenne de résidence	Durée médiane de résidence	Durée de résidence < à 12 mois
Studio 18-25 ans	13 / 18 (= 72 %)	15.4 mois	18 mois	11 / 31 (= 35 %)
Studio	35 / 37 (= 95 %)	12.7 mois	12 mois	32 / 66 (= 48 %)
Appartements	7/6 (= 83 %)	13.4 mois	13.5 mois	5/11 (= 45 %)

\* = nombre de sorties sur le nombre total d'objets

Fig. 2.3 : Taux de rotation des logements du Patio par type de logement entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019 (en pourcentage)



Exemple de lecture : 83 % des appartements ont enregistré des sorties entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019.

## D. Remerciements

---

Cette évaluation a été dirigée par le soussigné mais elle est le fruit d'un travail collectif réalisé par les collaboratrices et collaborateurs impliqués au Patio depuis son ouverture, à savoir :

- les assistantes et assistants sociaux de l'Unité logement (ASUL) au Patio, Martha Bejarano, Marc-Antoine Berner, Thomas Cothureau et Danaé Losada, qui ont accueilli cette démarche d'évaluation avec intérêt, professionnalisme et esprit critique. L'auteur de ces lignes leur témoigne sa plus grande reconnaissance pour l'implication, le sérieux et la qualité du travail effectués sur le terrain depuis le début du projet ;
- Nathalie Sullo, nouvelle responsable gérance de l'Unité logement, qui a produit pour cette évaluation des données comparatives pour l'ensemble des dispositifs logement du SSL et rendu ainsi possible la comparaison des dispositifs entre eux ;
- la cheffe de l'Unité pour l'assainissement financier (Unafin), Virginie Galdemar, et la cheffe de l'Unité insertion (Ui), Sylvie Montero qui ont chacune adapté leurs prestations pour ce dispositif et contribué à cette évaluation ;
- l'assistant du chef du domaine 2, Baptiste Gaillard, qui a ordonné et mis en forme toutes les données que vous trouverez dans ce rapport, qui l'a illustré et y a apporté les retouches finales ;
- la collaboratrice gérance en charge du Patio, Anne-Lise Durret, qui œuvre au quotidien pour que tous les problèmes techniques et administratifs soient résolus ;
- les participants aux groupes de travail, Sylvain Kiamba, responsable de l'équipe sociale de l'Unité logement, Christelle Dick et Muriel Rossel, conseillères en orientation et insertion (COI) de l'Unité insertion ;
- Enfin, Yvan Schlechten, intendant du Patio, qui assure avec talent et énergie la gestion technique et l'entretien du bâtiment et sans qui l'immeuble aurait une toute autre apparence.

A ces collaboratrices et collaborateurs vont mes sincères remerciements pour le temps et les compétences mis à disposition pour recueillir les données, analyser les résultats et procéder à l'évaluation la plus juste, la plus objective et la plus utile possible du dispositif Patio.

Mes remerciements vont également à la cheffe du Service social, Judith Bovay, ainsi qu'à la cheffe du domaine revenu d'insertion (RI), Elizabeth Galleguillos, pour leur relecture attentive.

Pour finir, je remercie chaleureusement tout le personnel de l'Unité logement du SSL car, comme cela a été dit, le dispositif du Patio est un outil au service d'une stratégie et, à ce titre, inséparable de l'ensemble des autres outils d'intervention et prestations de l'Unité logement.

Emmanuel Laurent / 14.11.2019

\* \*  
\*

## II. Avons-nous atteint nos objectifs ?

Ce chapitre évalue le degré de réalisation des 4 axes stratégiques qui se déclinent en 17 objectifs opérationnels.

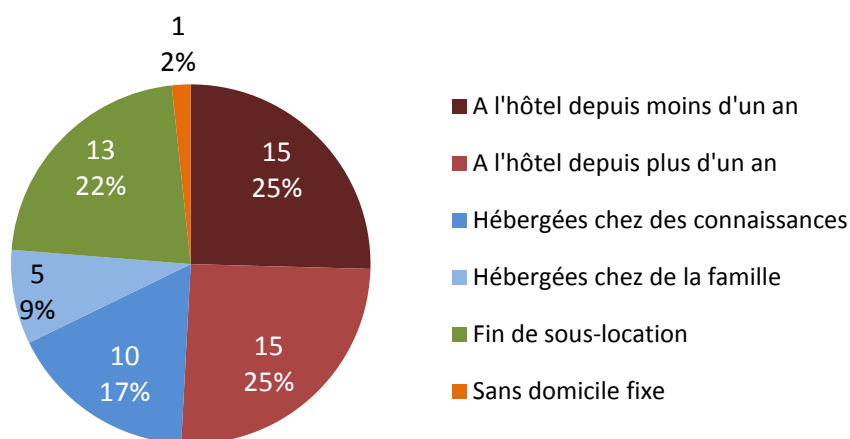
### A. Axe n°1 : Limiter le recours à l'hôtel et faciliter les sorties d'hébergement d'urgence

#### 1. Objectif n°1.1 : Reloger les personnes qui sont à l'hôtel depuis plus d'un an

##### Les faits

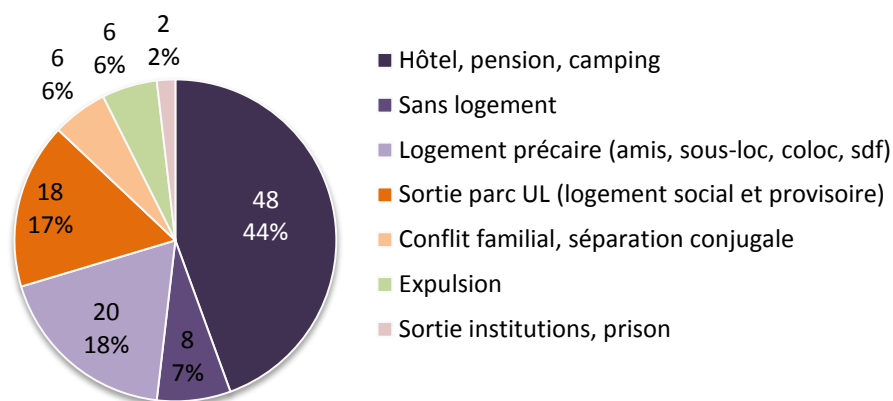
Lors de son ouverture en janvier 2017, le Patio a permis à 30 personnes de sortir des hôtels dans lesquels elles étaient logées. La moitié de ces 30 personnes y résidait depuis plus de 12 mois, comme le montre le graphique ci-dessous.

Fig. 3 : Situation logement des personnes avant leur entrée au Patio en janvier 2017 (sur 61 ménages)



Le graphique ci-dessous montre que durant les deux années d'exploitation, de janvier 2017 à janvier 2019, 108 ménages ont été relogés au Patio, dont 44 % (soit 48 ménages) étaient à l'hôtel avant leur entrée au Patio. S'ajoute à cette liste, 7 % de personnes relogées qui étaient sans logement connu et qui, vraisemblablement ont connu des séjours en hôtel par le passé. Au total, 51 % de l'ensemble des ménages entrés était soit à l'hôtel soit sans logement.

Fig. 4 : Situation logement des personnes avant leur entrée au Patio du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)



Sur l'ensemble des ménages, 56 personnes étaient à l'hôtel ou sans logement avant leur relogement au Patio.

Parmi les 48 personnes logeant en hôtel avant leur entrée au Patio, 30 sont entrées au Patio lors de l'ouverture et 18 entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019.

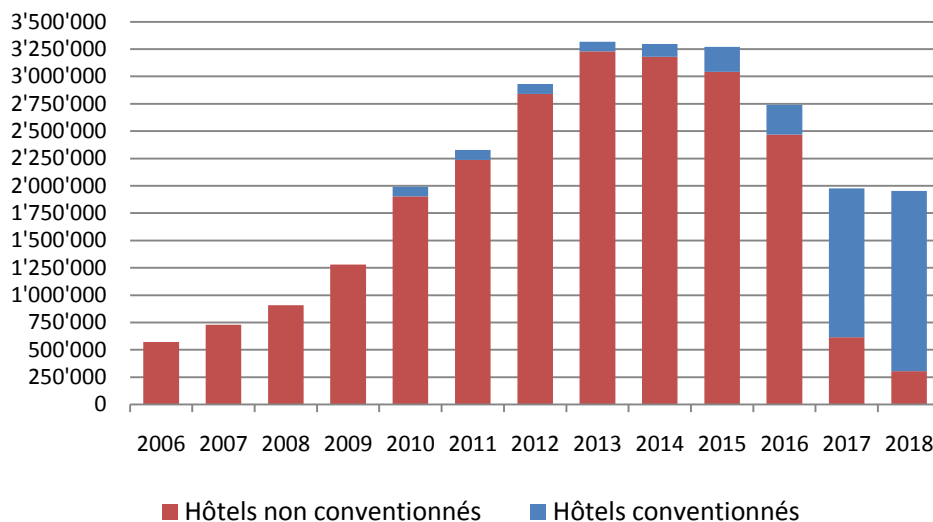
Les moyens mis en œuvre et les facteurs explicatifs de ces résultats

- En préparation de l'ouverture du Patio, au second semestre 2016, un travail d'analyse des listes des personnes résidant en hôtel depuis plus de 12 mois a été entrepris. Auparavant, faute de solutions alternatives, ces personnes étaient un peu « oubliées » et leur situation, bien que très précaire, n'était pas considérée comme prioritaire dans la mesure où aucune menace ne pesait sur leur hébergement. Chaque situation a été étudiée pour vérifier si les critères d'éligibilité du Patio pouvaient s'appliquer. Un grand nombre d'entretiens préalables ont été réalisés dans ce cadre, ce qui nous a permis d'améliorer notre connaissance de ces situations et leur trouver des solutions ;
- Depuis l'entrée en fonctionnement du Patio, chaque fois qu'un studio est disponible, les listes des personnes hébergées en hôtel sont passées en revue pour voir si des personnes, résidant en hôtel, sont éligibles. Ces dossiers entrent alors en concurrence avec les autres demandes traitées par l'unité logement.

**2. Objectif n°1.2 : Réduire les coûts des factures des hôtels**

Pour mesurer l'atteinte de l'objectif de limiter le recours à l'hôtel, l'indicateur le plus fiable est le coût total payé par le Centre social régional (CSR) pour reloger à l'hôtel certains de ses bénéficiaires. L'analyse des années 2006-2018, nous donne le graphique suivant :

Fig. 5 : Evolution des dépenses pour le relogement en hôtel à Lausanne de 2006 à 2018<sup>2</sup> (en francs)



A la lecture de ce graphique, on constate tout d'abord que les dépenses pour les hôtels ont connu 7 années de hausse continue et importante qui ont fait passer les coûts d'environ CHF 500'000.- en 2006 à plus de CHF 3'000'000.- en 2013. S'en est suivi une période de très légère baisse (-1%) durant trois années, de 2013 à 2015, puis une première baisse très nette en 2016 (- 16 %) suivie d'une baisse beaucoup plus marquée en 2017 (-28 %) . On constate une stabilisation des coûts en 2018 à un niveau inférieur à CHF 2 millions, soit une baisse de - 41 % entre 2013 et 2018.

<sup>2</sup> Sources : Progrès, DGCS et SSL. Données consolidées et mises en forme par le Service social Lausanne

En quoi le Patio a-t-il joué un rôle dans cette évolution ?

L'hébergement en hôtel est un marché lucratif en tant que tel. Certains hôtels ou pensions ont des modèles économiques reposant uniquement sur la demande d'hébergement de bénéficiaires RI comme les hôtels Rex ou Relais de Vidy avec les bénéficiaires en provenance des CSR, de la Fondation vaudoise de probation (FVP), de l'Office des curatelles et des tutelles professionnelles (OCTP) ou du Centre social d'intégration des réfugiés (CSIR). D'autres établissements travaillent en partie avec ces institutions car cela leur assurent des revenus stables et réguliers. C'est le cas du Jeunotel, de la pension Bienvenue, de la pension Bon-Séjour ou encore de certains B&B.

L'arrivée du Patio dans ce contexte a bouleversé les habitudes. Pour procéder à l'attribution des 61 appartements du Patio, les listes des personnes à l'hôtel ont été passées en revue. Ainsi l'hôtel Rex qui vivait depuis de nombreuses années uniquement avec des bénéficiaires de l'aide sociale a été entièrement vidé de ses occupants, un grand nombre ayant été orienté vers le Patio. Cette situation a permis de faire pression sur l'offre et a rendu possible la négociation du prix des chambres dans cet établissement.

Il est à noter ici que l'Unité logement du SSL a tenté de nombreuses fois par le passé de négocier des prix avec les différents hôtels, sans résultat : durant les années 2015 et 2016, 3 rendez-vous ont été organisés à l'hôtel Rex, 3 rendez-vous à l'hôtel Relais de Vidy et 2 rendez-vous au Jeunotel. Les hôtels ont longtemps refusé d'entrer en matière jusqu'à ce que le Patio arrive et vide totalement ou partiellement ces établissements.

On peut affirmer que grâce à l'ouverture du Patio, des conventions ont pu être signées par le SSL avec des hôtelières et hôteliers pour faire baisser les prix (et garantir des disponibilités) :

- Au Jeunotel le 31 mars 2017
- Au Relais de Vidy, le 10 mars 2017
- A l'hôtel Rex, le 17 mars 2017
- A l'hôtel de l'Ours, le 29 mars 2017<sup>3</sup>.

Par ailleurs, depuis 2014, le SSL a conclu d'autres conventions avec des hôtels :

- À la pension Bienvenue dès le 26 juin 2014
- Aux Chevreuils, dès le 17 septembre 2015
- Au Starling, dès le 28 septembre 2015.

Deux modifications administratives ont également eu des impacts sur les prix :

- La première est interne au SSL. En avril 2016, soit 8 mois avant l'ouverture du Patio, l'organisation des prises en charge d'hôtel par le SSL a été modifiée dans le cadre des travaux sur la directive logement (NOR-0341). Alors qu'auparavant, les assistantes et assistants sociaux généralistes (AS) pouvaient délivrer des garanties d'hôtel à leur bénéficiaire RI et les renouveler sans contrainte, à partir d'avril 2016, l'Unité logement est devenue la seule unité compétente pour délivrer les premières autorisations de prise en charge d'hôtel et l'instance consultative pour le renouvellement de ces autorisations. Cette modification a eu comme effet de restreindre le nombre d'émissions octroyées et par conséquent de limiter les entrées, les durées, et de mieux surveiller des conditions d'hébergement en permettant l'instauration d'un dialogue avec les hôteliers.

---

<sup>3</sup> La convention avec l'établissement hôtel de l'Ours a été conclue après l'ouverture du Patio mais le contexte favorable créé par le Patio a permis de négocier des prix à CHF 60.- la nuit contre CHF 80.- dans des établissements similaires auparavant.

- Toujours en interne, la centralisation de l'hébergement provisoire a rendu obligatoire l'attribution d'un-e AS à toute personne qui entre en hôtel, ainsi que la délivrance d'une nouvelle prestation de « mobilisation à la recherche de logement » délivrée par un-e ASUL. Ces deux éléments ont pu avoir un impact sur la durée de résidence des personnes à l'hôtel, et donc sur le coût.
- La seconde modification importante est externe et provient du Canton. Dès février 2017, les conditions de prise en charge des relogements en hôtel figurant dans les normes RI ont été modifiées, limitant de façon importantes les dépenses y relatives. Par ailleurs, le Service de prévoyance et d'assurances sociale du Canton de Vaud (SPAS), aujourd'hui Direction de l'insertion et des solidarités (DIRIS) a repris en direct la gestion des conventions indiquées ci-dessus dès la fin de l'année 2017 (sauf pour les hôtels de l'Ours et du Starling qui, pour des raisons différentes et qui leur sont propres, n'ont pas souhaité poursuivre la collaboration).

En conclusion, l'impact du Patio sur les coûts des hôtels est indirect : c'est principalement parce que le Patio a facilité la négociation de conventions avec les hôtelières et hôteliers que les prix ont baissé, et secondairement, parce que certains établissements hôteliers ont été moins sollicités. Comme le montre le tableau du paragraphe ci-dessous, le nombre de personnes différentes hébergées en hôtel a légèrement baissé entre 2012 et 2018. En revanche, comme le montre le tableau ci-dessous, les prix des chambres négociés avec les hôteliers ont eux fortement baissé.

**Fig. 5.1. : Evolution des prix des chambres d'hôtel avant et après les conventions (en francs)**

	<b>Avant la convention</b>	<b>Après la convention</b>	<b>Baisse</b>
Jeunotel	2'400.-	1'600.-	-33 %
Relais de Vidy	2'400.-	1'850.-	-23 %
Hôtel Rex	2'400.-	1'600.-	-33 %
Hôtel Starling	2'400.-	1'600.-	-33 %
Hôtel de l'Ours	/	1'800.-	
Pension Bienvenue	/	1'200.-	
Hôtel des Chevreuils	/	1'200.-	
<b>Moyenne</b>	<b>2'400.-</b>	<b>1'550.-</b>	<b>-35 %</b>

### **3. Objectif n°1.3 : Réduire les entrées en hôtel**

En se basant sur les données du SPAS, on comptait au CSR de Lausanne 258 personnes qui avaient passé au moins une nuit dans un hôtel au cours de l'année 2016 dont 236 dans un hôtel non conventionné. Une année après, en 2017, ce chiffre a passé à 286 dont seulement 134 en hôtel non-conventionné.

Le nombre total des personnes relogées en hôtel a augmenté entre 2016 et 2018 passant de 258 à 304 personnes.

**Fig. 6 : Hébergements en hôtel au moins une fois dans l'année entre 2012 et 2018 (en nombre de personnes)**

	Ont été hébergés au moins une fois dans l'année		
	En hôtel non conventionnée (nombre de personnes)	En hôtel conventionnée, (nombre de personnes)	Total
2012	350	0	350
2013	332	0	332
2014	335	0	335
2015	272	ND	272*
2016	236	22	258
2017	134	152	286
2018	136	168	304

*\*sans compter les personnes en hôtels conventionnés*

*Note :*

- *il se peut qu'une même personne apparaisse deux fois, si par exemple elle a été hébergée en non conventionné puis transférée en conventionné ;*
- *le nombre de places en hôtels conventionnés disponibles à l'année pour le CSR de Lausanne a augmenté de la façon suivante : 8 places en 2015, 23 places en 2016, 82 places en 2017, 108 places en 2018.*

Entre 2016, date d'ouverture du Patio, et 2018, on constate une baisse importante du nombre de personnes hébergées dans les hôtels non conventionnés (qui passent de 236 à 136). Mais, parallèlement, on observe une hausse du nombre de personnes en hôtel conventionné qui passe de 22 en 2016 à 168 en 2018. Le nombre total de personnes hébergées dans les différents types d'hôtels (conventionnés et non-conventionnés) augmente de 258 à 304 entre 2016 et 2018. On peut toutefois relever que, globalement et sans lien direct avec le Patio, le nombre de personnes hébergées en hôtel en 2018 est inférieur au niveau de 2012.

Il convient de rappeler ici que les procédures d'accès au Patio et en hôtel sont très différentes. Les autorisations d'entrée en hôtel sont délivrées en urgence, sans autre critère qu'un droit RI ouvert et l'impossibilité pour la personne de trouver une solution de logement temporaire. L'entrée au Patio, à l'inverse, comporte des critères spécifiques et des pré-requis, qui sont examinées par les intervenants sociaux, hors situation d'urgence.

#### **4. Objectif n°1.4 : Réduire les durées de résidence en hôtel**

Une statistique réalisée par le SSL en 2013 sur les personnes qui ont résidé en hôtel entre 2007 et 2009 et qui en sont sorties, a montré que 42 % de ces personnes ont résidé plus de 12 mois en hôtel. Seules 18 % des personnes y restaient moins de 3 mois.

**Fig. 7 : Evolution du nombre de résidentes et résidents Lausannois à l'aide sociale et en hôtel depuis plus de 12 mois (en nombre de personnes)**

	en hôtel conventionné (prix moyen en 2018 = chf 1'508.-)	en hôtel non conventionné (prix moyen en 2018 = chf 2'204.-)	Total
31 décembre 2015	0	89	89
31 décembre 2016	ND	89	89
31 décembre 2017	8	68	76
31 décembre 2018	24	75	99
31 mars 2019	22	69	91

*Une remarque de méthode : ces données relatives à la durée de résidence en hôtel présentent un caractère non exhaustif et une fiabilité relative, pour plusieurs raisons :*

- *Reposant sur les adresses déclarées, les personnes peuvent ne pas s'être inscrites au contrôle des habitants*
- *Des personnes peuvent avoir quitté un établissement pour entrer dans un autre sans que cela apparaisse dans ce monitoring alors qu'elles auront demeuré plus de 12 mois en hôtel.*

Prises en tant que telles, ces données laissent apparaître que la baisse du nombre de résidences de plus de 12 mois dans les hôtels non conventionnés a été compensée par la hausse dans les hôtels conventionnés. Le nombre total de personnes résidant depuis plus de 12 mois reste ainsi quasi inchangé aux environs de 90 ces 4 dernières années.

Il est à souligner que les personnes hébergées en hôtel ne répondent souvent pas aux critères du Patio. On relève en effet la plupart du temps des maladies psychiques, des consommations problématiques de drogue ou d'alcool incompatibles avec une entrée au Patio ou une capacité de vivre de manière autonome.

### **5. Objectif n°1.5 : Faire sortir 10 personnes des hébergements d'urgence**

Il était prévu que le Patio fasse sortir 10 personnes des hébergements d'urgence et des logements ont été pré-réservés à cette fin. Les résultats ont été les suivants :

Fig. 8 : Relogement au Patio de personnes issues des hébergements d'urgence (en nombre de dossiers)

<b>Etapes dans la procédure de sélection</b>	<b>dossiers</b>
Nombre de candidatures reçues de l'aide sociale d'urgence du SSL	2
Nombre de candidatures reçues en entretien	2
Nombre de personnes relogées au Patio	2

Pour une des deux situations relogées, le suivi social a dû être abandonné, alors que la personne est restée locataire, car elle n'acceptait pas le soutien d'un-e AS et ne parvenait pas à se conformer au cadre de l'appui social. En revanche son implication dans la vie du bâtiment et dans les actions collectives est importante et appréciée (embellissement, végétalisation, etc.).

#### **Conclusion sur l'objectif stratégique n°1**

Un décalage persiste entre les exigences du Patio et les profils des personnes fréquentant les hébergements d'urgence, qui présentent souvent des caractéristiques incompatibles avec une orientation à l'Unité logement (absence de ressources, absence de statut légal, présence de chiens, maladie psychique ou grande marginalisation).

Le Patio a eu un impact sur le recours aux hôtels en contribuant à la généralisation des conventions avec les hôteliers et hôtelières, ce qui a permis de faire baisser les prix et d'avoir des interlocuteurs dans ces établissements. Les coûts relatifs à l'hôtel sont les plus bas de ces huit dernières années. Indirectement, la qualité de la prise en charge des personnes en hôtel s'est améliorée avec la systématisation des prestations sociales et la vision globale des entrées et des sorties.

Toutefois, le Patio n'a pas permis de réduire ni les entrées en hôtels, ni la durée des séjours long (supérieur à 12 mois). On peut estimer que le recours à l'hôtel reste incontournable pour les relogements en urgence.



## B. Axe n°2 : Contribuer à l'insertion sociale et professionnelle des sous-locataires

### 1. Objectif n°2.1 : Augmenter les sorties de bail en nom propre

L'accès à un bail en nom propre est l'objectif n°1 de toute action sociale en matière de logement. Cet indicateur peut être utilisé pour comparer des dispositifs de logement entre eux et comprendre en quoi le Patio se distingue.

#### Les faits

Entre décembre 2016 et janvier 2019, 55 ménages sont sortis du Patio. Les motifs de sorties sont détaillés dans le tableau ci-dessous.

Fig. 9 : Motifs de sortie du Patio entre janvier 2017 et le 31 janvier 2019 (sur 55 ménages)

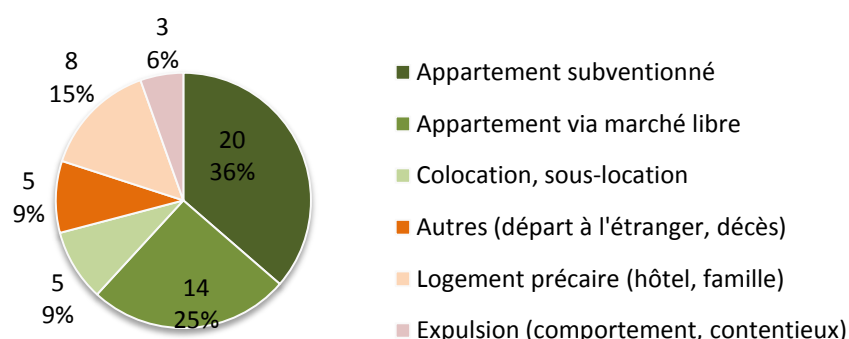


Fig. 10 : Comparaison des motifs de sortie dans les différents dispositifs de logement du SSL (en parts des différents motifs de sortie sur l'ensemble des sorties, du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019)

	Part des sorties en logement autonome			Part des autres sorties		Total
	logement subventionné	logement libre	sous-location ou colocation (hors UL)	sous-location UL	Autre*	
<b>Patio</b> (55 ménages)	36%	25%	9%	0%	30%	100%
<b>Appartements communautaires (APCO)</b> (99 ménages)	1%	33%	17%	26%	23%	100%
<b>Logements sociaux</b> (64 ménages)	27%	16%	6%	20%	31%	100%
<b>Logement temporaires</b> (118 ménages)	30%	21%	2%	20%	27%	100%

(\* Autres = logement précaire (famille, amis), départ de Suisse, décès, expulsion)

Exemple de lecture : 36 % des sorties du Patio effectuées du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019 l'ont été en logement subventionné, qui est une des sorties de logement autonome

**Le logement subventionné est le principal motif de sorties du Patio** (36 % de l'ensemble des sorties). Parmi l'ensemble des dispositifs logement du SSL, c'est au Patio que nous trouvons le meilleur taux d'accès aux logements subventionnés. A titre de comparaison, seul 1 % des ménages sortis des appartements communautaires (APCO) accèdent au logement subventionné.

En additionnant les sorties en logement subventionné, en logement libre et en sous-location, le tableau ci-dessus montre que **70 % des ménages sortis du Patio obtiennent un bail à leur nom** et accèdent à un logement autonome. Ce taux est de 19 points de pourcentage au-dessus de la moyenne des autres dispositifs logement du SSL dont le taux d'accès moyen au logement autonome est de 51 %.

L'autre fait marquant de ce tableau est **qu'aucun ménage sorti du Patio n'a dû être relogé par l'Unité logement** dans un autre dispositif (0% de sortie en sous-location UL). Dans les autres dispositifs logement du SSL, entre 1 ménage sur 5 (pour les logements sociaux) et 1 ménage sur 4 (pour les APCO) est relogé par l'UL à sa sortie. Pour les logements sociaux cela correspond à une mutation (par exemple si la composition du ménage a changé, s'il y a des travaux, etc.). A titre d'exemple, dans les APCO on relève 26 % de sorties en sous-location UL et une grande partie de celles-ci s'effectuent au Patio.

A noter cependant que **l'accès au logement libre est meilleur pour les ménages sortant des APCO** que pour les ménages sortant du Patio (33 % contre 22 % pour le Patio).

#### Les facteurs explicatifs

Plusieurs facteurs peuvent être avancés pour expliquer le taux élevé d'accès aux logements subventionnés pour les sorties du Patio :

- Le temps de résidence au Patio (2 ans) est identifié par les acteurs de terrain comme un facteur favorisant l'accès aux logements subventionnés : cette période permet d'être en position éligible (durée de résidence à Lausanne de 3 ans requise), de préparer le dossier avec les ASUL, de tester et attester la capacité des personnes à gérer leur logement en autonomie (loyers, factures, entretien, etc.) ;
- Sur les 108 ménages entrés entre janvier 2017 et janvier 2019, 17 % était en provenance de l'Unité logement (APCO pour beaucoup). Cela signifie que ce sont des dossiers connus avec lesquels un travail de fond peut être entamé pour cibler les problèmes et trouver des réponses pour atteindre les objectifs fixés ;
- Les prestations sociales délivrées aux personnes relogées au Patio constituent un investissement utile et un gage de qualité pour les interlocuteurs des logements subventionnés. A titre illustratif, un gérant privé de la place lausannoise nous a indiqué informellement qu'il appréciait les dossiers en provenance de l'UL car cela représentait l'assurance que les personnes avaient été bien suivies et accompagnées dans leurs démarches de recherche de logement ;
- On peut également formuler l'hypothèse que les dossiers orientés au Patio sont davantage fléchés « subventionnés » que d'autres. Autrement dit que les personnes sont orientées vers le Patio avec l'idée (mais pas l'assurance) qu'elles pourront intégrer un logement subventionné ;
- Enfin, il faut relever les excellentes relations que l'UL entretient avec la cellule logement du Service du logement et des gérances (SLG) à travers laquelle de nombreux dossiers suivis par l'UL accèdent aux logements subventionnés.

Trois facteurs peuvent être avancés pour expliquer le fait que l'accès au logement libre est meilleur aux APCO qu'au Patio :

- Absence de droit aux subventionnés pour beaucoup de personnes résidant en APCO, ce qui restreint au marché libre leur perspective de sortie ;
- Proximité du marché du travail et du marché du logement : les personnes en APCO sont nombreuses à travailler, ce qui favorise l'accès au marché libre, contrairement à celles qui sont bénéficiaires d'aides sociales ;
- La durée courte du contrat (6 mois) et l'accompagnement intensif déployé par les assistantes et assistants sociaux de l'Unité logement orientent les locataires vers sur le marché libre et les offres disponibles rapidement.

## 2. Objectif n°2.2 : Faciliter l'entrée et/ou la réussite d'une formation ou d'une prise d'emploi

Une des spécificités du Patio consiste à corréliser une offre de logement et un projet socioprofessionnel. Les deux graphiques ci-dessous donnent une première indication sur le niveau de formation et de lacunes en compétences de base des personnes relogées au Patio.

Fig. 11 : Existence d'une formation achevée chez les bénéficiaires à l'entrée au Patio, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)

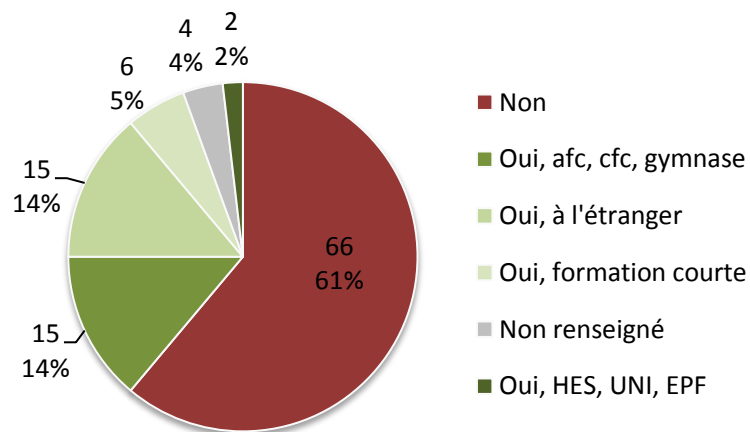
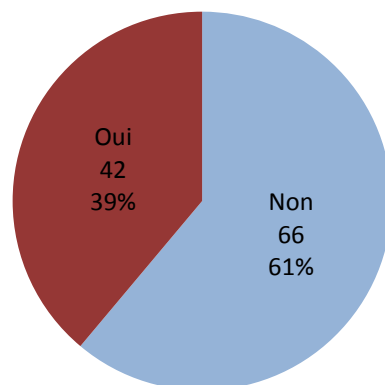


Fig. 12 : Présence de lacunes en compétences de base<sup>4</sup> dans l'ensemble des ménages logés



<sup>4</sup> On entend par compétences de base la capacité pour des adultes à formuler des phrases simples à l'écrit et à l'oral, à effectuer des opérations de calcul simples et à utiliser les fonctionnalités de base des nouvelles technologies.

Au Patio, 39 % des personnes logées présentent des lacunes en compétence de base alors que le taux dans la population se situe plutôt entre 10 et 15 % selon les estimations couramment admises.

4 mesures spécifiques ont été mises en œuvre pour atteindre l'objectif 2.2.

*a) Durée du bail adaptée à la durée de la formation pour les jeunes*

Lors de l'élaboration du projet Patio, il a été décidé que le bail devait être adapté à la durée de la formation professionnelle et donc aller au-delà des 2 ans prévus dans le contrat de bail initial afin de permettre au bénéficiaire de terminer sa formation sans ajouter la pression d'une nouvelle recherche de logement. C'est pourquoi nous avons créé des contrats jeunes qui se distinguent des contrats ordinaires sur deux points : le loyer est moins cher (650.-) et la durée est prolongeable en fonction du contrat de formation.

Fig. 13 : Type de contrat de logement au Patio proposé aux jeunes entre décembre 2016 et janvier 2019 (sur 30 ménages jeunes)

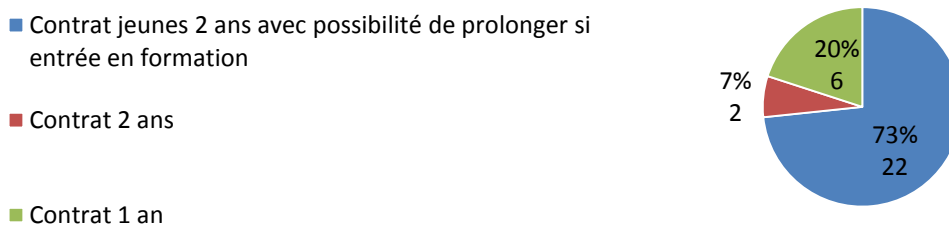
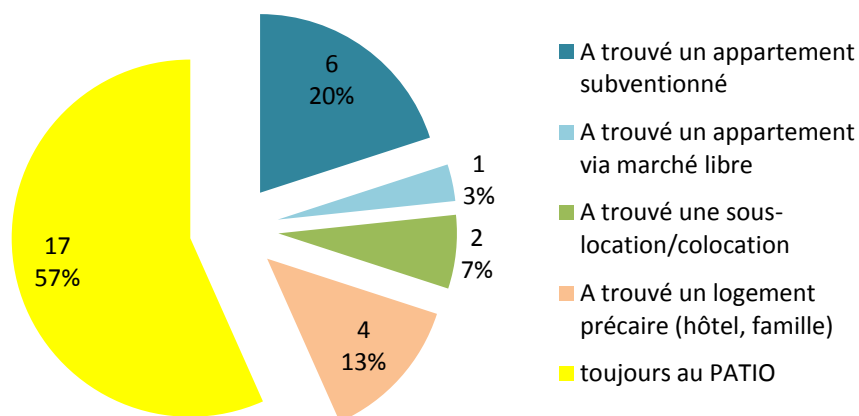
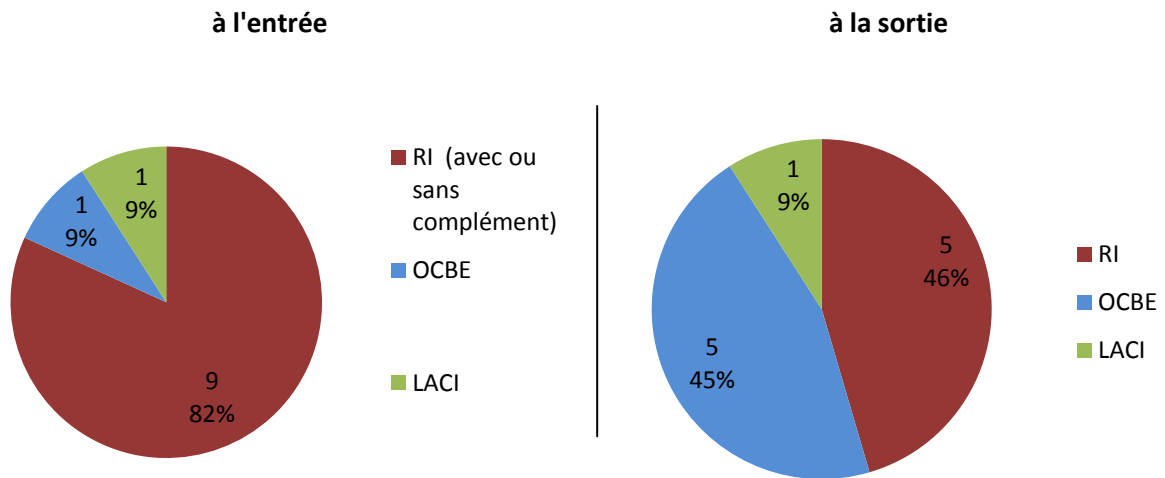


Fig. 14 : Situation de logement au 31 janvier 2019 des 30 ménages jeunes relogés au Patio depuis son ouverture (sur 30 ménages jeunes)



Sur les 13 ménages jeunes sortis du Patio durant la période d'évaluation, 5 ont trouvé un autre logement **durant leur formation** (1 est retourné dans sa famille, 2 en appartement subventionné et 2 en sous-location). Ces jeunes ont quitté le Patio alors qu'un prolongement de leur contrat leur a été proposé.

Fig. 15 : Type de revenu des 13 ménages jeunes sortis du Patio entre décembre 2016 et le 31 janvier 2019 (sur 13 ménages jeunes)



**b) L'impact des prestations d'orientation-insertion délivrées par les conseillères de l'Unité insertion**

L'Unité insertion (Ui) a suivi 26 personnes auxquelles s'ajoutent des consultations en permanence.

Afin de répondre au point 4.4 du rapport-préavis qui prévoit qu'« un dispositif d'accompagnement socio-éducatif et d'insertion sera mis en place sur le site même, en lien avec l'ensemble des ressources et compétences du SSL », l'Unité insertion a désigné deux collaboratrices pour un 20% EPT au total assigné au Patio. L'objectif est de suivre de manière soutenue chaque jeune entré au Patio qui n'est pas en formation afin de l'aider à élaborer un projet professionnel et à le mettre en œuvre. Quelques suivis de bénéficiaires de plus de 25 ans ont aussi été ouverts. Une rencontre tripartite avec la ou le bénéficiaire, la conseillère en insertion et l'ASUL a lieu afin de définir les objectifs du suivi.

Fig. 16 : Nombre de bénéficiaires au Patio suivi-e-s par l'Unité insertion, par catégorie d'âge, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 26 bénéficiaires suivi-e-s par l'Ui)

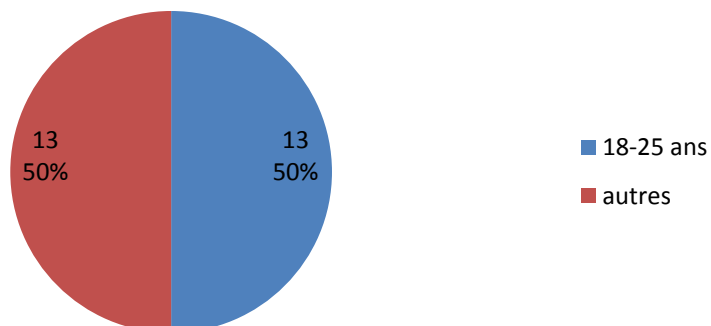
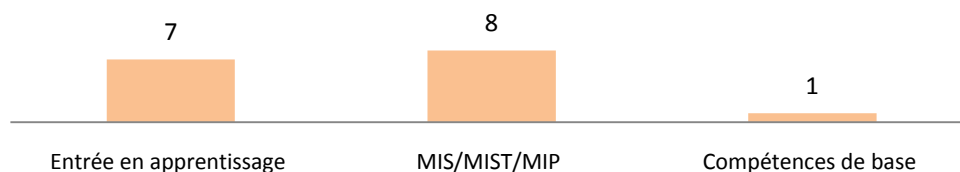


Fig. 17 : Entrées en apprentissage ou suivis d'une mesure par des jeunes, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 13 dossiers jeunes suivis par l'Unité insertion, et selon le type de mesure)



Sur les 30 jeunes logés au Patio depuis l'ouverture, on compte :

- 8 en formation à leur arrivée ou qui avaient une formation terminée avant leur arrivée,
- 7 qui ont commencé une formation durant le Patio,
- 5 qui sont encore suivis par l'UI,

Sur les 30 jeunes relogés au Patio en 2 ans, 15 sont entrés en formation qualifiante, avant ou pendant leur séjour au Patio.

Sur les 30 jeunes relogés, 28 ont effectués au moins une mesures (MIP, MIS, MIST) ou un stage, soit 93 %. Les deux jeunes qui n'ont rien fait ont pourtant été suivis par une COI mais les difficultés de santé se sont révélées de réels freins à l'insertion.

Sur les 13 jeunes suivis par les conseillères en orientation et insertion :

- 7 ont trouvé une formation professionnelle CFC ;
- 9 ont suivis une MIS ou MIST ou des cours compétences de base.

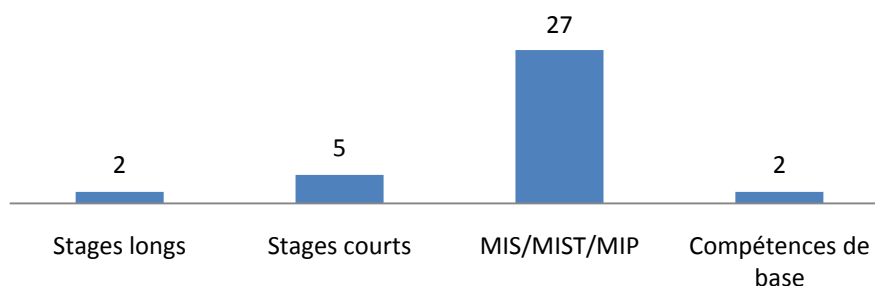
Sur les 16 jeunes non suivis par l'Ui :

- 2 ont trouvé une formation professionnelle ;
- 4 ont suivi une MIS ou MIST ;
- 6 étaient déjà en formation à leur arrivée au Patio (4 CFC et 2 UNI-EPFL).

Pour les bénéficiaires de plus de 25 ans suivis par l'Ui :

- 2 ont pu faire un stage long,
- 5 une MIS/MIP,
- 3 ont été orientés vers l'ORP pour recherche d'emploi.

Fig. 18 : Nombre de stages, mesures, cours suivis au Patio de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)

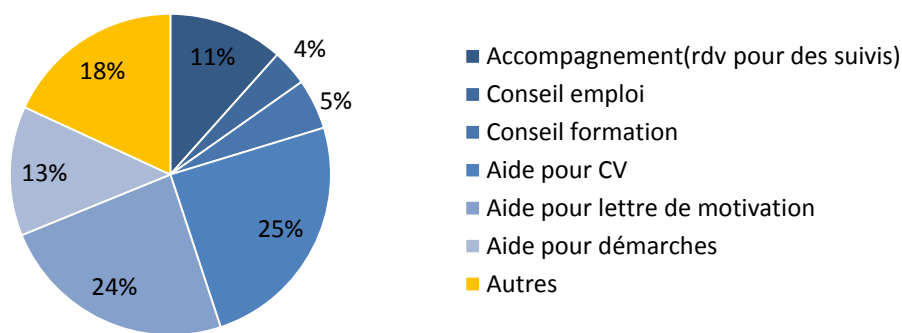


### c) *Permanence Unité insertion*

Afin d'offrir les compétences spécifiques de l'Unité insertion sur site, une permanence est ouverte tous les mardis matin de 9h à 11h00 au Patio. 28 personnes dont 9 qui n'ont pas un suivi actif avec l'Unité insertion ont fait appel à cette permanence sur ces deux ans. 1 personne a beaucoup sollicité l'accompagnement, étant venue 18 fois pour diverses demandes. Comme le montre le tableau ci-dessous, un certain nombre de demandes adressées lors de cette permanence ne concernent pas l'insertion (18 % d'« autres »).

Les prestations octroyées durant ces permanences sont diverses, mais la grande majorité 113 / 138, soit 82 %, sont bien ciblées. Nous pouvons émettre l'hypothèse que les bénéficiaires identifient correctement les professionnels présents.

Fig. 19 : Type de demandes formulées lors des permanences de l'Unité insertion au Patio, avec en bleu les demandes directement en lien avec les prestations de l'Unité insertion (en part des 138 demandes totales)



### d) *Collaboration avec le réseau de professionnels*

Diverses collaborations avec le réseau ont lieu dans le cadre des suivis des bénéficiaires en plus de tous les contacts réguliers avec les collègues du SSL en charge des dossiers sociaux (assistantes et assistants sociaux) ou administratifs (gestionnaires de prestations RI). Les bénéficiaires suivis au Patio peuvent rencontrer diverses difficultés : santé, emploi, compréhension de l'environnement social, etc. A titre d'exemple, un quart de l'ensemble des personnes relogées a un suivi psychologique connu. Divers contacts peuvent avoir lieu dans ce cadre avec le réseau santé (Centre médicaux sociaux, médecins, psychologues, psychiatres, etc.). Ce ne sont pas toujours des contacts directs, mais il arrive aux membres des équipes professionnelles d'être contacté-e-s ou de participer à un réseau en général avec l'AS de référence.

Par ailleurs certaines personnes en formation sont suivies par la mesure Accent ou sont en MIS-MIST-MIP. Il arrive que des contacts téléphoniques soient engagés avec ces interlocutrices et interlocuteurs, ou que des entretiens de réseau soient réalisés.

### **Conclusion sur l'objectif 2.2.**

La stabilité du logement, même sur 2 ans, est un facteur clé dans la réussite d'une formation. La stabilité rendue possible par le logement au Patio permet à l'Unité insertion d'apporter une aide en affinant le projet professionnel, en trouvant les formations correspondantes et en accompagnant les bénéficiaires dans cette démarche.

26 bénéficiaires suivis par l'Unité insertion sur 108 ménages logés, cela représente 24 % des ménages du Patio. C'est beaucoup plus que pour l'ensemble du CSR où seuls 4.5 % des dossiers du CSR bénéficient des prestations de l'Unité insertion





### 3. Objectif n°2.3 : Contribuer à améliorer la situation sociale, sanitaire et financière des personnes

En mobilisant toutes les ressources du SSL (cf. infra objectif 4.2), le projet du Patio s'inscrit dans l'objectif, commun à tout le SSL, d'autonomisation des bénéficiaires. A ce titre, l'examen de l'évolution de la situation sociale, sanitaire et financière des personnes qui ont résidé, ou résident encore au Patio est riche d'enseignements.

#### Les faits

Ce travail d'évaluation du Patio nous a permis d'engager un large travail de recueil de données sociales, et de dresser ainsi un diagnostic social complet sur la situation des personnes hébergées. Nous sommes en mesure de comparer la situation avant l'entrée, durant le séjour et à la sortie. Nous avons distingué les problèmes selon qu'ils étaient déclarés ou constatés lors du suivi social.

Sur l'ensemble des 108 ménages relogés au Patio, nous relevons les données suivantes :

Fig. 20 : Parts des ménages relogés au Patio concernés par une problématique sociale, du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019 (situation à l'entrée, sur 108 ménages)

	<i>Déclaré</i>	<i>Constaté</i>	Déclaré et/ou constaté
Absence de formation achevée (y compris formation non reconnue)		76 %	76 %
Absence de formation achevée		65 %	65 %
Présence de dettes		63 %	63 %
Conflits familiaux	50 %	40 %	53 %
Problèmes de santé	33 %	43 %	46 %
Lacunes en compétences de base		39 %	39 %
Problèmes de consommation	5 %	14 %	14 %

Plus de la moitié des ménages logés au Patio sont endettés (63 %) et ont des conflits familiaux (53 %), et près de la moitié ont des problèmes de santé (46 %). La consommation problématique de drogues ou d'alcool est beaucoup moins prégnante qu'on pourrait le craindre avec 14 % des ménages concernés par cette question.

Les relations entre les problématiques sociales sont intéressantes à relever. Le tableau ci-dessous présente la prévalence de certaines problématiques sociales en fonction de la présence d'autres problématiques sociales. Ainsi, parmi les 54 ménages qui ont déclaré des conflits familiaux, 59 % avait des dettes.

On constate des écarts importants entre le déclaré et le constaté, d'environ 10 points de pourcentage. Le constaté est supérieur au déclaré sauf pour les conflits familiaux où c'est l'inverse, le déclaré étant supérieur au constaté d'environ 10 points de pourcentage également.

En cumulant les ménages qui déclarent des problèmes et les ménages dans lesquels nous constatons ces mêmes problèmes, on obtient des taux de prévalence plus importants. Ainsi **46 % des personnes relogées ont des problèmes de santé**, alors qu'ils n'étaient « que » 33 % à déclarer en avoir.

Fig. 21 : Prévalence de problématiques sociales en fonctions d'autres problématiques sociales chez les bénéficiaires logés au Patio de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)

1 ↓	2 →	Conflits familiaux déclarés	Problèmes de dettes	Problèmes de santé, déclarés et apparents
Conflits familiaux déclarés (54)		-	59 %	54 %
Problèmes de dettes (68)		49 %	-	54 %
Problèmes de santé, déclarés et apparents (50)		58 %	74 %	-

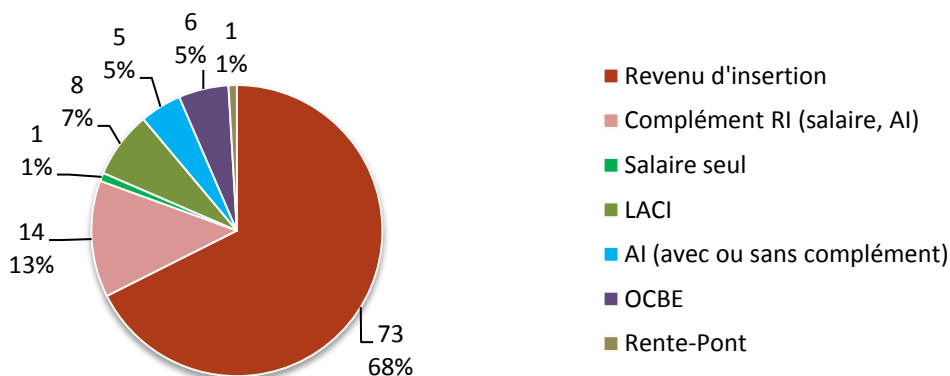
*Exemple de lecture* : 59 % de l'ensemble des 54 personnes ayant des conflits familiaux déclarés ont des problèmes de dettes.

Il est frappant de constater que les problèmes de dettes sont beaucoup plus présents dans les ménages avec des problèmes de santé avec près de 3 ménages sur 4 (74 %) concernés alors que la présence de dette s'élève à 63 % dans l'ensemble des locataires<sup>5</sup>.

#### a) Améliorer la situation financière des bénéficiaires

Le type de revenu des ménages est une indication essentielle sur le chemin de l'autonomie. Outre le type, la stabilité du revenu doit également être attentivement examinée.

Fig. 22 : Type de revenu des ménages lors de leur entrée au Patio, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)



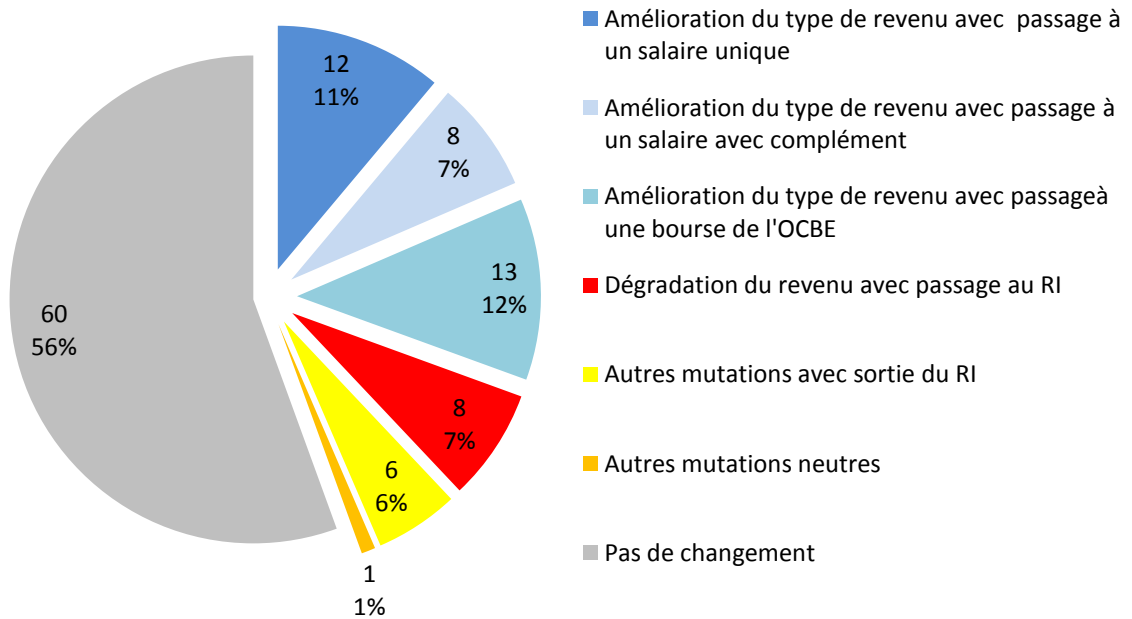
A l'entrée au Patio, 81 % des ménages est bénéficiaire du RI (y compris en complément de salaire). Le taux de bénéficiaires d'aides sociales, toutes catégories confondues, s'élève à 93 %.

Sur l'ensemble des 108 ménages relogés, 48 (soit 51.8 %) connaissent une ou plusieurs modifications de leur type de revenu au cours de leur séjour au Patio.

En prenant en considération toutes les évolutions des revenus des locataires, nous parvenons au graphique ci-dessous.

<sup>5</sup> Se référer ici à l'article de Caroline Henchoz et Tristan Coste « Santé et (sur)endettement : quels liens ? » REISO 24.03.2016 qui développe l'interconnexion étroite et complexe entre la santé et le processus de (sur)endettement. <https://www.reiso.org/articles/themes/precarite/428-sante-et-sur-endettement-quels-liens>

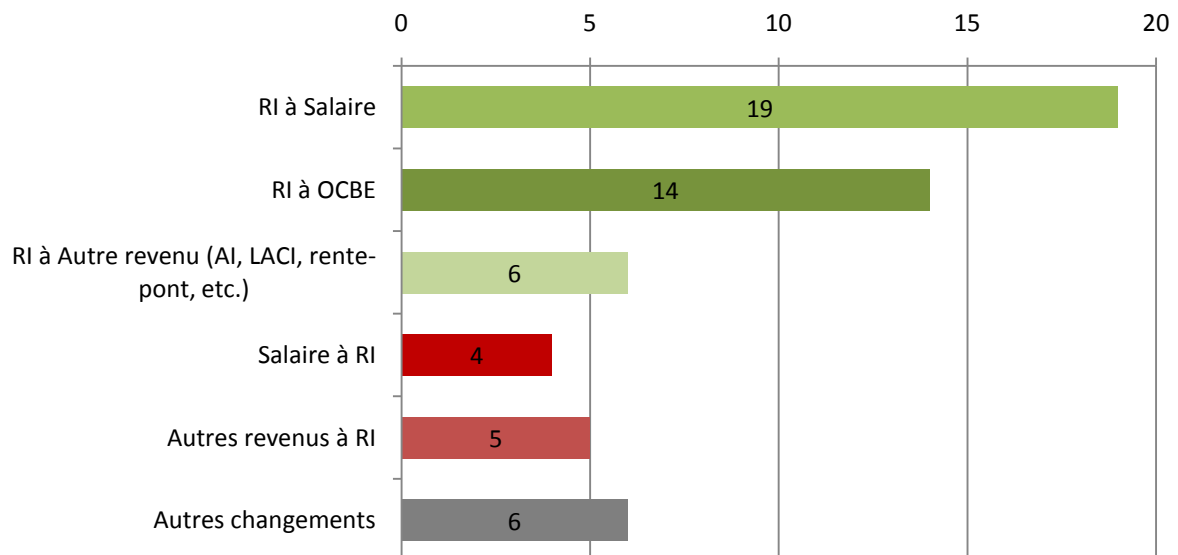
Fig. 23 : Evolution des revenus des bénéficiaires durant leur séjour au Patio, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)



On compte 48 changements dont :

- 20 concernent une **sortie du RI** vers un emploi ou une bourse (soit 41,6 % des changements)
- 24 concernent une **sortie du RI** vers un emploi ou une bourse, ou l'accès à une prestation type AI, LACI, rente-pont (soit 50 % de tous les changements)
- 8 sont une dégradation du revenu avec **l'entrée au RI** (soit 16.6 % des changements).

Fig. 24 : Nombre de mutations du revenu des ménages durant la résidence au Patio, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (en nombre de mutations)

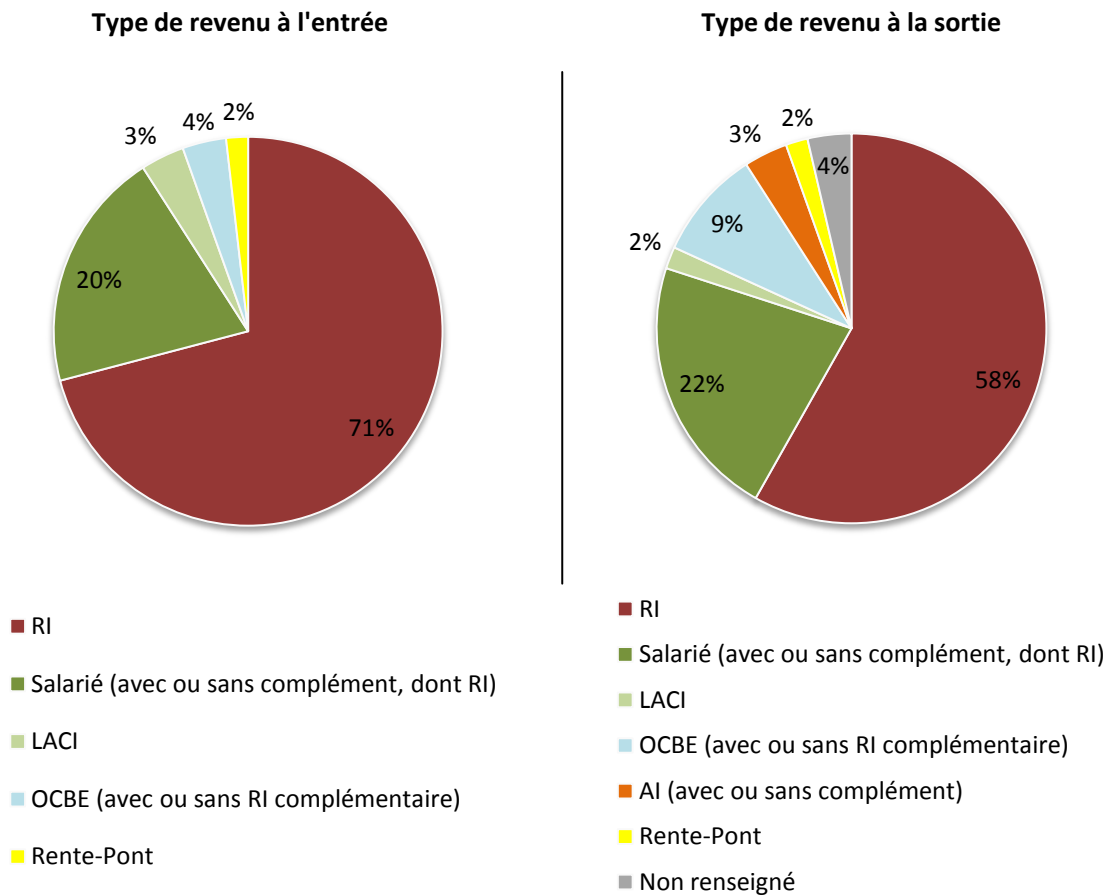


*Note : un même ménage peut changer plusieurs fois de type de revenus durant le séjour au Patio. Les changements énumérés ici concernent soit des changements complets de type de revenus, soit des changements partiels (par exemple un passage du salaire avec complément RI à un salaire avec bourse OCBE). Ils sont listés par occurrences de mutations, et n'excluent pas un retour au type de revenu antérieur.*

On compte 54 changements de type de revenu pour les 108 ménages. 39 de ces changements, soit près des trois-quarts (72.2 %), concernent une sortie du RI, même partielle. En moyenne, un ménage du Patio (108) voit son type de revenu changer 0.5 fois. Moins de la moitié des ménages (44.4%) totalise l'ensemble des changements de type de revenu.

Un lien reste à établir entre les personnes qui sortent et l'évolution de leur revenu. Les deux graphiques ci-dessous comparent les revenus des 55 ménages qui ont quitté le Patio entre leur situation à l'entrée et leur situation à la sortie.

Fig. 25 : Type de revenu des ménages du Patio, entrés entre décembre 2016 et le 31 janvier 2019, et qui en date de 31 janvier 2019 en sont sortis (sur 55 ménages)



On constate que parmi les ménages qui sont sortis du Patio :

- le nombre et la part des ménages vivant exclusivement avec le revenu d'insertion baisse de 39 à 32 dossiers, soit de 71 % à 58 % de l'ensemble des ménages sortis ;
- les revenus issus de bourses passent de 4 à 9 % avec 3 dossiers de plus ;
- les personnes salariées sont en hausse de 20 à 25 % avec 3 ménages de plus.

Les actions mises en œuvre / les facteurs de réussite

- Accompagnement social des assistantes et assistants sociaux généralistes : 85 % des personnes logées au Patio ont un suivi social avec un-e AS dont l'objectif ultime est de faire accéder à l'autonomie financière vis-à-vis de l'aide sociale ;
- Des baux de 2 ans : ce temps est suffisamment long pour permettre de travailler sur la recherche d'un emploi ou entreprendre une formation permettant de sortir du RI, et éviter que toute l'énergie soit mobilisée sur la recherche de logement ;
- Loyer modeste : les montants modestes des loyers contribuent probablement à faire sortir des ménages de la dépendance à l'aide sociale.

**Conclusion sur les revenus des locataires du Patio :**

- 37 % des ménages relogés ont quitté le RI durant leur séjour au Patio (40 / 108)
- 30 % des ménages relogés ont vu leur situation s'améliorer par l'accès à un emploi ou à une bourse (soit 33 situations) et parmi ces 33 situations, 7 ont accédé à un logement subventionné.



## b) Réduire l'endettement ou augmenter la « désendettabilité »

### Les faits

68 ménages ont indiqué avoir des dettes à leur entrée au Patio, soit 63% du total des entrées. Parmi ces 68 ménages :

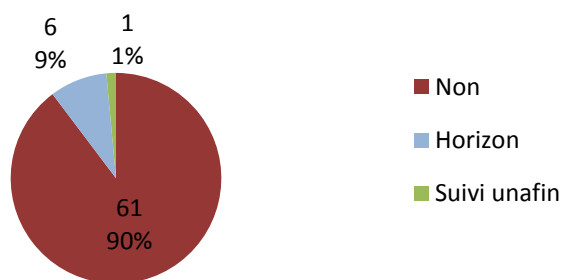
- 24 ont des lacunes en compétences de base (à l'entrée), soit 35 %
- 50 n'ont pas de formation achevée (à l'entrée), soit 74 %
- 36 ont des problèmes de santé déclarés ou apparents, soit 53 %
- 49 sont au RI, soit 72 %

Avec 63 % de ménages endettés (68 sur 108), la population résidente au Patio présente un taux d'endettement nettement plus élevé que la moyenne nationale. En effet, l'Office fédéral de la statistique (OFS) dans le module « endettement » du SILC-2013<sup>6</sup> indique que « 40 % de la population Suisse vit dans un ménage avec au moins un type de dette(s) et 8% cumule au moins trois types de dettes (hypothèques non comprises). Les dettes les plus fréquentes sont les arriérés de paiement, d'impôts en particulier ».

Au Patio, on relève que 75% des 25 à 40 ans sont endettés et 45 % des 18-25 ans.

### Ce qui a été fait

Fig. 26 : Suivi Unafin pour les ménages ayant des dettes, de décembre 2016 au 31 janvier 2019 (sur 68 ménages)



Durant leur séjour au Patio, 10% des ménages ayant des dettes (7/68) et 9 % (10/108) de l'ensemble des ménages relogés ont été reçus en entretien à l'Unité d'Assainissement Financier du SSL (Unafin), soit dans le cadre de la prestation HoRlzon, soit pour débiter un suivi en vue d'un désendettement.

Cette proportion peut sembler numériquement faible, eu égard au fait qu'un grand nombre de ménages est concerné par l'endettement (63 % de l'ensemble des ménages relogés). Toutefois, on constate qu'en 2018, 5 % seulement de l'ensemble des bénéficiaires RI du CSR de Lausanne (soit 235 sur 4763) a bénéficié d'une consultation de l'Unafin. Comparativement, le Patio a permis un accès beaucoup plus large à cette prestation qui se situe, rappelons-le, en amont d'un désendettement futur et qui est à destination des personnes qui vivent au minimum vital et qui ne peuvent, par conséquent, pas rembourser leurs dettes, même en les négociant.

La prestation HoRlzon ne correspond pas au début d'un suivi en désendettement. C'est une prestation ponctuelle qui permet de faire un bilan des dettes au jour du rendez-vous, de conseiller la personne pour stabiliser son endettement et de l'informer des éventuelles oppositions partielles et/ou contestations de frais illégaux qui peuvent être faites. Ce rendez-vous HoRlzon permet

<sup>6</sup> Statistics on Income and Living Conditions : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/situation-economique-sociale-population/revenus-consommation-et-fortune/endettement.html>. Les résultats du module SILC-2017 sur l'endettement seront disponibles fin 2019 sur ce même site

d'expliquer les différentes procédures qui existent pour se désendetter, les conditions à réunir et l'aide que l'Unafin pourrait apporter dans ces démarches vis-à-vis des créanciers.

### Les résultats à la sortie

La situation des 68 ménages endettés à la sortie du Patio au 31 janvier 2019 est la suivante :

- Du point de vue du logement, 36 des 68 ménages endettés ont quitté le Patio (soit 53 %) :
  - o 16 sont entrés en logement subventionné
  - o 7 ont accédé à un logement en marché libre
  - o 4 ont trouvé une solution de logement précaire
  - o 3 sont partis en colocation ou sous-location
  - o Les 6 autres sont décédés, sont partis, ont été expulsés, etc.
- Du point de vue des revenus, 6 des 68 ménages endettés sont sortis du RI pour prendre un emploi et sur ces 6 sorties du RI, 4 ont accédé à un logement subventionné. Des perspectives réelles de désendettement sont désormais envisageables pour eux...

... sachant que :

- L'Unafin ne dispose pas de fonds pour payer des dettes
- Les professionnels de l'Unité logement informent les résidents qu'un désendettement n'est envisageable qu'avec les capacités financières des personnes elles-mêmes (c'est-à-dire, notamment, que leur revenu ne doit pas en être au minimum vital).
- Et qu'il est, de plus, nécessaire de pouvoir planifier un désendettement sur 3 ans et pour cela remplir un certain nombre de critères de stabilité (des revenus fixes et réguliers, des charges, y compris celle du loyer, prévisibles sur 3 ans, et une situation familiale et personnelle stable/connue).

Il apparaît que les personnes hébergées au Patio n'ont pas une situation financière et professionnelle stable et que plus de 72 % d'entre-elles, à l'entrée au Patio, vivent avec le minimum vital. Même si le Patio contribue à stabiliser les aspects de logement sur 2 ans, les autres paramètres ne sont pas réunis pour permettre un désendettement durant cette période de vie au Patio.

### **Conclusion sur le désendettement :**

- **9 % des personnes endettées relogées au Patio en sont sorties avec des perspectives concrètes de désendettement** grâce à des sources de revenu (emploi) et à un loyer bas (logement subventionné), soit 6 ménages sur 68 ;
- Avoir des dettes n'est pas synonyme d'immobilité sociale : **64 % des ménages endettés ont accédé à un logement autonome**, majoritairement en logement subventionné ;
- Les ménages relogés au Patio ont, proportionnellement, bénéficié deux fois plus que les autres bénéficiaires du SSL des prestations de l'Unafin.

### **c) Amélioration de la santé**

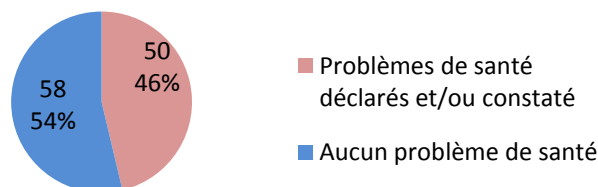
#### Les faits

La situation sociale des personnes a une influence déterminante sur leur état de santé. Dans son rapport préavis N° 2013/30 du 4 juillet 2013 la Municipalité rappelle que « *les conséquences de ce mode d'habitation [l'hôtel] sur la santé physique et mentale des personnes sont lourdes et constituent des freins voire des obstacles à l'insertion* ».

Même si les modes d'habitation qui précédaient l'entrée au Patio sont très variés, il apparaît que soit pour des raisons de logement, soit pour des raisons personnelles, les trajectoires de vie des personnes entrantes au Patio les ont fragilisées. Les raisons sont souvent multifactorielles (séparation, expulsion, conflit,...) et conduisent les personnes à traverser des périodes de vulnérabilité plus ou moins longues susceptibles d'avoir un impact négatif sur leur santé physique et/ou psychique.

Cependant ces effets sur la santé sont peu évoqués par les personnes elles-mêmes (faible prise de conscience, déni, peur du jugement ou des conséquences, etc.) : à l'entrée au Patio seule une personne sur 3 (33%) déclare avoir un problème de santé. En croisant ces données déclaratives avec les données constatées par les professionnels sur place concernant l'état de santé des personnes, on constate un taux de 46 % de ménages avec un problème de santé.

Fig. 27 : Problèmes de santé constatés et/ou déclarés lors de l'entrée au Patio, du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019 (sur 108 ménages)



Constats :

36 ménages ont déclaré un problème de santé, dont :

- 5 ont déclaré avoir un problème d'addiction
- 21 ont bénéficié d'un suivi thérapeutique durant leur séjour (entamé avant l'entrée ou durant le temps au Patio)

A leur sortie du Patio :

75% des ménages sortis du Patio ayant déclaré un problème de santé à l'entrée ont entamé un suivi thérapeutique (12 ménages sur 16). Cette proportion des ménages engagés dans un suivi thérapeutique est supérieure au taux de suivi thérapeutique constaté à l'entrée ou durant le séjour (58 %, soit 21 ménages sur 36 ayant déclaré un problème de santé).

Les moyens mis en œuvre et les facteurs explicatifs de ces résultats

Centré sur la problématique du logement, le travail de l'équipe sociale du Patio permet d'instaurer des prises en charge globales et adaptées aux problématiques de santé rencontrées. La mise en place d'un réseau de soins et/ou l'orientation vers des professionnels de santé fait partie intégrante du projet social, d'autant plus si les problèmes de santé ont un impact sur les capacités de la personne à retrouver son autonomie financière et de logement.

- Un **bilan social** de la personne est fait à l'entrée au Patio et permet de cibler les axes de travail et de déterminer le type de soutien à lui apporter. Les aspects de santé sont abordés (dans le respect du secret médical) et l'ASUL va chercher à mettre en lien la personne qui n'aurait pas de référent médical avec un professionnel de santé, si la situation l'exige.
- L'ASUL va accompagner, si nécessaire avec l'AS généraliste, la personne sur les aspects de **gestion administrative et financière de ses frais de santé**, afin que cela ne soit pas un frein à une prise en charge médicale, ni que cette dernière n'entraîne de dettes. La question du paiement des factures peut être abordée facilement.



- La **présence de collaborateurs du SSL sur site**, la **fréquence des RDV** ainsi que les **rencontres informelles** tendent à créer un climat de confiance avec la personne propice à la mise en place d'un accompagnement au plus près des difficultés rencontrées (addictions, dettes, solitude,...). L'ASUL peut être informé ou témoin d'une problématique de santé ayant des conséquences dans le quotidien (ambulance, souffrance exprimée,...) ou d'une consommation jugée problématique et ayant des répercussions sur l'environnement direct de la personne (intervention de la police, nuisance sonore,...) et pourra reprendre certains éléments qui ont émergé durant le suivi.

### **Conclusion de l'axe 2 :**

Avec 70 % de sortie en logement autonome, le Patio obtient le meilleur résultat de tous les dispositifs logement du SSL sur cet indicateur clé. Le Patio a notamment un impact très fort sur les sorties en logement subventionné avec 36 % des sorties. Grâce au loyer modeste ainsi obtenu, la part du loyer dans le budget mensuel est réduite et cela favorise l'équilibre et la maîtrise des budgets des ménages, et peut permettre d'ouvrir des perspectives de désendettement.

Il est frappant de constater que 44 % des ménages relogés voient leur type de revenu être modifié durant leur séjour au Patio : 75 % de ces changements relèvent d'une amélioration du revenu (pour l'essentiel grâce à une prise d'emploi).

Centrée sur la problématique du logement, l'intervention et l'implication des assistantes et assistants sociaux de l'Unité logement sur le site du Patio permet d'intervenir et d'orienter rapidement les locataires vers des bons partenaires (santé, dettes,...) en fonction des problématiques en présence, sachant que plus l'intervention sociale est rapide et ciblée, meilleurs en seront les résultats.



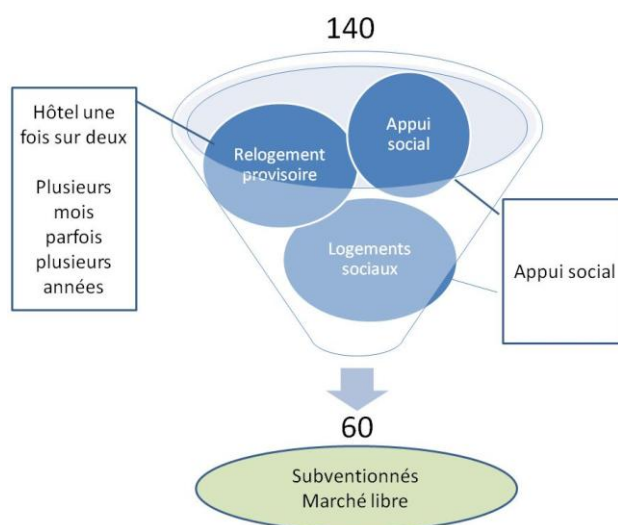
## C. Axe n°3 : Augmenter l'hébergement provisoire maîtrisé et à faible coût du Service social

### 1. Objectif n°3.1 : Eviter l'engorgement de l'unité logement

#### Les faits

Pour mémoire, le schéma suivant a servi de fil conducteur à la rédaction de la directive logement de 2016 :

Fig. 28 : Facteurs d'engorgement de l'Unité logement avant la directive logement de 2016



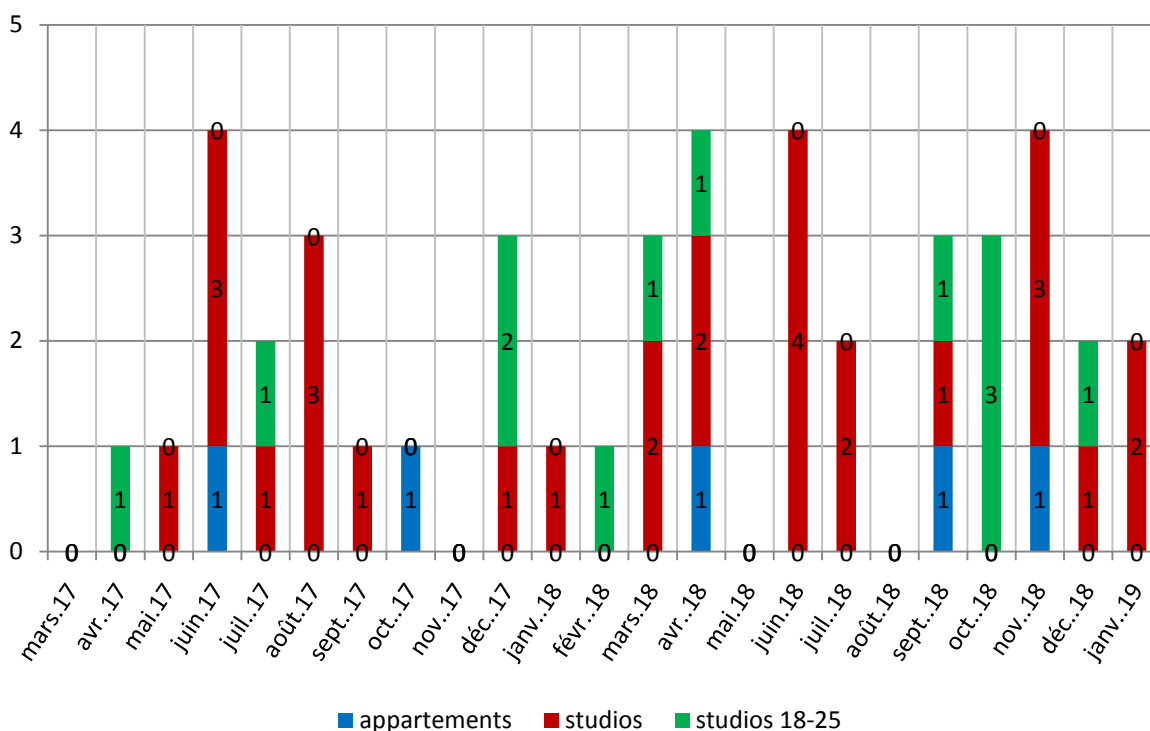
Avec 140 entrées pour seulement 60 sorties<sup>7</sup>, et un « entonnoir » rempli des prestations d'appui social en faveur de personnes logées par l'Unité logement et dans l'incapacité d'en sortir, le système ne pouvait pas fonctionner durablement.

De janvier 2017 à janvier 2019, le Patio a permis de reloger 108 ménages, soit 54 ménages en moyenne annuelle. Toutefois, pour obtenir le flux ordinaire de disponibilité des appartements du Patio, il convient de faire abstraction des 61 premiers relogements. Comme le montre la figure 2.1, sur les 2 années d'exercice, 45 logements ont pu être attribués, soit 23.5 par années, soit environ 2 par mois en moyenne. A titre de comparaison, entre 2012 et 2015, le nombre de relogement moyen annuel, pour l'ensemble de l'Unité logement, était de 102<sup>8</sup>. Le Patio a permis d'augmenter notre capacité de relogement de 53 % pour les années 2017 et 2018. En tenant compte du seul « rythme de croisière », l'augmentation de la capacité de logement de l'Unité logement est de 23 %.

<sup>77</sup> Source : SSL, données indicatives pour l'année 2015

<sup>8</sup> Source : rapport de gestion de la Municipalité de Lausanne (2013 à 2015)

**Fig. 2.1 : Entrées mensuelles au Patio selon le type de contrat du 1<sup>er</sup> février 2017 au 31 janvier 2019 (en nombre de ménage entrant)**



## 2. Objectif n°3.2 : Les bénéficiaires respectent le cadre et quittent le logement à la fin du bail

### Les faits

Durant les deux premières années, on relève 16 résiliations de bail pour impayés, 3 expulsions demandées qui ont donné lieu à 2 procédures juridiques d’expulsion lancées. Aucune exécution forcée n’a été nécessaire durant cette période, les personnes étant toujours parties d’elles-mêmes sans que nous sachions quelle a été la suite de leur parcours logement.

Les fins de bail, qu’il s’agisse de fin de contrat ou de résiliation, se déroulent bien et aucun conflit n’est à déplorer. L’effet de la présence sur place de collaborateurs ASUL et de l’intendant est sans doute de nature à favoriser les bons rapports entre locataires et bailleur.

Au 31 janvier 2019, **on relève 22 ménages qui ont dépassé le cadre des 24 mois** prévu par le rapport préavis. Parmi ces 22 ménages :

- 9 (soit 41 %) sont des jeunes en formation, dont les contrats de bail ont été prolongés pour s’aligner sur la durée de la formation (décision de principe du groupe de travail social du Patio du 7 mars 2014) ;
- 3 dossiers sont des relogements temporaires de César Roux 16 (CR16) qui ont vocation à y retourner lorsque le bâtiment sera rénové (accord SSL-SLG de 2016) ;
- 1 dossier est issu des hébergements d’urgence pour lequel il a été admis qu’aucune recherche de logement ne serait exigée après une évaluation intermédiaire discutée avec le dispositif bas-seuil qui nous a orienté cette situation ;
- Les 9 situations restantes se répartissent de la façon suivante :
  - o 1 personne adulte est entrée en formation : son contrat a été reconduit pour s’aligner sur la durée de la formation comme on le fait pour les jeunes ;
  - o 2 personnes sont en procédure d’expulsion ;

- Reste donc 6 personnes pour lesquelles aucun autre motif qu'une absence de solution ne peut être avancé pour expliquer que la durée de leur résidence ait dépassé les 24 mois. A noter qu'entre le 31 janvier 2019 et le 1<sup>er</sup> juin 2019, toutes ces personnes sont sorties.

**Après 24 mois, 6 personnes ne sont pas sorties à l'échéance de la durée de bail maximale (à la fin de leur bail).** Elles mettront en moyenne 3 mois de plus pour quitter le Patio (soit une durée moyenne de résidence de 27 mois) et parmi ces 6 dossiers, 3 sont sortis au bout de 25 mois et 3 sont sortis après 29 ou 30 mois.

La durée de 24 mois semble être un bon équilibre : suffisamment long pour permettre la mise en place d'actions sociales, mais avec un terme fixe qui facilite la reprise du dossier par des institutions dont le cœur de métier est de reloger durablement la population (logements subventionnés, etc.).

### 3. Objectif n°3.3 : Offrir des loyers bas pour stabiliser les budgets

#### Les faits

Lors de l'élaboration du plan de financement avec la coopérative Cité Derrière, un des objectifs était de produire des logements les moins chers possibles, avec un plafond à CHF 650.- pour les jeunes.

Les loyers pratiqués dès l'ouverture, et restant valables aujourd'hui, sont les suivants :

Fig. 30 : Loyers pratiqués au Patio (en CHF, toutes charges comprises)

Objet	Unités	CHF/Unité
Loyer studio jeunes	18	650
Loyer studio non jeunes	37	870
Loyer appartement	6	1'330

Dans l'ensemble du parc de l'Unité logement, hors Patio et Simplon 33, seuls 12 logements sont à des coûts supportables pour les jeunes (soit un loyer, charges comprises, inférieur ou égal à CHF 650.-).

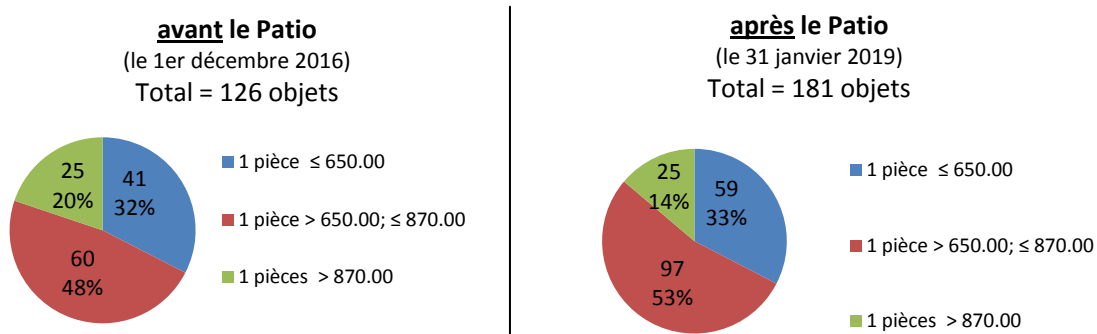
Fig. 31 : Liste des dispositifs de l'Unité logement selon leur loyer (en nbr. de logement)

Loyer inférieur ou égal à CHF 650.-	
Simplon 33	29
Autres	12
<i>Sous-total avant Patio</i>	<i>41</i>
Patio	18
<b>Total au 31.01.2019 avec Patio</b>	<b>59</b>
Loyer compris entre CHF 650.- et CHF 870.-	
APCO	22
Autres	38
<i>Sous-total avant Patio</i>	<i>60</i>
Patio	37
<b>Total au 31.01.2019 avec Patio</b>	<b>97</b>

Entre le 1<sup>er</sup> décembre 2016 et le 31 janvier 2019, le nombre de logements ayant un loyer :

- inférieur à CHF 650.- augmente de + 44 % passant de 41 à 59 objets (loyer accessible aux jeunes) ;
- inférieur à CHF 870.- augmente de + 38 % passant de 60 à 97 objets.

**Fig. 32 : répartition des objets d'une pièce en fonction de leur prix (en nombre d'objets)**



Avec les deux graphiques ci-dessus, on constate que l'arrivée du Patio a modifié la répartition des prix des logements 1 pièce du SSL entre le 1<sup>er</sup> décembre 2016 et le 31 janvier 2019 :

- La part des loyers les plus élevés, qui dépassent CHF 870.-, baisse de 20 à 14 % (valeur absolue stable à 25 objets) ;
- La part des loyers faibles, inférieurs ou égaux à CHF 650.-, augmente légèrement de 32 à 33 %, passant de 41 à 59 objets ;
- La part des loyers compris entre CHF 650.- et CHF 870.- augmente sensiblement de 48 à 53 %, passant de 60 à 97 objets.

Avec le Patio, la part des objets ayant un loyer inférieur à CHF 870.- parmi l'ensemble des logements 1 pièce du SSL passe de 80 à 86 % (cf. Fig. 32).

#### 4. Objectif n°3.4 : Offrir des logements pour les jeunes

L'absence de logement pour les jeunes était un fait contre lequel le Patio entendait proposer des solutions concrètes.

##### Les faits

L'équilibre financier du projet nous a permis de créer 18 studios pour les jeunes. Du 1<sup>er</sup> janvier 2017 au 31 janvier 2019, le Patio a accueilli 30 jeunes.

Durant cette période, la durée moyenne de résidence des jeunes est de 15.4 mois (pour tous les jeunes entrés), la durée médiane est de 18 mois, soit 6 mois de plus que pour les plus de 25 ans.

Au 31 janvier 2019, 10 jeunes sur les 17 jeunes résidants au Patio à cette date y résident depuis plus de 24 mois.

##### Explications

Les jeunes restent plus longtemps au Patio que les adultes car ils sont davantage engagés dans des formations et que par conséquent la durée de leur contrat de bail est prolongée.

## 5. Objectif n°3.5 : Disposer d'un immeuble adapté aux publics et aux prestations sociales

Au niveau architectural, plusieurs difficultés, de plus ou moins grande importance et directement liées au bâtiment, ont été identifiées dans le cadre de cette évaluation :

- La première difficulté a été le système d'alarme incendie. Un tel système a dû être installé car le bâtiment a été classé en centre d'hébergement de type B en vertu des règles d'urbanisme. Durant les 6 premiers mois d'exploitation, l'alarme s'est déclenchée 26 fois dans 20 appartements différents, en dehors des périodes de présence des collaborateurs du SSL, produisant une gêne très importante pour les locataires, parfois réveillés en pleine nuit, mais générant aussi des coûts importants (CHF 29'182.- payés par le propriétaire et reporté sur les locataires). La cause principale du déclenchement de ces alarmes incendies est l'absence de hotte dans les cuisines mais aussi de mauvais réglages initiaux du système. Certaines alarmes se sont en effet déclenchées alors que les locataires avaient pris une douche générant de la vapeur, et déclenchant l'alarme. L'installateur Siemens a pu effectuer un nouveau réglage et le nombre d'alarmes intempestives a pu être abaissé. Le problème reste entier, surtout à l'approche de l'hiver, période où les appartements sont moins aérés. Une solution durable doit être trouvée.
- La seconde difficulté importante, toujours relative au système des alarmes incendies, concerne le déclenchement intempestif d'alarmes techniques. Ces alarmes techniques peuvent en effet se déclencher pour des problèmes liés à la pompe de relevage, au corps-de-chauffe de la toiture, ou pour des questions de dérangements de la centrale d'alarme. Dans la plupart des cas, ces alarmes pourraient être mises en attente, car elles ne constituent pas une urgence en elles-mêmes, mais elles peuvent avoir pour effet de rendre aveugle le système de détection d'incendie, ce qui en cas d'incendie avéré empêcherait les pompiers d'être mis au courant, engendrant un risque vital pour les bénéficiaires, et nous engageant pénalement. Ces alarmes techniques doivent donc être traitées dans des délais raisonnables. Ces situations pouvant survenir de nuit ou durant le week-end, et le personnel n'étant pas sur place 24 heures sur 24, un contrat a dû être établi avec l'entreprise Protectas pour gérer ces alarmes hors des heures de bureau. De décembre 2016 au 31 janvier 2019, les alarmes techniques se sont déclenchées 14 fois, dont 4 fois en dehors des heures de bureau. Le contrat de délégation de gestion de ces alarmes à Protectas a un coût de CHF 720.- par année (+ CHF 200.- la première année pour les frais de dossiers et la taxe unique), et comprend un forfait de 6 interventions par an. Au-delà, un coût par intervention nous serait facturé (ce qui n'a pour l'instant jamais été le cas).
- Une autre difficulté réside dans le choix des matériaux de la cuisine, comme nous le verrons ultérieurement (cf. point suivant).
- Concernant le mobilier, il est à craindre que le mobilier des salles de bains ne prenne rapidement l'humidité et ne doive être changé, de même que les matelas (mais pour des raisons différentes).
- A l'extérieur, le sol en béton de l'entrée et des allées du rez-de-chaussée a été réalisé de façon grossière (des cailloux restent apparents), ce qui lui donne un aspect rugueux peu attrayant et rend le nettoyage plus long que si le sol avait été lisse.
- Les grilles métalliques des escaliers et du 1<sup>er</sup> étage sont assez bruyantes. Aucun locataire ne s'en est encore plaint mais cela pourrait poser problème si le bruit devait augmenter.

Sinon, l'immeuble s'avère à l'usage très bien conçu et répondant bien au besoin des usagers et des professionnels. Pour les usagères et usagers, le bâtiment est simple et fonctionnel. Par son aspect neutre et non stigmatisant, il se distingue des hôtels ou autres établissements à forte connotation sociale qu'ont fréquentés nombre de locataires avant leur entrée au Patio.

Pour les membres des équipes professionnelles, l'aspect ouvert du bâtiment donne « *l'impression de travailler dehors* » confie l'intendant en charge du bâtiment. Les bureaux permettent d'organiser des séances dans des formats très différents (groupe, individuelle, équipe, etc.). La disposition d'ensemble confère au bâtiment une grande « respirabilité » et facilite les contacts informels entre les professionnels et les résidents. Cela contribue sans doute au fait que le bâtiment soit exempt de vandalisme et de dégradation malveillante (hormis peut-être la gestion des déchets qui reste un point d'amélioration). L'absence de corridor et autre espace commun fermé génère toutefois un surcroît de travail pour le nettoyage mais rend ce nettoyage plus agréable à effectuer aux dires de l'intendant chargé du bâtiment.

Au niveau sécuritaire : aucun vol ni aucune effraction n'est à déplorer. La question de la sécurité est intéressante à soulever car initialement, le SSL et les architectes avaient pour souhait qu'il n'y ait qu'une seule entrée dans le bâtiment, de façon à pouvoir contrôler les flux et limiter les accès. Dans les faits, la porte d'entrée reste quasiment toujours ouverte et les 3 portes dites de secours le sont également, sans que cela ne soulève de problème. Bien au contraire, il semblerait que ces multiples portes d'entrées et sorties permettent le respect d'une certaine intimité, que les locataires recherchent.



## 6. Objectif n°3.6 : Maîtriser le contentieux

Le niveau de contentieux est un indicateur à la fois de bonne gestion immobilière mais aussi d'efficacité de l'action sociale dans la mesure où le paiement régulier du loyer est un objectif prioritaire dans le cadre de l'acquisition des compétences de gestion financière et administrative que les assistantes et assistants sociaux du Patio assignent aux sous-locataires du SSL. Le dispositif social mis en œuvre au Patio a été conçu pour répondre à l'objectif d'avoir un contentieux maîtrisé. Les interventions des ASUL sont nombreuses en ce sens.

A noter ici que pour l'ensemble de son parc de logements, le SSL applique une politique rigoureuse de la gestion du contentieux qui tient en un suivi strict des bénéficiaires en situation financière complexe, et la recherche constante de solutions adaptées pour que les loyers soit payés.

Pour comprendre la spécificité du Patio, nous le comparerons à 3 autres dispositifs similaires du SSL : les APCO, le Simplon et enfin, l'ensemble du parc de logements du SSL.

Fig. 34 : Comparaison des contentieux financiers du Patio, du Simplon, des APCO et de l'ensemble du parc UL (en pourcentages, du 01.01.2017 au 31.01.2019)

	Patio	Simplon	APCO	Autres SSL <sup>9</sup>
(A) Part du <b>montant total des arriérés de loyers</b> sur le total des loyers dus	2.81 %	5.11 %	7.53 %	3.53 %
(B) Part du <b>montant des arriérés de loyers des locataires sortis au 31.01.2019</b> sur le total des loyers dus	1.13 %	1.34 %	6.83 %	1.44 %
(C) <b>Part du montant des arriérés de loyers et des autres frais<sup>10</sup></b> dus sur le total de loyers dus	4.20 %	5.52 %	7.85 %	4.33 %
(D) <b>Pertes nettes</b> <i>Total des arriérés de loyers et autres frais, moins les montants récupérés sur les garanties de loyer, hors défalcation, sur le total des loyers dus</i>	1.66 %	4.13 %	2.35 %	2.72 %
<i>Spécificité des dispositifs</i>				
<i>Nombre de ménages concernés</i>	108	29	22	552
<i>Durée de résidence</i>	2 ans	Illimité	6 mois	Illimité
<i>Etat général des logements</i>	Neuf	Vétuste	Usage	Variable

Lecture : les loyers non payés au Patio représentent 2.81 % du montant que le SSL aurait dû encaisser.

Sur l'ensemble des indicateurs de contentieux, le Patio affiche de meilleurs résultats que les autres dispositifs SSL. Parmi les 35 locataires du Patio au bénéfice d'un RI complet au 31 janvier 2019, on compte la moitié (17) de paiements des loyers effectués directement par le SSL (dénommés paiement à tiers).

<sup>9</sup> Appartements sociaux et autres hébergements provisoires du SSL hors Patio, Simplon et APCO

<sup>10</sup> Autre frais refacturés aux locataires, exemple : dégradation, nettoyage, etc.



Fig. 35 : Comparaison des contentieux financiers du Patio, du Simplon, des APCO et de l'ensemble du parc UL (en CHF, du 01.01.2017 au 31.01.2019)

	Patio	Simplon	APCO	Autres SSL <sup>8</sup>
(A) Total des arriérés contractuels et non contractuels <sup>11</sup> des locataires présents et sortis	54'317.-			
(B) Total des arriérés de loyers contractuels des locataires présents et sortis	36'411.-	23'960.-	35'269.-	268'153.-
(C) Total des arriérés non-contractuels des locataires présents et sortis	17'906.-			
(D) Total des arriérés de loyers contractuels pour les locataires sortis au 31.01.2019	14'621.-	6'300.-	31'973.-	118'682.-
(E) Total des arriérés non-contractuels des locataires sortis au 31.01.2019 (dégâts constatés lors de l'état des lieux de sortie)	16'554.-	1'841.-	1'503.-	4'331.-

On constate un montant élevé pour les arriérés non-contractuels des locataires du Patio sortis au 31.01.2019 (partie grisée). Plusieurs facteurs explicatifs peuvent être avancés :

- des problèmes dans le choix des matériaux retenus lors de la conception (exemple : le plan de travail de la cuisine qui ne supporte pas le chaud. Si une casserole chaude est posée dessus, des marques sont imprimées et le meuble doit être changé, ce qui engendre des coûts. La peinture de la cuisine qui n'est pas lavable) ;
- le bâtiment étant neuf, les dégradations sont très apparentes et le SSL a l'ambition de maintenir le bâtiment à neuf ;
- le turn-over est beaucoup plus important au Patio que dans les autres dispositifs (hormis aux APCO où la durée est limitée à 6 mois).

Fig. 36 : Part des ménages concernés par du contentieux financier selon les dispositifs logements (en pourcentages et en nombre de ménages)

	Patio	Simplon	APCO	Autres SSL <sup>8</sup>
(A) Part des ménages ayant des arriérés de loyers sur le total des ménages relogés du 01.01.2017 au 31.01.2019	26.9 % 29/108	25.0 % 4/16	25.5 % 26/102	23 % 29/116
(B) Part des ménages sortis entre le 01.01.2017 et 31.01.2019 ayant des arriérés de loyers sur le total des ménages relogés du 01.01.2017 au 31.01.2019	13.9 % 15/108	12.5 % 2/16	22.5 % 23/102	9.5 % 11/116
(C) Part des ménages sortis entre le 01.01.2017 et le 31.01.2019 avec un arriéré de loyer sur l'ensemble des ménages sortis (quelle que soit la date d'entrée)	27.2 % 15/55	26.0 % 6/23	25.0 % 29/116	42.2 % 94/223
(D) Part des ménages sortis ayant un arriéré de loyer sur l'ensemble des ménages sortis, après libération de la garantie loyer (quelle que soit la date d'entrée)	0 % 0/55	4.4 % 1/23	9.5 % 11/116	19.3 % 43/223

<sup>11</sup> Les arriérés contractuels correspondent aux loyers dus contractuellement. Les arriérés non-contractuels sont les autres frais imputables au locataire en vertu de la relation contractuelle mais dont les montants ne sont pas prévus par le contrat (exemple : refacturation de frais de nettoyage ou de frais de remise après un départ de locataire)

*Note : Près d'un ménage sur deux quitte un logement SSL avec un arriéré (45.7 % pour l'ensemble du parc, ligne C). Cependant il convient de préciser qu'après libération de la garantie de loyer, la part des anciens locataires qui quittent un logement SSL avec un solde débiteur ne s'élève plus qu'à 19.3% (ligne D).*

Pour ce qui est de la part des ménages concernée par des arrières de loyer, la différence entre le Patio et les APCO n'est pas significative. Environ un quart des locataires ont des difficultés à payer le loyer (entre 23 et 27%). Cela peut s'expliquer par le fait que 43 % des sous-locataires voient leur type de revenu changer au cours de leur séjour au Patio. Chaque modification du revenu (du RI vers l'emploi, de l'emploi vers chômage, du RI vers l'AI ou du RI vers la bourse) est susceptible de provoquer des périodes sans revenu. La régularité du paiement du loyer peut être mise à mal dans ces circonstances.

En revanche, comme cela a été montré dans le tableau ci-dessus, les pertes nettes ne s'élèvent qu'à 1.66 % pour le Patio et 2.35 % pour les APCO (Fig. 34). Pour le Patio, ces pertes ne concernent pas le paiement du loyer mais les frais non-contractuels engendrés lors d'une sortie de locataire du type réparation, peinture, nettoyage, etc. Aucun locataire n'est sorti du Patio sans que les loyers dus aient été payés ou récupérés sur les garanties de loyer (0 % dans le tableau fig. 36).

Face à cette réalité des arriérés de loyer, la gérance de l'Unité logement a effectué durant les deux années concernées par cette évaluation les actions suivantes :

- Rappels contractuels : 184
- Mise en demeure : 11
- Résiliations contractuelles : 8
- Résiliations non-contractuelles : 7
- Expulsion par exécution forcée : 0

L'indicateur de la vacance est important à prendre en compte pour mesure l'adéquation entre l'offre et la demande.

Fig. 37 : Part de vacance dans les différents dispositifs de logement entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 janvier 2019 (en pourcentages)

	Patio	Simplon	APCO	Appartements sociaux et autres hébergements provisoires SSL
Part de la vacance sur le total des loyers dus	1.95 %	1.40 %	22.96 %	1.45 %
Montant de la vacance en francs	25'230.-	95'600.-	107'493.-	187'468.-

Seul le Simplon affiche un taux de vacance plus bas sur le Patio. Le faible niveau de vacance du Simplon vient du fait que les personnes qui y résident sont peu mobilisables, bénéficient d'un loyer faible et de petites rentes (AVS ou AI), ce qui les freinent dans leur mobilité.

La demande est toujours très soutenue pour le Patio, notamment pour les studios jeunes. A chaque libération, plusieurs candidatures éligibles sont envisagées. La vacance s'explique par le fait qu'il est souvent nécessaire de procéder à quelques petits travaux, comme en témoigne le fait que les arriérés non-contractuels (liés à des dégradations, réparations, etc. constatés lors de l'état des lieux de sortie) sont plus élevés que le montant des arriérés de loyers contractuels.

La vacance ne s'explique pas par un manque de candidats (ce qui peut être le cas pour les APCO) mais par le fait de devoir entreprendre des travaux au départ des locataires.

### **Conclusions de l'axe 3**

Le cadre proposé est globalement bien respecté et seuls 9 ménages sont restés au-delà des 24 mois contractuels (ils seront tous sortis après 6 mois plus tard). La durée moyenne de résidence varie de 12.7 mois pour les adultes en studios à 15.4 mois pour les jeunes. Aucune procédure d'exécution forcée d'expulsion n'a due être prise.

Avec des pertes nettes s'élevant à 1.66 % du total des loyers dus, le contentieux est maîtrisé.

Les principales difficultés rencontrées au Patio sont de nature technique avec des déclenchements fréquents des alarmes incendie et des alarmes techniques. Le choix de certains matériaux dans les cuisines s'avère, à l'usage, mal adapté.

Avec le Patio, l'offre de logements du SSL au loyer inférieur ou égal à CHF 650.- augmente de 44 %, passant de 41 à 59 objets.



## D. Axe stratégique n°4 : Innover dans l'approche sociale

---

### 1. Objectif n°4.1 : Tester des nouvelles méthodes d'intervention sociale

#### a) 4.1.1 Une conception et une gouvernance participative

Divers acteurs du SSL sont parties prenantes dans la conception du projet Patio. Pour la période concernée par cette évaluation, plusieurs groupes de travail se sont constitués, les principaux étant :

- **Pour la création du projet**, deux groupes de travail ont été constitués, l'un social, l'autre technique, réunissant des représentantes et représentants de toutes les unités du SSL impliquées afin de définir les axes de prise en charge. Ces groupes se sont réunis à 4 reprises chacun. Plusieurs documents ont été rédigés permettant la mise en œuvre du projet, tels que : procédure du choix des candidates et candidats, contrats d'objectif, prestations spécifiques, règlement intérieur, cahier des charges du concierge, modèle de contrat de location, etc. ;
- **Un colloque hebdomadaire sur site** réunit les responsables hiérarchiques de l'Unité logement, les 4 assistantes et assistants sociaux de l'Unité logement (ASUL) concerné-e-s, l'intendant, une collaboratrice gérance pour régler les divers aspects quotidiens et les situations nécessitant des échanges. Ce colloque permet d'aborder les difficultés rencontrées, de trouver des solutions, de transmettre les informations recueillies par les différents membres de l'équipe sur le site, d'articuler le travail social avec tous les aspects inhérents à la gestion d'un bâtiment.
- **Le colloque élargi**, constitué de la même équipe que le colloque hebdomadaire à laquelle s'ajoute les deux conseillères en insertion (COI) et leur responsable. Il a lieu toutes les 6-8 semaines pour échanger sur les aspects communs et travailler sur l'adaptation et l'évolution des prestations proposées. Ce moment d'échange est nécessaire et a permis d'ajuster les pratiques pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et des membres de l'équipe professionnelle. Une réflexion a été entamée sur les difficultés à mobiliser certains bénéficiaires en raison de parcours de vie complexes (instabilité psychique ou émotionnelle, dépendances, découragements, peur de l'échec, rythme, respect du cadre) et sur les moyens à développer pour essayer d'y palier. Cette réflexion doit être poursuivie et des outils doivent être définis.

#### b) 4.1.2 Des interventions sociales pas plus intensives que les autres prestations sociales du SSL mais plus réactives et plus efficaces

Le rythme de la prise en charge, mesuré par la fréquence des rendez-vous avec les ASUL ou les COI, varie de 1 ou 2 rendez-vous par semaine à 1 rendez-vous toutes les 4-6 semaines. La fréquence n'est donc pas forcément plus intensive que pour d'autres suivis au sein du SSL. En revanche, la prise en charge sociale au Patio est plus réactive du fait de la rapidité de circulation des informations entre les équipes d'intervention internes et externes, et du fait que les membres de l'équipe sur place (les 4 ASUL et les 2 COI qui assurent les suivis des bénéficiaires du Patio) sont clairement identifiés et connus de tous, ce qui facilite les collaborations. Cette rapidité est également un facteur clé d'atteinte des objectifs et donc d'efficacité.

### **c) 4.1.3 Des actions collectives dont les résultats sont variables**

Diverses actions collectives ont été proposées sur site, certaines avec des partenaires, d'autres avec des instances communales, mais toutes visant à répondre au point 4.5 du rapport préavis 2013/30 « un projet d'insertion qui entend associer toutes les compétences de la Ville » :

**Séances d'information sur les déchets** avec le **Service de la propreté urbaine (PUR)** : 2 séances ont été organisées au début 2017, à l'ouverture du Patio, avec le **PUR**. M. Christophe Leroy est venu faire ces présentations et a donné des bacs à compost aux habitants intéressés. Une trentaine de bénéficiaires y ont pris part. Une nouvelle séance est prévue pour début 2020. L'enjeu pour les gestionnaires du Patio était d'apprendre aux locataires à bien gérer et trier les déchets.

**Service des parcs et domaines** : diverses collaborations avec l'intendant et quelques bénéficiaires impliqués pour l'entretien paysagé et la création du jardin potager.

**Collaboration avec la mesure d'insertion sociale DiversCités du Service du travail de la ville de Lausanne**, pour la création en 2018 de deux buttes de permaculture à l'arrière du bâtiment. Un travail d'évaluation des besoins et des ressources à disposition a eu lieu, et plusieurs pistes ont été évoquées (bacs à compost, bacs de culture, buttes de permaculture). Cette dernière solution a été retenue (la moins coûteuse). S'en est suivie une journée de travail avec 4 bénéficiaires du Patio et des personnes participant à la mesure DiversCités. L'entretien a été ensuite assuré par les bénéficiaires du Patio et les personnes intervenant sur site. Une belle production de fruits et légumes a été rendue possible par cette réalisation.

En 2017, après autorisation suite à l'étude du sol par le **service parcs et domaines**, un jardin potager en pleine terre avait déjà été aménagé par l'intendant et certains bénéficiaires.

**Collaboration avec le poste de police d'Ouchy (Police de Lausanne)** : le médiateur est venu faire une séance de prévention sur les « incivilités d'été » (bruit, barbecue, etc.). 8 habitants ont participé à cette séance. Une collaboration continue est en place pour la gestion des nuisances.

**L'association reCYCLO** est venue faire la promotion de leurs activités de location de vélos d'occasion et d'atelier de réparation autogéré, lors de la fête des voisins.

A l'interne du Service social, plusieurs actions ont été mises en œuvre :

**Séance Infolog sur place par l'Unité logement** : deux actions ont été menées pour renseigner les bénéficiaires du Patio sur les démarches à effectuer pour la recherche d'un logement. Malgré le côté obligatoire de ces séances, seules 10 personnes ont répondu présents. Cette faible participation souligne les limites auxquelles se heurte ce genre d'opération : horaires non adaptés, informations déjà reçues, sentiment de n'être pas concerné, etc.

**Séance d'information collective sur les dettes et la LAMal par l'Unité assainissement financier du SSL** : trois séances d'information thématique sur la prévention des dettes, les impôts et la gestion des dépenses/remboursement LAMal ont été menées (2 en 2017 et 1 en 2018). Invitées par affichage et sur base volontaire, 18 personnes au total y ont participé.

**Les jeudis du Patio**: à une fréquence entre 6 à 8 semaines, il s'agit d'un moment de rencontre, sans alcool, pour les habitantes et les habitants, un lieu pour faire connaissance et/ou se présenter. 6 à 10 personnes y ont été présentes à chaque fois.

**Fête des voisins** en 2017 et 2018 : le propriétaire a contribué financièrement à hauteur de CHF 100.- chaque année.

**Thé d'hiver** en 2017 et 2018 aux alentours de Noël.

**Petits déjeuners de l'Unité insertion** : 3 invitations pour un petit-déjeuner les mardis matin à l'occasion de la permanence de l'Unité insertion ont été lancées. Leur succès est mitigé, l'horaire ne correspondant pas aux disponibilités des bénéficiaires. Ils ne seront pas renouvelés sous cette forme.

Toutes ces actions collectives s'orientent autour de trois axes : la prévention, la lutte contre l'isolement dans lequel s'enferment des bénéficiaires du Patio, et la promotion d'une vie commune harmonieuse dans le bâtiment. Les résultats sont variables selon les actions, certaines étant plus attractives que d'autres (il est plus facile de venir boire un thé que de venir parler des dettes et des impôts). En tout état de cause, ces actions contribuent à faciliter les relations entre les locataires, et entre les locataires et les membres des équipes professionnelles. Certaines actions seront reconduites, d'autres adaptées ou supprimées.

## **2. Objectif n°4.2 : Exploiter l'ensemble des ressources et compétences du SSL**

Dans le rapport préavis N° 2013/30 du 4 juillet 2013, il est prévu qu' « *un dispositif d'accompagnement socio-éducatif et d'insertion sera mis en place sur le site même, en lien avec l'ensemble des ressources et compétences du SSL. Entre 1.5 et 2 EPT y seront affectés. Une approche pluridisciplinaire sera déployée sur site pour le suivi des bénéficiaires qui rencontrent le plus de difficultés sociales.* »

Les prestations de l'Unité insertion ont été délivrées pour 34 personnes sur les 112 adultes, soit pour 31 % des personnes logées au Patio (qu'il s'agisse de suivi Ui ou d'entretiens en permanence).

Sur les 108 ménages relogés, des prestations Horizon de l'Unafin ont été délivrées pour 8 situations pour effectuer un bilan des dettes et 2 dossiers ont été ouverts pour étudier une procédure désendettement. Au total, ce sont donc 10 % des ménages relogés au Patio qui ont bénéficié de prestations de l'Unafin. Il n'est pas inutile de rappeler ici que l'ouverture d'un dossier à l'Unafin suppose que les revenus du ménage soient stables et suffisamment élevés pour envisager un désendettement.

92 appuis sociaux ont été délivrés par les Unités d'Action sociale sur les 108 situations du Patio, soit 85 %. Contrairement aux autres prestations, ces dernières ne sont pas délivrées sur site et ont vocation à traiter de tous les domaines de l'action sociale, à l'exception du logement.

Au total, seuls 7 % des personnes logées au Patio (soit 8 personnes) ne bénéficient d'aucune prestation sociale du SSL et n'ont, de ce fait, aucun autre référent interne (ni gestionnaires de prestations RI, ni AS généraliste, ni spécialiste, hormis le suivi des AS de l'Unité logement, qui concerne 100% des bénéficiaires au Patio). S'ajoute à ces 8 personnes, 2 personnes qui ont seulement bénéficié une fois d'une prestation Horizon mais n'ont aucun suivi. Toutefois, sur ces 10 personnes, 4 ont un suivi externe (psychologue, Accent ou Repuis), ce qui réduit à 5 % la part des bénéficiaires qui n'ont aucun suivi.

En conclusion, les ressources du SSL ont été largement mobilisées pour contribuer à la réussite de l'action sociale à destination des bénéficiaires-locataires, et ceci dans le respect des règles d'intervention et des critères d'orientation.

### 3. Objectif n°4.3 : Communiquer sur les réalités sociales et sur nos actions

Depuis le début du projet en décembre 2012 jusqu'à aujourd'hui, le Patio a fait l'objet d'une vingtaine d'articles dans la presse et dans des revues spécialisées (en action sociale ou en architecture).

A cela s'ajoute une dizaine d'interventions publiques pour présenter le projet, avant ou après sa construction, dans des cadres professionnels : journée d'étude logement, congrès national des coopératives d'habitation, réunion du personnel de l'Etat de Vaud, etc.

Par ailleurs, de nombreuses délégations ont été reçues en visite : des représentantes et représentants des communes de Genève<sup>12</sup>, de Renens et de Gland, des étudiantes et étudiants de l'EESP, des membres de la société d'histoire de l'art en Suisse, du Service d'architecture de la Ville de Lausanne, de la fondation du Relais, de Caritas Vaud, de la fondation Leyvraz et du Canton de Vaud.

Ces articles, ces interventions et ces visites sont l'occasion de communiquer sur les difficultés rencontrées, et de mobiliser les acteurs du logement pour préparer la sortie de nos locataires. Elles font partie intégrante de la stratégie initiée en 2013, consistant à montrer l'urgence de la crise du logement et encourager la recherche de solutions pérennes.

Les aspects novateurs et le caractère emblématique qu'a pris ce projet, à travers notamment ce qu'en ont dit les médias, a permis à la Ville de Lausanne en général, et au Service social en particulier, de développer une image positive et valorisante de ses actions en matière de logement pour les personnes en difficulté.

#### Conclusions axe n°4

Le Patio constitue un terrain d'innovation sociale important : des prestations collectives sont testées, des ressources sont mobilisées dans l'ensemble du SSL et auprès des partenaires. Ce rapport d'évaluation contribue à cette recherche de transparence et d'efficacité dans l'action sociale.

---

<sup>12</sup> A noter le projet très similaire que vient d'inaugurer tout récemment la Ville de Genève : <http://www.ville-geneve.ch/actualites/detail/article/1560844740-inauguration-19-logements-relais-site-fort-barreau/>

### III. Comment ces résultats ont-ils été obtenus ?

#### A. Conformité dans la délivrance des prestations

---

La question de la conformité concerne en premier lieu la satisfaction des mandants et des engagements contractuels du SSL. Elle porte dans un second lieu sur les conditions cadres de délivrance des prestations et notamment le respect des critères d'attribution.

##### 1. Satisfaction du mandant DGCS relatif à l'accompagnement social des sous-locataires

Le mandat du SPAS porte sur l'accompagnement social des locataires du Patio. Le SSL touche pour ce faire une subvention de CHF 230'000.-, aujourd'hui intégrée dans la subvention globale de l'unité logement de CHF 700'000.-.

Toutes les personnes hébergées au Patio ont une assistante ou un assistant social de référence au sein de l'Unité logement (100 % des situations). Cet accompagnement social se décline au travers de plusieurs entretiens au fil des mois et des besoins. A minima les personnes, après leur procédure d'admission, sont reçues pour un entretien de bilan complet dans les semaines qui suivent leur arrivée au Patio. La fréquence des rendez-vous est ensuite variable en fonction de la nature des besoins, du degré d'autonomie des personnes et de la mise en œuvre du projet d'insertion (lequel implique parfois d'autres partenaires qui prennent le relais).

En dehors de l'intervention de l'Unité logement, on relève que 93 % des personnes relogées ont une autre interlocutrice ou interlocuteur au sein du SSL (AS généraliste ou GPRI). Cette proportion monte à 95 % en tenant compte des suivis externes (suivis médicaux, Accent, etc.), sans qu'aucun doublon n'ait été identifié.

##### 2. Satisfaction des exigences relatives au public, à l'attribution et à la gestion des logements

Ces exigences figurent dans les paragraphes 4.1 et 4.3 du rapport préavis 2013/30 ainsi que dans la convention 2018 entre la DGCS et le SSL qui mentionne que « ces prestations sont offertes à des bénéficiaires du RI, notamment les personnes logées à l'hôtel, ou des personnes en situation de précarité qui s'adressent au SSL ». Elles ont été précisées et complétées par les critères d'accès aux prestations logements du SSL.

Pour rappel, ces critères sont les suivants :

1. Priorité donnée aux bénéficiaires du RI mais ouverture à toutes les usagères et usagers du service ;
2. Capacité à respecter les règles et usages locatifs et le règlement intérieur ;
3. Avoir un projet actif d'insertion socioprofessionnelle ;
4. Etre en recherche active de logement autonome ;
5. Etre collaborant·e pour un accompagnement social ;
6. Urgence et risque liés à la situation logement.

Satisfaction du critère 1 : sur les 108 ménages relogés, 99 sont bénéficiaires d'aides sociales au sens large (RI, rente-pont, OCBE, etc.) et de l'AI, soit 92 % de l'ensemble des ménages relogés (99 sur 108). Les seuls bénéficiaires RI représentent 68 % de l'ensemble des ménages relogés (73 sur 108). On compte 20 salariés à l'entrée mais un seul sous-locataire sur les 108 vit uniquement avec son salaire, les 19 autres disposent d'un salaire et de compléments de ressources sous diverses formes (chômage, RI, OCBE, AI).



Satisfaction le critère n°2 : le paiement du loyer est la première règle que l'on demande aux locataires de respecter. Les Figures 34, 35 et 36 sont, à ce titre, éclairantes : même si près d'1 ménage sur 4 relogés au Patio se trouve avec des arriérés de loyer, financièrement cela ne représente que 1.6 % du total des loyers dus, et aucun ménage n'a quitté le Patio avec des arriérés de loyer non réglés. Comparativement aux autres dispositifs logement du SSL, le Patio est concerné par une proportion comparable de locataires avec des arriérés de loyer : on trouve le taux le plus faible dans l'ensemble du parc avec 23 % et le taux le plus haut au Patio avec 26.9 %. Toutefois si l'on regarde la part des ménages sortis avec un arriéré de loyer sur l'ensemble des ménages sortis (quelque soit la date d'entrée), on obtient 27.2 % pour le Patio mais 35.9 % pour l'ensemble du parc de logement du SSL.

Sur le plan de la tenue du logement, très peu de locataires se sont révélés incapables d'assumer la bonne tenue de leur logement ou d'entretenir des relations de voisinage. Certes, du nettoyage et des retouches de peinture sont souvent nécessaires au départ des locataires, mais aucun appartement n'a été saccagé, ni aucune dégradation intentionnelle n'est à déplorer.

Satisfaction du critère n°3 : sur les 108 ménages relogés, 105 ont un projet d'insertion socioprofessionnelle défini à l'entrée. Les 3 qui n'en ont pas, sont les 3 locataires de CR16 temporairement hébergés au Patio et qui ont vocation à réintégrer CR16 après la rénovation de ce bâtiment (avril 2020).

Pour ce qui est de l'évaluation de la mise en œuvre de ces projets et de la question de savoir si le Patio a facilité la réussite de ces projets, un écart important est parfois constaté entre ce qui annoncé par les demandeurs (assistantes et assistants sociaux) et ce qui est effectivement réalisable. L'évaluation de la réussite de ces projets consisterait en un travail d'analyse des possibles écarts entre le projet annoncé, la capacité de la personne à le réaliser et les obstacles potentiels à sa mise en œuvre : une telle analyse dépasse le cadre de cette évaluation.

Satisfaction des critères n°4 et n°5 : la recherche de logement et la collaboration dans le cadre d'un accompagnement social ont été les deux principales difficultés rencontrées dans l'application de ces critères : 5 personnes n'ont clairement pas collaboré et ont reçu un avertissement à ce sujet.

Deux personnes ont vu leur bail résilié pour défaut de collaboration. Dans les deux cas, la collaboration a fonctionné durant quelques mois, puis s'est interrompue, et les locataires ne répondaient plus à aucune sollicitation de leurs assistants sociaux.

Les deux autres personnes ont quitté le Patio de leur propre choix.

A ces 4 personnes s'ajoute la situation d'une personne orientée par l'hébergement d'urgence qui ne parvenait pas à s'inscrire dans le cadre de l'appui social offert par l'Unité logement (cf. objectif 1.5). Au total, on compte donc 5 situations de non collaboration, soit 4.6 % de l'ensemble des locataires.

Satisfaction du critère n°6 : comme le montre le graphique Fig.3 en page 10, toutes les personnes relogées au Patio étaient en grande difficulté de logement et sans aucune autre solution.

## B. Economicité / Efficience

Les ressources affectées au Patio sont de 2.7 EPT qui se répartissent en 1.8 d'assistantes et assistants sociaux, 0.3 de collaboratrice gérance et 0.6 d'intendant.

Fig. 38 : Présence au Patio des assistants sociaux et de l'intendant

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	1 AS 1 intendant	1 intendant	4 AS (colloque) 1 intendant		1 AS 1 intendant
Après-midi	2 AS 1 intendant	2 AS 1 intendant	2 AS	2 AS 1 intendant	2 AS 1 intendant

La présence au Patio de membres des équipes professionnelles, sociales ou techniques, est souvent évoquée comme un facteur d'efficacité : les bénéficiaires trouvent toujours à qui s'adresser et cela accélère leur démarche et la résolution de problèmes. La salle informatique est accessible en permanence, il est possible de faire des photocopies ou des scans, d'avoir des informations concernant les prestations du SSL.

L'organisation du travail de l'intendant est le fruit d'un accord avec le propriétaire sur la répartition des charges. Il a été convenu lors de l'élaboration du projet que le SSL assume en direct toutes les charges possibles plutôt qu'elles lui soient refacturées par le propriétaire. Ainsi la dotation de conciergerie (CHF 30'000.-), les frais de gestion (CHF 11'480.-) et les consommations de chauffage, eau et électricité (CHF 40'000.-) ont été déduites des charges refacturées et assumées financièrement avec le SSL en direct. Par cette organisation, le SSL économise des frais de gestion et dispose d'un collaborateur sur le terrain à des horaires variables, en fonction de ses autres tâches et dans une limite de 60 % de son temps de travail, comme le montre le tableau ci-dessus. Le rôle et les tâches de l'intendant sont les suivantes :

- Nettoyage des communs et entretien des extérieurs
- Gestion de la buanderie
- Gestion des déchets
- Interlocuteur du propriétaire pour le SSL en tant que locataire principal
- Interlocuteur de la gérance UL, des ASUL et des intervenants extérieurs (entreprises, etc.)
- Interlocuteur des sous-locataires pour les états des lieux d'entrée et de sortie et les problèmes techniques
- Réparations et gestion des équipements (mobilier, outils, etc.)
- Surveillance générale du site (respect des règles, dispositif de sécurité, etc.)

Cette organisation spécifique s'est avérée bénéfique pour la gestion de l'alarme incendie (cf. objectif 3.5, page 38), pour la végétalisation (cf. objectif 4.1, page 45), et plus général pour les petits aménagements du quotidien (stationnement voiture, relation avec le voisinage, etc.). Nous pouvons faire l'hypothèse que la présence de l'intendant contribue positivement à ce que les locataires respectent le cadre (cf. objectif 3.2, page 35). Sans cette organisation spécifique, il est fort probable que le projet se serait heurté à des difficultés plus grandes.

De l'aveu de toutes les parties prenantes, la présence régulière de l'intendant et sa bonne connaissance du bâtiment lui permettent de jouer un rôle clef dans l'exploitation et la gestion de ce bâtiment.

La question de la juste dotation sera à mettre en lien avec les autres prestations logement du SSL dans une perspective de rééquilibrage. Le tableau suivant est à ce titre instructif :

Fig. 39 : Dotation RH des différents dispositifs logements de l'UL

	Nombre de logements	Dotation technique et administrative (réelle et prévisionnelle)	
		Prévu par un préavis	Non prévu par un préavis
Patio <sup>13</sup>	61	0.6 intendant 0.3 collaborateur gérance	
CR16	64	0	Standard SLG + 0.3 0.3 collaborateur gérance
St-Martin <sup>14</sup>	65	Standard FLCL + 0.3 0.3 collaborateur gérance	
Simplon	29	0	0.2 intendant 0.15 collaborateur gérance

Les trois immeubles de Patio, de CR16 et de St-Martin étant de tailles similaires du point de vue du nombre de logements, un partage ajusté et équitable des ressources serait souhaitable pour permettre à l'Unité logement de garantir des prestations uniformes dans les domaines techniques et administratifs.



<sup>13</sup> rapport préavis 2013/30

<sup>14</sup> rapport préavis 2017/55

## C. Pertinence et cohérence du dispositif par rapport aux objectifs et aux besoins du SSL

---

Par rapport à la vision du travail social au SSL, l'action au Patio repose sur les principes et les actions suivants :

- le travail par objectif : les locataires qui entrent au Patio signent un contrat d'objectif dans lequel elles et ils s'engagent à mettre en œuvre un certain nombre d'actions, avec l'aide de leur AS si nécessaire. Le premier des objectifs est la réalisation du projet d'insertion socioprofessionnelle qui a été mis en avant pour entrer au Patio (avoir un projet étant un des critères d'accès). Ces contrats sont évalués ensuite périodiquement (tous les 6 mois) mais adaptés aux situations et aux besoins, et ajustés en fonction des résultats obtenus. Ce travail par étapes contribue à l'autonomisation progressive des locataires ;
- l'autonomisation des bénéficiaires : l'architecture du lieu s'y prête, comme cela a été dit, mais c'est surtout dans les sorties que cette autonomie se matérialise. Non seulement les sorties en bail à nom propre sont beaucoup plus nombreuses que dans les autres dispositifs, mais elles sont aussi effectuées en grande majorité en logements subventionnés, ce qui contribue à l'autonomisation des bénéficiaires grâce à la stabilité qu'offrent des logements à loyer bas ;
- l'évaluation des résultats obtenus : un monitoring très complet des moyens mis en œuvre et des résultats obtenus est développé pour le Patio. Cette évaluation est le fruit de ce travail. En ce sens le Patio a contribué au principe d'amélioration continue prôné par le Service.
- la pluridisciplinarité et la spécialisation de l'approche sociale : Plus que dans tout autre dispositif, le Patio a permis de faire travailler ensemble différentes unités du SSL, particulièrement au sein du domaine des Unités spécialisées (Unité insertion, Unafin) mais aussi le dispositif d'aide sociale d'urgence, et bien entendu les généralistes des Unités d'action sociale et des gestionnaires de prestations RI, dans des approches individuelles ou collectives, au service des besoins des locataires, et toujours coordonnées par les ASUL du Patio, garant-e-s de la cohérence du projet social global des bénéficiaires.
- Distinction claire entre hébergement provisoire et logement social : la directive logement 2016 établit une distinction entre hébergement provisoire et logement social. Le développement du premier devant permettre de désengorger le second et contribuer ainsi à rééquilibrer les flux. Le fait qu'aucun bénéficiaire du Patio n'ait dû être relogé par l'Unité logement témoigne de la réussite de cet objectif.

### Conclusion axe n°4

Les critères d'accès au Patio apparaissent bien respectés et aucun signe de non respect ou de glissement n'est perceptible. La présence des collaborateurs sur place apparaît comme un élément fondamental permettant d'insuffler un rythme rapide aux interventions sociales.

La présence et le rôle de l'intendant est jugé par toutes les parties prenantes, y compris le propriétaire, comme un élément central de stabilisation des relations inter-voisins, de maintien de l'ordre (notamment de la propreté) et un facteur de réussite pour le projet social.

## IV. Que retenons-nous de ces deux premières années ?

### A. Synthèse de l'atteinte des objectifs

Fig. 40 : synthèse de l'évaluation des objectifs

Objectif	Atteint	Plutôt atteint	Plutôt pas atteint	Non atteint
<b>Axe 1</b>				
Reloger les personnes qui sont à l'hôtel depuis plus d'un an - à l'ouverture - durant le fonctionnement courant	X		X	
Réduire les coûts des factures des hôtels	X			
Réduire les entrées en hôtel			X	
Réduire les durées de résidence en hôtel			X	
Faire sortir 10 personnes des hébergements d'urgence				X
<b>Axe 2</b>				
Augmenter les sorties de bail en nom propre	X			
Faciliter l'entrée et/ou la réussite d'une formation ou d'une prise d'emploi		X		
Contribuer à améliorer la situation sociale, sanitaire et financière des personnes		X		
<b>Axe 3</b>				
Eviter l'engorgement de l'unité logement	X			
Les bénéficiaires respectent le cadre et quittent le logement à la fin du bail		X		
Offrir des loyers bas pour stabiliser les budgets	X			
Offrir des logements pour les jeunes		X		
Disposer d'un immeuble conçu pour faciliter la délivrance des prestations sociales et éviter les nuisances et les dégradations		X	X (système d'alarme)	
Le contentieux est maîtrisé	X			
<b>Axe 4</b>				
Tester des nouvelles méthodes d'intervention sociale	X			
Exploiter l'ensemble des ressources et compétences du SSL	X			
Communiquer sur les réalités sociales et sur nos actions	X			

*Note méthodologique : est considéré comme atteint, un objectif qui dépasse la valeur moyenne des autres dispositifs logement.*

Pour la pagination, se référer au sommaire

## B. Réalisation des risques identifiés initialement

Lors de son démarrage, un certain nombre de risques ont été identifiés et des critiques, voire des oppositions, directes ou indirectes, ont été exprimées à l'encontre de ce projet dans des cadres formels (par exemple lors de la procédure de permis de construire) ou informels (par exemple lors de séances de travail interne). Deux ans après, qu'en est-il de ces risques qui étaient identifiés ?

Fig. 41 : Bilan, après deux ans d'exploitation du Patio, des craintes formulées face aux risques identifiés avant son ouverture

<b>Risques</b> (tels qu'ils ont été adressés au SSL)	<b>Réalité</b>
<i>« Les bénéficiaires ne quitteront pas leur logement à la fin de leur contrat »</i>	74 % de relogement avec bail en nom propre dont 81 % en logement subventionné et marché libre. 6 ménages sur 108 ont dépassé la durée contractuelle : 3 sont sortis un mois après et 3 sont sortis 6 mois après. 3 procédures d'expulsion ont été lancées mais aucune exécution forcée n'a été nécessaire car les personnes sont parties avant l'échéance.
<i>« Le SSL sera obligé de reloger les personnes en fin de contrat »</i>	Aucun locataire du Patio n'a été relogé dans le parc de l'unité logement du SSL.
<i>« Le site deviendra un ghetto »</i>	Aucun signe de ghettoïsation n'est perceptible, au contraire, la mixité sur le site est préservée (piéton, clients Jeunotel, locataire SSL, etc.) ainsi que la mobilité des usagers et usagers hors du quartier, comme en témoigne les nombreux vélos parkés devant le bâtiment.
<i>« Les voisins riverains subiront des nuisances »</i>	Aucune plainte du voisinage n'a été enregistrée. Une discussion a eu lieu avec le Jeunotel concernant le stationnement gênant de voitures dans le chemin. Cette question a été résolue rapidement.
<i>« Le bâtiment et l'environnement se dégraderont rapidement »</i>	Aucune dégradation visuelle n'est à déplorer mais la présence et l'implication de l'intendant jouent un rôle essentiel dans le maintien de la propreté
<i>« Des attroupements auront lieu aux abords du bâtiment »</i>	C'est vrai dans la cour durant l'été : nuisances (sonores et déchets) pour les habitants du Patio. Cela a été problématique au début puis régulée par la suite grâce aux membres de l'UL présent·e·s sur site. Quelques nuisances, pour les habitants du Patio également, aux abords sud (côté autoroute), durant la première année.
<i>« Le bâtiment ne pourra pas être sécurisé »</i>	Aucun dispositif spécifique de sécurité n'est utilisé (code, caméra, etc.). Toutes les portes principales sont ouvertes en permanence. Pas de sentiment d'insécurité déclaré sauf quelques situations de locataires qui s'expliquent par leur vécu personnel plus que par l'architecture du bâtiment.
<i>« Les bénéficiaires seront stigmatisé·e·s dans un bâtiment à connotation sociale »</i>	Aucune marque visuelle n'indique que le bâtiment est réservé aux bénéficiaires du Service social de Lausanne. Aucune marque de stigmatisation des locataires n'a été perçue.

## C. Recommandations et conclusion

---

### 1. Recommandations pour le dispositif actuel

Le Patio est inspirant à plus d'un titre : les liens entre le logement et le projet personnel ; la présence d'une équipe professionnelle sur place ; la présence soutenue d'un intendant tous les jours ouvrables ; le travail social par objectif ; la création d'un environnement apaisé (circulation, végétalisation) ; etc.

Sur tous ces sujets, le Patio indique aux autres dispositifs logement du SSL des voies à suivre. Certaines sont facilement transposables mais d'autres nécessitent des ressources spécifiques. S'il est vrai que la présence de professionnels sur place, notamment des ASUL et de l'intendant, contribue positivement à la réussite des différents objectifs du projet, on peut toutefois **faire l'hypothèse que ces temps de présence pourraient être légèrement réduits** sans que les prestations ni les résultats n'en pâtissent. Cette réaffectation permettrait d'équilibrer les ressources affectées aux autres projets immobiliers.

Il est proposé qu'un **nouveau bail équivalent à la durée de la procédure de désendettement** (3 ans dès l'accord de tous les créanciers) soit proposé pour les situations de personnes endettées qui travaillent, qui dégagent de leur budget mensuel un montant qui pourrait être proposé aux créanciers et qui souhaitent s'engager dans une procédure de désendettement complet (avec l'aide du fonds de lutte contre la précarité si les conditions le permettent).

Il est proposé que **pour toute personne entrant en formation, quel que soit son âge, le contrat de bail s'ajuste à la durée de la formation**, comme c'est le cas aujourd'hui pour les jeunes de 18 à 25 ans. Cette mesure est susceptible de générer un léger ralentissement de rotation des appartements mais dans des proportions tout à fait acceptable car on constate que le taux de rotation est aujourd'hui de 72 % pour les jeunes et de 79 % pour les adultes.

Il est proposé **d'élaborer un plan de végétalisation** pour l'ensemble du bâtiment et des alentours, afin d'atténuer autant que possible les nuisances sonores (des habitants entre eux) et d'améliorer le cadre de vie.

La gestion des déchets demeure centrale, et malgré les nombreuses actions qui ont eu lieu sur cette question, cette gestion reste problématique : tri mal effectué, papiers des boîtes aux lettres jetés par terre, etc. Il est proposé de **renforcer les actions de sensibilisation sur le tri, l'entretien et le respect des parties communes**.

**Certains aménagements intérieurs apparaissent nécessaires** : en premier lieu la question de la ventilation des cuisines, afin de mettre fin aux déclenchements intempestifs des alarmes incendies. En second lieu, toujours dans les cuisines, les matériaux des murs et du plan de travail doivent être repris au fur et à mesure des départs des locataires, afin d'améliorer la résistance desdits matériaux et de limiter les interventions techniques après les états des lieux de sortie.

Au niveau des prestations sociales sur place, il est proposé qu'à l'avenir, **une ou un COI du Patio soit présent·e au premier rendez-vous avec l'AS généraliste pour pouvoir présenter les prestations de l'Unité insertion** et essayer ainsi de mobiliser rapidement les nouvelles et nouveaux arrivants. Si les bénéficiaires sont intéressé·e-s, trois rendez-vous seront d'emblée fixés avec la ou le COI.

Enfin, trois publics ont été identifiés comme souffrant plus particulièrement de la pénurie de logement et pour lesquels une réflexion doit être menée pour apporter des solutions logement :

- les jeunes qui peinent à se loger à CHF 650.-,
- les personnes souffrant de marginalisation avancée, de dépendance et/ou de troubles psychiatriques (notamment les personnes en hébergement d'urgence), pour lesquelles une réflexion en partenariat avec les services de la santé doit s'engager,
- les personnes qui travaillent mais touchent de petits revenus (woorking poor) et dont la situation n'est pas stabilisée (rupture conjugale, etc.).

## 2. Conclusion

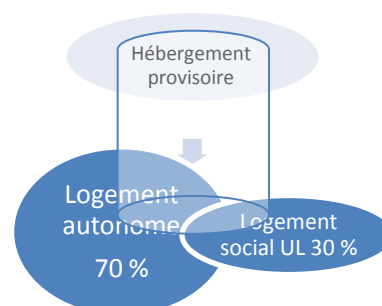
A travers l'évaluation du Patio, c'est la stratégie logement du SSL qui est interrogée. Cette stratégie repose sur deux principes : premièrement, l'hébergement provisoire doit être développé pour atteindre une taille critique permettant de désengorger le parc logement du SSL et de répondre à la diversité des situations ; deuxièmement, l'action en faveur du logement pour les bénéficiaires gagne en efficacité lorsqu'elle est corrélée au projet social de la personne.

Evidemment, cela ne peut pas fonctionner pour tout le monde. C'est la raison pour laquelle le Patio n'est ni la première ni la dernière marche des dispositifs logements. Il ne s'adresse ni aux personnes marginales, ni aux personnes sans statut légal, ni même aux personnes ayant une très faible logeabilité et qui ont besoin de pouvoir accéder de manière durable à un logement. Le Patio fonctionne bien lorsqu'il sert de tremplin : pour reprendre un emploi, stabiliser une situation, entrer en formation, etc. En somme, le Patio est un outil au service de l'attente d'une stabilisation de la situation sociale ou du revenu.

Il vient combler un manque dans les dispositifs logement, entre l'hôtel, qui ne peut constituer une solution à la perte d'un logement, et qui est toujours trop cher, et le logement traditionnel, lui aussi parfois trop cher et souvent trop « lourd » pour des situations instables. Le fait d'être meublé facilite la prise en main du logement par des locataires au parcours compliqué et leur permet de se consacrer à la réalisation de leur projet. Or c'est précisément ce dont ont besoin nos locataires : que leurs projets avancent, que leur vie ne soit pas qu'une succession d'échecs, d'attentes et de déceptions. En offrant un environnement favorable et le soutien nécessaire, le Patio constitue une étape importante dans un parcours social, mais ce n'en est ni la première, ni la dernière étape.

En lieu et place du schéma vu précédemment (fig. 28), le Patio contribue à modifier la stratégie logement du SSL et à transformer l'entonnoir en un silo dont l'entrée est constituée des hébergements provisoires du SSL et les sorties effectuées majoritairement en logement autonome et en partie au sein de l'UL.

Fig. 29 : Stratégie logement du SSL après l'ouverture du Patio<sup>15</sup>



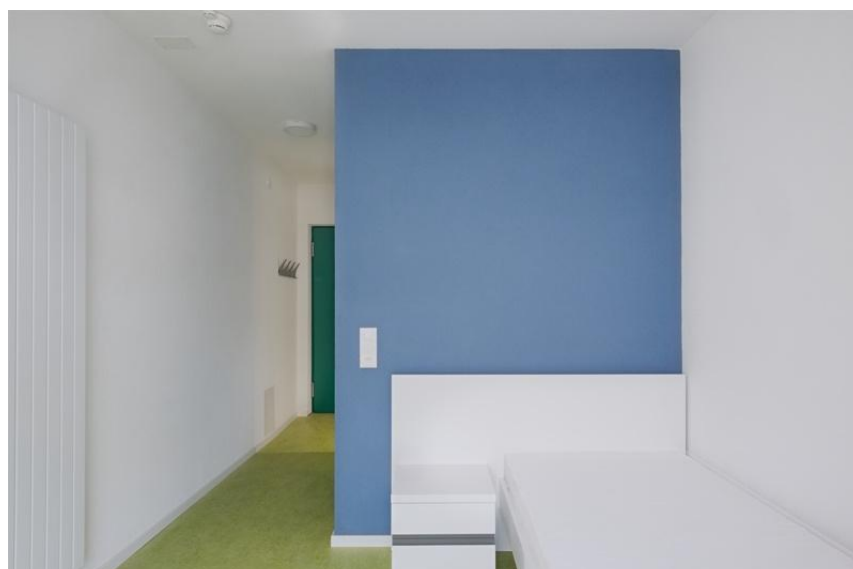
<sup>15</sup> Les chiffres figurant dans ce schéma représentent un objectif visé sur la base des résultats du Patio



Comme cela a été dit en préambule, la création du Patio a été décidée à une époque où l'engorgement du parc de l'UL était un problème systémique. Deux ans après sa mise en œuvre, les effets sur les attributions de logement aux demandeuses et demandeurs se font sentir chaque semaine lors des colloques attributions où des objets sont à proposer pour répondre à des situations. Les mutations au sein du parc sont rendues plus fluides du fait d'une plus grande mobilité des locataires et la liste des personnes en situation de risque et d'urgence maximale s'est réduite.

Avec 70 % de sortie avec un bail en nom propre, le Patio permet d'éviter que les personnes relogées ne restent à la charge du service et de la collectivité.

En 2020 et 2021, le Service social disposera de deux nouveaux immeubles, l'un rénové à César Roux 16 et l'autre construit à Saint-Martin 10-18, avec respectivement 64 et 65 logements et hébergements provisoires (chambres en appartements communautaires). La présente évaluation du dispositif Patio doit pouvoir contribuer à éclairer les décisions à prendre et les écueils à éviter dans ces deux projets.



\* \*  
\*

## V. Compléments

### A. Des réussites et des échecs : portrait de bénéficiaires

---

#### Vignette numéro 1 : Madame M.

Jeune maman de 27 ans, avec deux enfants âgés de 2½ ans et de 8 ans, Madame M. est arrivée en urgence à l'Unité logement après avoir été expulsée du domicile familial par son mari après qu'elle a demandé de se séparer de lui. Tout d'abord logée à l'hôtel du Relais de Vidy, elle a obtenu un logement de 2 pièces au Patio, en février 2017.

Elle est arrivée en Suisse en compagnie de son futur mari comme requérante d'asile à l'âge de 15 ans. Dans son pays d'origine, en raison de la guerre, sa scolarisation fut malheureusement discontinuée. Bien qu'elle ait semblé avoir de bonnes potentialités, elle avait donc d'importantes lacunes scolaires qui prêteraient son insertion professionnelle immédiate. Dans un premier temps, Madame M. a suivi des cours de français à l'Etablissement vaudois d'accueil des migrants (EVAM). Son niveau de langue s'est également amélioré durant sa période de résidence au Patio grâce aux cours qu'elle y a suivis, mais il est resté insuffisant pour envisager de suivre une formation. Elle n'a malheureusement que peu eu d'occasions de pratiquer le français en raison de son statut de mère au foyer. Sans expérience professionnelle, à part une activité d'aide-soignante dans un dispensaire de guerre au cours de son adolescence, Madame M. a nourri le projet de suivre le cours d'auxiliaire de santé de la Croix-Rouge.

Durant la période où elle a résidé au Patio, Madame M. a mis la priorité sur sa recherche de logement et sur ses cours de français. En plus de son suivi par l'Unité insertion du SSL, et afin de travailler sur son projet d'insertion professionnelle, elle a pu bénéficier de la mesure d'insertion sociale « Famille-métier » (pour les femmes souhaitant reprendre un emploi) de Corref.

Ses deux enfants sont nés à Lausanne. Madame M. a d'abord cherché un appartement proche de l'école de son fils pour qu'il ne doive pas changer d'établissement. En effet, son fils était en classe de langage et cette demande de continuité émanait de l'école. Mais peu à peu elle a dû élargir le périmètre de ses recherches. Durant cette période sa fille a été prise en charge à la garderie de la Bourdonnette afin qu'elle apprenne le français et ne rencontre pas les mêmes difficultés de langue que son frère au début de sa scolarité. La fillette a commencé la 1P à l'école de Malley en août 2018.

Durant le temps qu'elle a passé au Patio, Madame M. est restée plutôt en retrait et n'a pas vraiment cherché le contact des autres habitants du site. Par contre, son fils aîné a participé à des activités organisées par l'équipe, notamment la fête des voisins où il a pu faire réviser son vélo par l'un des animateurs de l'atelier Recyclo. D'abord craintifs et intimidés, ses enfants ont progressivement pris confiance et ont commencé à se montrer plus à l'aise. Madame M. nous a peu sollicités pour ses recherches de logement, préférant démarcher de son côté. Elle était néanmoins reconnaissante de l'aide et de l'appui fournis tant par l'Ui que par l'Ul, d'abord pour quitter l'hôtel et recommencer à vivre normalement après sa séparation brutale, puis pour recommencer à réfléchir à ses projets. Inquiète de ne rien trouver, Madame M. a accepté un appartement à Renens et la famille a pu quitter le Patio après 21 mois passés dans ce logement provisoire. Elle est restée au RI et la prise en charge de l'accompagnement d'insertion s'est poursuivie au CSR de Renens.

ROU, 03.06.2019

## Vignette numéro 2 : Monsieur R.

Né en Suisse en 1997, d'origine tunisienne, Monsieur R. est rentré avec sa famille à l'âge de 3-4 ans en Tunisie pour y suivre toute sa scolarité jusqu'au gymnase, où il a échoué. Au sein de sa famille, il était convenu qu'il passe son bac en Tunisie, puis revienne en Suisse pour étudier la pharmacie à l'université de Lausanne. Malgré cet échec, sa famille l'a donc envoyé en Suisse à l'âge de 18 ans, en avril 2016. Monsieur R. a rencontré des difficultés de comportement avec des copains, et des problèmes de consommation plus ou moins importants selon les périodes. Il a été logé par un copain de son père au début de son séjour. Il est entré dans le protocole JAD 18 à son entrée au RI. Il a alors résidé en appartement communautaires du SSL en août 2016, et dès janvier 2017 au Patio.

Après avoir été suivi par l'Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle (OCOSP), son suivi professionnel a été repris par l'Unité insertion dès son inscription au RI. Monsieur R. a d'abord eu comme projet d'aller au gymnase du soir pour entrer à l'université en pharmacie, ou de faire une formation pour être assistant en pharmacie. Diverses démarches ont été entreprises pour ce faire, et le début du suivi s'est bien passé. Mais il s'est avéré compliqué de trouver une place de formation pour août 2016, les délais étant proches et le temps manquant. A défaut d'une place d'apprentissage, une mesure d'insertion « Bip jeunes » (bâtir l'intégration professionnelle) a été proposée à Monsieur R. en août 2016, mesure interrompue trois mois plus tard lorsque Monsieur R. a commencé le Semestre de motivation (SEMO), avec fermeture du suivi par l'Unité insertion.

Monsieur R. est donc entré au Patio durant son SEMO, institution avec laquelle il a entretenu de bonnes relations. Il a entrepris de postuler à une formation de laborantin, et pour ce faire a passé avec succès les tests de l'association vaudoise des métiers de laboratoire. Son suivi est passé en Unité JAD, avec des mesures de coaching et un suivi par l'œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO). Son assistant social a cependant estimé qu'il allait être difficile pour Monsieur R. de tenir, étant donnée sa fragilité psychologique avérée. Une prise en charge de sa consommation problématique a été demandée, mais Monsieur R. n'a pas donné suite. Il s'est en revanche régulièrement montré impliqué dans les réseaux avec son AS et la MIS-T.

Monsieur R. a subi une grosse déception lorsqu'il n'a pas même été retenu pour un entretien pour une place de formation comme laborantin. Il a alors cessé de se rendre en MIS, cessant par la même de répondre aux critères du Patio. Il a été averti du risque d'une fin de son bail. Le dossier de Monsieur R. a été transféré vers les Unités d'action sociale, avec un nouvel AS, et une reprise du suivi par l'Unité insertion. Monsieur R. a interrompu son suivi psychologique, mais après un moment de recadrage par ses interlocuteurs, il a repris contact oralement et a semblé tenir ses engagements. Sa place au Patio est restée un temps incertaine et des démarches d'expulsion ont commencé. Des échanges réguliers entre AS-ASUL-COI ont cependant révélé que les positions sur son logement au Patio ne faisaient pas consensus.

Sur cette base, le travail sur son projet professionnel a repris. Monsieur R., toujours intéressé en premier lieu par une formation de laborantin en chimie ou physique, a commencé à envisager un deuxième choix, celui d'une formation d'électronicien à l'Ecole technique et des métiers (ETML), ou même d'opticien et de dessinateur. Monsieur R. a bénéficié d'une préparation aux examens et aux entretiens. Une reprise de MIS a été écartée en raison de sa fragilité. Un premier réseau a été organisé avec son AS, son psy, sa COI, puis un deuxième, portant sur son logement, avec son psy et un ASUL, sans le bénéficiaire. Compte tenu de l'implication de Monsieur R. dans les démarches qui lui ont été demandées, et des bonnes chances qu'il avait de trouver une place de formation pour 2018, il a été unanimement décidé qu'il pourrait continuer de résider au Patio (levée de l'expulsion). Les rendez-vous avec son ASUL ont été suspendus, le temps qu'il puisse avancer sur le terrain professionnel en début d'année. Les échanges ont été constructifs, et ils ont permis de

mieux comprendre les enjeux pour chacun et de trouver un arrangement. Un contrat de bail d'une année a été signé au Patio, renégociable si une formation était entamée.

Monsieur R. a peut-être réussi l'examen de l'Association vaudoise pour les métiers de laboratoire (AVML), mais son dossier n'était toujours pas retenu par les entreprises concernées. Il a donc élargi ses postulats, et il a été pris en entretien pour une place de stage comme laborantin à l'institut suisse des Vitamines. Il a reçu d'excellents retours, mais n'a pas été retenu au stade final de la sélection. À l'ETML Monsieur R. a beaucoup aimé son stage, il a bien fait les liens entre les 2 métiers qu'il privilégiait, et il a réussi le concours d'entrée et l'entretien : il a donc été admis à l'ETML comme électronicien. Une place en formation lui était assurée. Monsieur R. a repris dès lors contact avec son ASUL pour reprendre des recherches de logement. Même s'il avait la possibilité de rester au Patio durant sa formation, il désirait trouver un appartement ailleurs, peut-être avec sa copine.

Il a donc fallu 2 ans, avec des hauts et des bas, pour que la situation de Monsieur R. prenne un tournant satisfaisant. Il a fallu accepter qu'une MIS T qui n'avait pas de sens pour lui soit abandonnée pour que son projet se construise autrement. Le déclic au niveau de l'investissement de Monsieur R. a bien fonctionné, et les bonnes relations de travail ont dès lors porté leurs fruits. Aujourd'hui, Monsieur R. est toujours en formation. Il a rencontré des difficultés au niveau des absences répétées sur son lieu de formation mais il a toujours fait les efforts pour avoir de bons résultats. Un réseau doit encore à ce jour être mis en place pour décider s'il peut poursuivre sa formation malgré ses absences. Il est sorti du RI avec une bourse pleine octroyée par l'OCBE depuis janvier 2019 et a quitté le Patio pour reprendre l'appartement de son frère laissé vacant. Il continue son suivi psy, a des moments plus difficiles que d'autres mais il aime ce qu'il fait, et il est reconnaissant d'être en formation dans un cadre qui lui convient et qui lui a permis de faire d'autres rencontres. Ces bons résultats le motivent à s'accrocher malgré ses fragilités toujours présentes. Il exprime mieux ses besoins et en est plus conscient.

MSY, 18.04.2019



## B. Liste des acronymes

---

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
AI	Assurance invalidité
APCO	Appartement(s) communautaire(s)
AS	Assistant social généraliste
ASUL	Assistant social de l'Unité logement
AVS	Assurance vieillesse et survivance
CFC	Certificat fédéral de capacité
CMS	Centre médico-social
COI	Conseillère en orientation et en insertion
CSIR	Centre social d'intégration des réfugiés
CSR	Centre social régional
CR16	César-Roux 16
D1	Domaine 1 du Service social de Lausanne (info et action sociale)
D2	Domaine 2 du Service social de Lausanne (prestations spécialisées)
D3	Domaine 3 du Service social de Lausanne (revenu d'insertion)
D4	Domaine 4 du Service social de Lausanne (prévention et hébergement d'urgence)
DDP	Droit distinct et permanent de superficie
DGCS	Direction générale de la cohésion sociale de canton de Vaud
DIRIS	Direction de l'insertion et des solidarités du Canton de Vaud
EESP	Haute école de travail social et de la santé de Lausanne
ETML	Ecole technique, Ecole des métiers de Lausanne
EVAM	Etablissement vaudois pour l'accueil des migrants
FLCL	Fondation lausannoise pour la construction de logements
FVP	Fondation vaudoise de probation
GPRI	Gestionnaire de prestation pour le revenu d'insertion
HES	Haute école spécialisée
JAD	Jeune adulte en difficulté
LACI	Loi sur l'assurance-chômage
LVCC	Ligue vaudoise contre le cancer
MIS	Mesure d'insertion sociale
MIS-T	Mesure d'insertion sociale de transition
MIP	Mesure d'insertion professionnelle
OCBE	Office cantonal des bourses d'études et d'apprentissages
OCOSP	Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle
OCTP	Office des curatelles et tutelles professionnelles
ORP	Office régional de placement
OSEO	Œuvre suisse d'entraide ouvrière
PC	Prestations complémentaire
PCfam	Prestations complémentaires pour les familles
RI	Revenu d'insertion
SEMO	Semestre de motivation
SLG	Service du logement et des gérances de la Ville de Lausanne
SPAS	Service de prévoyance et d'aides sociales du Canton de Vaud (devenu DIRIS en 2019)
SSL	Service social de Lausanne
TIPP	Traitement et intervention dans la phase précoce
UAS	Unités d'action sociale
Ui	Unité insertion du Service social Lausanne
UL	Unité logement du Service social Lausanne
Unafin	Unité pour l'assainissement financier du Service social de Lausanne







Emmanuel Laurent, Chef de division  
Domaine des prestations spécialisées  
Service social Lausanne  
[emmanuel.laurent@lausanne.ch](mailto:emmanuel.laurent@lausanne.ch)  
Novembre 2019