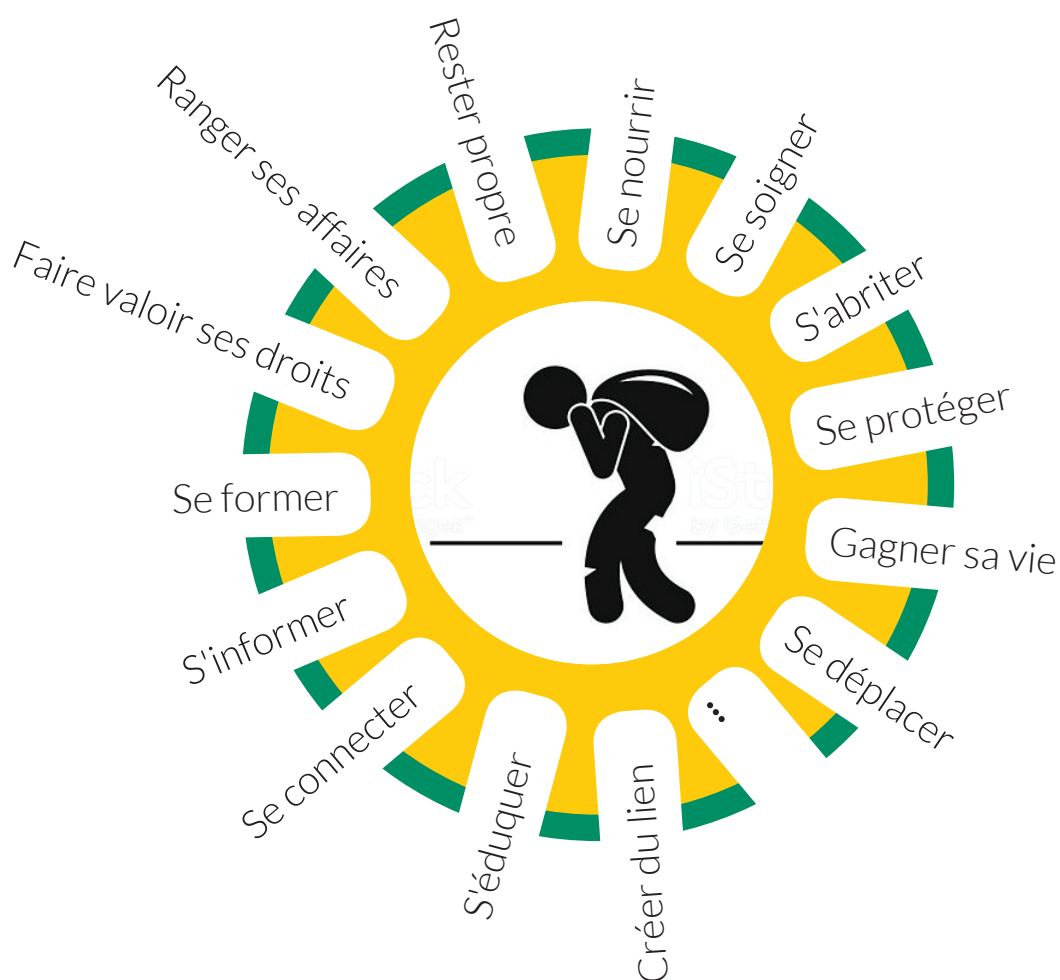


[SUR]VIVRE DEHORS

LE NOUVEAU PAYSAGE DES ACTEURS DU « SANS-ABRISME »



Décembre 2019

Isabelle Baraud-Serfaty

GRANDLYON
la métropole

DÉCEMBRE 2019
Métropole de Lyon

■ **Coordination**

Direction de la prospective et du dialogue public
Nicolas Leprêtre / Jean-Loup Molin

■ **Enquête, analyse, rédaction,**

Isabelle Baraud-Serfaty, ibicity-Conseil et expertise en économie urbaine

■ **Réalisation**

Nathalie Joly (DPDP)

PRÉAMBULE

La vie à la rue s'est imposée, sinon comme un phénomène de masse, du moins comme **un phénomène très visible dans les grandes aires urbaines**, et plus particulièrement dans leurs centralités. Si une démarche comme « Logement d'abord » traduit la volonté et porte l'espoir d'endiguer celui-ci, de nombreux facteurs laissent à penser qu'il demeurera une réalité bien présente dans la vie urbaine de demain : flux toujours renouvelé de migrants économiques, politiques ou climatiques ; fragilité des structures familiales ; instabilité économique ; chômage, travail précaire et phénomène des travailleurs pauvres ; manque de logements ; envolée du niveau des loyers ; etc.

Nos institutions territoriales se trouvent ainsi confrontées à **une terrible contradiction** : organiser durablement l'aide aux sans domiciles et adapter l'espace urbain pour le rendre habitable revient à faire l'aveu que le phénomène ne peut être enrayé à court et moyen terme, mais aussi à prendre le risque de rendre visible et d'installer durablement une pauvreté dans des espaces publics aux usages jusqu'alors récréatifs (se déplacer, se promener, faire ses courses, etc.) ; à l'inverse, ne pas prendre en charge le phénomène, rendre l'espace urbain répulsif (mobilier anti SDF) ou bien proposer des solutions de confort transitoires et précaires revient à nier l'humanité des personnes et leur droit à la ville, et en fait à nier l'humanité de notre société toute entière.

La direction de la prospective et du dialogue public a souhaité engager un travail de fond sur ce sujet, en lien avec le « Plan pauvreté ». Ce travail ne vise pas à nourrir le débat moral et idéologique, ni à challenger l'action publique sur ses modalités d'action, et encore moins à refabriquer des connaissances qui existent déjà, mais plus simplement à rendre compte des réalités de la vie à la rue en focalisant le regard sur la vie et **les usages des personnes concernées** : leurs profils, leurs besoins, leurs sociabilités, les services qu'elles utilisent, leurs pratiques d'occupation de l'espace urbain.

Situer le regard au niveau des usages des personnes à la rue nous semble nécessaire pour créer les conditions du dialogue avec elles ; pour imaginer des réponses pragmatiques ; et finalement pour ouvrir l'espace des possibles entre les deux alternatives de la contradiction évoquée ci-avant.

Le travail mis en œuvre repose à la fois sur la capitalisation d'études et travaux de recherche existants et sur des investigations de terrain et auprès des acteurs qui accompagnent les publics à la rue.

La démarche donne lieu à plusieurs livrables : accès aux ressources, mécanismes de mise à la rue, territorialité des sans-abris, etc. Ces livrables combinent deux dimensions : d'une part des données de base sur la caractérisation des publics, leurs représentations, leurs besoins, les ressources et services auxquels ils ont accès ; d'autre part le décryptage de cinq tensions qui nous semblent particulièrement structurantes aujourd'hui :

- **CENTRALITÉ / PÉRIPHÉRIE** (les personnes sans abri ont-elles un usage différencié du centre et de la périphérie ? Les profils des personnes sont-ils les mêmes au centre et en périphérie ?) ;
- **VISIBILITÉ / INVISIBILITÉ** (l'invisibilité comme condition d'accès aux ressources, au travail et à la citoyenneté ? La visibilité comme construction d'une identité de et dans la rue ?) ;
- **MOBILITÉ / IMMOBILITÉ** (la mobilité entre condition d'accès aux ressources et injonction d'une vie à la rue ? L'immobilité entre condition d'exercice de sociabilités territorialisées et assignation à un territoire ?) ;
- **SERVICES DÉDIÉS / SERVICES UNIVERSEL** (des services dédiés efficaces mais également stigmatisant ? Des services universels préservant l'estime de soi mais à l'accessibilité très incertaine ?) ;

- **OFFRE PUBLIQUE / OFFRES PRIVÉES** (des dispositifs privés, associatifs de plus en plus nombreux et foisonnants ? Des dispositifs existants à articuler aux initiatives nouvelles pour nourrir un mouvement d'innovation sociale ? Des dispositifs numériques favorisant l'accès aux services mais au risque d'une perte de contact humain ?).

■ Nicolas Leprêtre, Jean-Loup Molin

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 7
SYNTHÈSE : LES ÉLÉMENTS À RETENIR	p. 8
■ Description du paysage des acteurs du « sans-abrisme »	p. 9
Description traditionnelle du paysage	p. 9
Une nouvelle manière de regarder le paysage : l'approche par les pratiques des sans-abris	p. 10
Élargissement du paysage des acteurs du sans-abrisme.....	p. 14
■ Lecture de paysage : les dynamiques à l'oeuvre dans cette recomposition du paysage	p. 17
Horizontalisation de l'action en faveur des sans-abris.....	p. 17
Nouveaux écosystèmes d'aide aux sans-abris.....	p. 20
Le brouillage des registres d'action	p. 21
■ Nouvelles stratégies d'action territoriale	p. 25
Dépasser la figure du « sans-abri moyen » pour penser des accompagnements « sur mesure »	p. 25
L'émergence de l'agrégateur : une opportunité pour mieux coordonner les dispositifs ?.....	p. 27
■ Conclusion : les collectivités locales au défi du nouveau paysage du sans-abrisme	p. 30
ANNEXES	p. 31

INTRODUCTION

Le sujet des personnes dans la rue mobilise de plus en plus depuis quelques années. S'il faut toujours être précautionneux avec les effets d'annonces - publics comme privés - visant à « mettre fin au sans-abrisme » en quelques mois, force est de constater que nombre d'acteurs investissent le sujet, comme en témoigne l'initiative de « l'Entreprise des possibles » par la fondation Mérieux lancée en janvier 2019. Qu'est-ce que cela nous dit de l'évolution des acteurs qui agissent en faveur des personnes sans-abri ?

Le paysage des producteurs d'offres de vie dans la rue évolue fortement. Pour (sur)vivre dehors, les personnes sans-abri ne se « fournissent » en effet pas seulement auprès des services sociaux de l'État ou des collectivités, ou auprès des grandes associations caritatives, mais sont également « consommatrices » d'offres émanant de petits commerçants, de grandes entreprises privées ou de citoyens ordinaires, dans des usages réguliers ou « détournés ». Plus récemment, **les applications numériques se multiplient** de la part de start-ups qui ambitionnent de mettre la technologie au service du bien commun.

Ce travail vise à analyser ce nouveau paysage des acteurs du sans-abrisme, en cherchant à comprendre le pourquoi et le comment de ces évolutions, en identifiant les grandes familles d'acteurs et en analysant leurs recompositions. Ces évolutions ne sont pas que symboliques. Pour les appréhender au mieux et comprendre ce qu'elles peuvent impliquer pour les personnes sans-abri, **nous proposons une démarche originale, croisant deux approches** qui ont tendance à s'ignorer : d'un côté, une approche au plus près des pratiques des personnes sans-abri ; de l'autre, une analyse par les « modèles économiques urbains »*, qui n'avait jamais été appliquée au champ du social, mais qui permet de comprendre les grandes évolutions du paysage des services urbains en important dans le champ de la gouvernance publique des outils issus principalement du monde de la stratégie d'entreprise.

Ce croisement ne vise pas à porter un regard cynique sur les « opportunités économiques » offertes au secteur privé par un public défavorisé. Il entend surtout **décrire, du point de vue des personnes sans-abri, ce que l'évolution des offres et le positionnement de nouveaux acteurs impliquent sur leur accès à des ressources et la réponse à divers besoins fondamentaux** (s'abriter, se nourrir, être propre, etc.). Dans quelle mesure ces nouveaux services sont-ils accessibles aux différentes catégories de personnes sans-abri (selon le genre, la nationalité, le profil familial) ? Par quels moyens peuvent-elles y accéder, de manière directe/détournée, gratuite/payante ? Le numérique peut-il favoriser l'accès à des ressources, ou s'avère-t-il au contraire une barrière supplémentaire au quotidien ? La finalité de ce travail est d'**interpeller le rôle des collectivités locales** face à ce nouveau paysage, et d'esquisser de nouvelles postures d'action possibles.

Ce travail se décompose ainsi en trois parties :

Description du paysage des acteurs du « sans-abrisme »

Lecture de paysages dynamiques à l'œuvre dans cette recomposition du paysage

Nouvelles stratégies d'action territoriale.

*. I. Baraud-Serfaty, C. Fourchy, N. Rio, 2018, « Étude sur les nouveaux modèles économiques urbains ». Étude financée par l'ADEME et la Caisse des Dépôts et le PUCA. Disponible sur le site : www.modeleseconomiquesurbains.com.

SYNTHÈSE :

les éléments clés à retenir

S'intéresser à la manière dont les sans-abris répondent à leurs besoins au quotidien permet de voir combien le nombre d'acteurs au contact de ces personnes est étendu.

Les acteurs de l'aide aux personnes sans-abri ne se limitent pas aux collectivités locales, à l'État ou aux grandes associations, mais correspondent à une grande diversité d'acteurs, incluant les habitants, les commerçants, les entreprises, et, de plus en plus, des start-up qui ambitionnent de concilier rentabilité et impact social.

Pour appréhender cette diversité d'acteurs sur un territoire, il est nécessaire de basculer d'une approche traditionnellement focalisée sur l'offre à une approche au plus près de la demande, qui cherche à se mettre à la place de la personne sans-abri : celle-ci ne fait pas forcément de distinction selon que l'offre est dédiée, ou pas, aux personnes à la rue, ou selon qu'elle émane d'acteurs publics ou privés.

L'entrée par les besoins spécifiques permet de dépasser la figure du « sans-abri moyen » et de réfléchir à des dispositifs adaptés à chaque public.

La diversité des profils des personnes sans-abri invite les collectivités locales qui veulent se saisir de ce sujet à dépasser la figure du « sans-abri moyen », de manière à appréhender la diversité des acteurs qui peuvent leur venir en aide.

L'élargissement du paysage des acteurs se traduit par un brouillage des registres d'action et l'émergence de nouveaux intermédiaires.

Par-delà la diversité des acteurs et des situations locales, ce nouveau paysage des acteurs du « sans-abrisme » se caractérise par un brouillage entre des catégories jusqu'à présent étanches (par exemple entre public et privé, ou entre lucratif et non lucratif) ; de plus en plus, on trouve des acteurs privés qui ont des activités non marchandes ou proposent des activités gratuites dans un but lucratif.

Ce paysage se caractérise aussi par une interdépendance entre acteurs beaucoup plus forte et une ré-intermédiation de l'aide aux personnes sans-abri (désormais, les intermédiaires entre donateurs et bénéficiaires sont peut-être moins les grandes associations que des « plates-formes » utilisant les outils numériques).

Dans ce contexte, les collectivités doivent s'interroger sur leur posture et les publics spécifiques qu'elles doivent accompagner.

Parmi ces nouveaux intermédiaires, il semble qu'on assiste à l'émergence d'« agrégateurs », capables de se mettre au plus près de la personne sans-abri et de lui proposer la mise à disposition d'un bouquet de services dédiés. Ceci doit interroger les collectivités locales sur leur posture, en les invitant à examiner l'intérêt d'un positionnement comme agrégateur d'intérêt général, à l'image de l'expérimentation ce qui s'est faite avec « La Boussole », à Lyon.

Dans tous les cas, ce nouveau paysage oblige les collectivités locales à ne plus se contenter d'une sorte de « statu quo » dans leur action en faveur des personnes sans-abri, mais à exprimer de manière très précise leurs finalités et leur place par rapport aux autres acteurs, en particulier lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins de publics spécifiques.

Description du paysage des acteurs du « sans-abrisme »

■ Description traditionnelle du paysage

La prise en charge des personnes sans-abri relève en France de quelques grandes figures historiques. Sans être exhaustif, compte tenu de la grande diversité des acteurs dans ce domaine, on peut noter :

- L'État : même si son rôle est moins fort depuis l'acte II de la décentralisation qui transfère de nombreuses compétences aux départements en matière d'action sociale, il garde un rôle important dans le domaine à l'égard des personnes qui vivent dans la rue puisqu'il décide du financement de structures associatives locales sur de nombreux aspects (hébergement, aide alimentaire) et coordonne les acteurs sur le territoire. En outre, il conserve le pouvoir de déterminer « l'utilité sociale » de l'action associative¹ et fixe également au niveau national les politiques de déduction fiscale en faveur notamment des associations ;
- Les collectivités locales : il s'agit notamment des conseils départementaux et, au niveau des communes ou intercommunalités, des établissements publics spécialisés comme les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS). L'action en faveur des personnes sans-abri est principalement exercée à travers des politiques sectorielles : action sur le logement (« Logement d'abord »²), l'insertion et l'emploi, l'aménagement de l'espace public, l'action sociale dans les CCAS et les MDM (Maisons de la Métropole), etc.
- Les grandes associations nationales : Restaurants du cœur, Secours Populaire Français, Croix-Rouge, Fédération française des Banques alimentaires (cf. le tableau présentant leur poids relatif en matière de distribution de repas. On peut également citer : ATD, Médecins du monde, ou la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (Fnars)³ ;

	Nombre de bénéficiaires	Nombre de centres de distribution
Restaurants du Cœur	950 000 personnes accueillies (en 2014-2015)	2 111 centres et antennes (en 2014-2015)
Secours Populaire Français	1 659 400 personnes aidées par l'aide alimentaire (en 2014)	661 comités locaux et 2 comités non fédérés (livre et RATP) ; 1 256 permanences d'accueil et relais- santé (en 2014).
La Croix-Rouge française	460 000 personnes bénéficiaires (en 2014)	942 unités d'aide alimentaire (en 2014) dont : 598 centres de distribution, 91 épicerie sociale.
Fédération française des Banques Alimentaires	1 400 000 personnes accompagnées (en 2013)	98 banques alimentaires et antennes (en 2013) 5 300 associations et CCAS partenaires (en 2013).
CCAS / CIAS	NC	Certains CCAS/CIAS sont gestionnaires d'une ou plusieurs épicerie sociale ou d'un restaurant social.

Figure 1 : Extrait du « Tableau récapitulatif des modalités de distribution [de repas] au sein des associations têtes de réseau (sources : rapports d'activités) » - FORS-Recherche sociale. Novembre 2016³

1. Hély Matthieu, Loison-Leruste Marie, 2012, « Des entreprises associatives en concurrence : le cas de la lutte contre l'exclusion », in Hély Matthieu, Simonet Maud, 2012, Le travail associatif, Presses Universitaires de Paris X, Paris.

2. Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme est porté par la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal). 23 territoires de mise en œuvre accélérée du plan Logement d'abord ont été sélectionnés en mars 2018. Sur ces territoires (départements, métropoles, EPCI), l'État, les collectivités locales, les acteurs de l'hébergement et du logement et l'ensemble de leurs partenaires sanitaires et sociaux s'engagent conjointement sur des objectifs partagés de résultats et de moyens afin de réduire drastiquement et de façon soutenue le sans-abrisme. (source : <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/logement-dabord-le-plan-quinquennal-pour-le-logement-dabord-et-la-lutte-contre-le-sans-abrisme> - dernière consultation le 25 novembre 2019).

3. Source : « Étude portant sur les modalités de distribution de l'aide alimentaire et d'accompagnement aux personnes développées dans ce cadre » – Novembre 2016 – DGCS, Fors - https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_final_dgcs_vf_201611.pdf

- Les grandes associations nationales : Restaurants du cœur, Secours Populaire Français, Croix-Rouge, Fédération française des Banques alimentaires (cf. le tableau présentant leur poids relatif en matière de distribution de repas. On peut également citer : ATD, Médecins du monde, ou la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (Fnars)⁴ ;
- Des associations locales généralistes dans la lutte contre l'exclusion ou spécialisées (par exemple sur l'aide alimentaire, sur l'hébergement comme les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)⁵ ;
- Des fonds ou fondations : si la plus connue est sans doute la Fondation Abbé Pierre, ce secteur est en forte expansion. Depuis 2013, l'action sociale est le premier domaine d'intervention des fondations françaises, avec, en 2017, 24 % des acteurs qui interviennent dans le champ de l'action sociale⁶. L'Entreprise des Possibles, par exemple, créée le 1^{er} février 2019⁷ par l'industriel lyonnais Alain Mérieux, s'organise autour d'un fonds de dotation, collecteur de moyens mutualisés puis redistribués à des associations spécialisées dans le secours aux sans-abris⁸.

■ Une nouvelle manière de regarder le paysage : l'approche par les pratiques des sans-abris

La description que nous venons de faire du paysage traditionnel est fortement liée au point d'observation retenu : l'offre (nous avons repéré les acteurs qui proposent des « offres » à destination des personnes sans-abri). La lecture des travaux de Benjamin Pradel⁹ montre toutefois bien le décalage qu'il y a entre, d'une part, cette description des dispositifs historiques et, d'autre part, la diversité des dispositifs auxquels recourent dans les faits les personnes à la rue. C'est également l'enseignement de l'approche par les modèles économiques urbains : si on veut pouvoir identifier l'ensemble des acteurs d'un secteur, il faut pouvoir les observer par le prisme de la demande, en l'occurrence la personne sans-abri. Au quotidien, quels sont les services dont une personne sans-abri dispose et à qui doit-elle s'adresser ? Car, d'une part, les personnes sans-abri peuvent utiliser des offres qui ne leur sont pas spécifiques, comme les laveries automatiques pour laver leurs affaires, d'autre part, elles peuvent « détourner » certains usages, comme par exemple le fait d'utiliser les sanisettes JC Decaux pour se laver en profitant du fait qu'on peut y rester jusqu'à 20 minutes. Le site <http://www.sdf75.fr/>, réalisé par une personne SDF qui se décrit comme « propre et non désocialisée », est à cet égard très précieux.

4. http://onpes.gouv.fr/IMG/pdf/Travaux2000_1-4-statistiques-associations-Noblet.pdf. Voir aussi : Fédération des acteurs de la solidarité, qui fédère associations contre l'exclusion (<https://www.federationsolidarite.org/>)

5. Mis en place sous l'égide des services déconcentrés de l'État (DDCS), ils s'occupent de l'hébergement pour l'État.

6. « Les fonds et fondations en France – Observatoire de la philanthropie – Fondation de France – Mai 2019 : https://www.fondationdefrance.org/sites/default/files/atoms/files/fr_3_volets_page-simple.pdf. Les fonds ou fondations se distinguent des associations par leur nature (« Affectation irrévocable de biens pour la réalisation d'une œuvre d'intérêt général sans but lucratif » pour les fondations ; « regroupement de personnes autour d'un objectif non lucratif » pour les associations), leur objet (nécessairement dédié à l'intérêt général dans le cas d'une fondation alors qu'une association peut aussi défendre les intérêts d'un groupe restreint), et leur gouvernance.

7. Jour anniversaire de l'appel de l'Abbé Pierre le 1^{er} février 1954.

8. « Les entreprises lyonnaises se mobilisent avec Alain Mérieux pour les sans-abri » - Les Échos – 26 février 2019. L'Entreprise des Possibles propose trois formes d'engagement : du temps de bénévolat (crowdtiming), de l'argent sonnante et trébuchant (crowdfunding) et de l'immobilier (crowdlodging) pour aider en priorité au logement.

9. Benjamin Pradel, octobre 2019, « Besoins, dispositifs et enjeux existants et à venir autour des personnes sans-abri », disponible sur Millénaire3.com.

Méthodologie

Pour effectuer ce travail de repérage des acteurs du point de vue de la demande et identifier, du point de vue de la demande, les acteurs qui proposent des « offres de vie dans la rue », nous sommes notamment partis du travail de Benjamin Pradel cité précédemment qui recense un certain nombre de besoins fondamentaux (rester propre ; se soigner ; se nourrir ; s’abriter dans la rue ; faire valoir ses droits ; gérer ses affaires personnelles ; se connecter et s’informer ; gagner sa vie ; créer du lien social ; se déplacer ; se protéger ; s’éduquer et se former ; mourir ; avoir une vie affective et sexuelle). Le travail de recensement a été complété de diverses lectures ou recherches internet. Il s’est limité à quatre besoins de manière à illustrer l’apport de cette approche centrée sur l’usager : « être propre », « se nourrir », « ranger ses affaires », « s’abriter ».

Pour chaque besoin, nous identifions, d’abord, les usages connus pratiqués par une personne sans-abri, puis l’offre qui permet de répondre à une partie de ce besoin, ensuite, l’acteur qui produit cette offre et, enfin, les caractéristiques de cette offre. Nous proposons ainsi un tableau comprenant plusieurs colonnes qui renseigne :

- le service générique permettant de rendre le besoin : par exemple, pour le besoin « être propre – se laver », on a plusieurs lignes : une pour les bains-douches, une pour les douches, une pour les « toilettes où on peut se laver », etc.
- l’« offre » spécifique dans chaque service qui répond à ce besoin : par exemple, pour les bains-douches, on inclut les bains-douches municipaux à Paris, les bains-douches Delessert à Lyon, la douche Vroom-Shower, etc. Rappelons encore que ces offres ne sont pas exhaustives (ne serait-ce parce que beaucoup d’acteurs sont spécifiques selon la localisation), mais il s’agit de pouvoir rendre compte de la diversité des types d’offres ;
- le fait que l’usage soit « dédié » (lorsque l’offre est spécifique pour les personnes sans-abri), « conforme » (lorsque l’offre n’est pas spécifique pour les personnes sans-abri, mais qu’elle est conforme aux conditions d’utilisation prévues, par exemple les laveries automatiques), ou « détourné » (lorsque l’usage n’est pas celui qui a été prévu par l’offreur et pourrait être sanctionné, comme par exemple le fait d’utiliser les squares comme toilettes de nuit)¹⁰;
- le nom et le statut de l’opérateur ;
- la cible visée ou le bénéficiaire : une offre peut s’adresser à tout le monde (personne sans-abri ou non), ou à certaines catégories de personnes (les consommateurs du café, les « SDF », etc.) – ces différentes catégories peuvent se recouper ;
- les conditions d’accessibilité : notamment si le service est payant ou gratuit, accessible tout le temps ou à certaines heures, etc. ;
- la nature du lieu : il s’agit notamment de repérer si l’offre prend place dans la rue, ou dans des équipements publics, ou dans des espaces privés ;
- les principaux éléments de modèle économique permettant à l’opérateur de financer ce service ;
- l’échelle d’intervention de l’opérateur, selon par exemple qu’il est local ou national.

On trouvera ci-après un extrait du tableau des offres et acteurs pour la réponse aux besoins « être propre ». Le tableau dans son intégralité ainsi que les tableaux correspondants aux besoins « se nourrir », « ranger ses affaires », « s’abriter », figurent en annexe.

Ce tableau cherche à identifier le maximum de dispositifs permettant de répondre au besoin de se laver (qui est un des sous-besoins du besoin de propreté). Il ne comprend pas d’autres besoins, comme le fait de laver ses affaires, de faire ses besoins le jour et la nuit, et de trouver l’information, ceci figurant en annexe. Le recensement n’est pas exhaustif mais cherche à éclairer la diversité des acteurs qui permettent de répondre à ce besoin.

10. La frontière entre « détourné » et « toléré » n’est pas évidente, comme le montre par exemple l’usage des piscines pour se laver.

Dispositif / service	Offre	Usage conforme / détourné	Opérateur	Cible	Accessibilité	Nature lieu	Modèle économique	Où ?	Références
ETRE PROPRE – SE LAVER									
Bains-douches	Bains douches municipaux à Paris - cabines individuelles	Conforme	Ville de Paris	Tout le monde	Selon horaires Se munir d'une serviette Gratuit	Equipement public	Financement public	Paris	https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/social-et-solidarites/personnes-en-situation-de-precarite/les-bains-douches-municipaux-138
	Bains douches Delessert	Conforme	CCAS	Tout le monde	Accueil inconditionnel et gratuit de tout public pour l'accès à l'hygiène. Remise d'une serviette, savon et shampooing.	Equipement public	Financement public	Lyon	https://www.lyon.fr/lieux/bains-douches/bains-douches-delessert
Douches	Douches des piscines municipales	Détourné : "En allant se détendre, on peut également en profiter pour se laver"		Nageurs	Paris, les piscines sont gratuites pour les titulaires des Minimas Sociaux	Equipement public	Public		http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
	Douches accueil de jour La Rencontre	Dédié	Association - Foyer ND des sans abris	SDF de plus de 25 ans	Les matins en semaine	Locaux associatifs ?	Financement public, don, bénévolat	Lyon	https://www.lyon.fr/lieux/accueils-de-jour/accueil-la-rencontre
	Vroom Shower	Dédié	Ummantaire Concept : association pour l'accès à l'eau, basée à Lyon	SDF		Infra mobile	Bénévolat Don	Niger Lyon	www.ummanitaire-concept.org
	Mobil' Douche	Dédié	Association	Sans-abris et mal-logés	Gratuit	Camping car mobile	Dons (particuliers, entreprises, fondations)	Ile de France, Avignon	https://sites.google.com/site/mobildouche/
Toilettes où on peut se laver	Sanitaires automatiques à Paris	Détourné : "Ce n'est pas un endroit prévu au départ pour se laver, mais aucune règle ne vous empêche de faire ce que vous voulez"	JCDecaux	Tout le monde	Gratuit (depuis 2006) Durée d'occupation autorisée : 20mn dans les nouvelles sanisettes (contre 15 avant)	Sur espace public	Marché de 15 ans signé avec la ville en 2008.	Paris 400 sanisettes (En tout JCDecaux gère 3000 sanitaires)	http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
	Toilettes des cafés	Détourné : "Vous commandez votre café, tête baissée, style qui a une envie pressante, et vous descendez. Personne en vue, vous faites couler l'eau, 20 secondes pour vous mettre du savon liquide sur le visage, à peine 1 mn pour vous raser avec un rasoir jetable, autant pour vous rincer, et ça y est, vous êtes très beau et présentable"	Commerçants	Consommateurs du café	Prix d'une consommation	Dans espace privé			http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
Fontaines à eau	Fontaines à eau gratuites	Conforme	Eau de Paris	Tout le monde. But : éviter déshydratation.	Accessibles 24H/24 pour celles situées dans la rue. Localisation sur application.	Sur espace public		1200 à Paris dont 8 pétillantes	https://demarchesadministratives.fr/marches/carte-des-fontaines-deau-potable-a-paris

Figure 2 : Exemple de repérage des acteurs par rapport au besoin de propreté

Du point de vue des personnes sans-abri : le recours à des offres multiples, publiques comme privées (exemple du besoin de propreté)

Historiquement, l'offre qui permettait de se laver en dehors de chez soi était les bains-douches municipaux. Ceux-ci s'adressaient à une population très large, puisque ce sont des équipements qui ont été construits à une époque où la grande majorité des logements n'étaient pas équipés de salles de bains. Créés au XIX^e siècle, ils se multiplient avec l'essor des logements sociaux (les premiers logements sociaux parisiens équipés de salle de bains sont construits en 1909, mais ils resteront une exception rarissime jusqu'aux années 1930)¹¹. Leur évolution est aujourd'hui très incertaine¹², avec des fermetures complètes comme à Lille ou au contraire de nouvelles créations en lien avec une augmentation de leur fréquentation – Villeurbanne a ainsi annoncé l'ouverture transitoire d'un bain-douche à partir de début 2020¹³. Les 17 bains-douches de Paris, dont la fréquentation ne cesse de croître, totalisent près d'un million d'utilisations par an¹⁴. Cette offre est complétée par plusieurs autres dispositifs, comme les douches de l'accueil de jour, celles des piscines, etc.

À côté de cette figure historique, notre tableau permet de souligner la diversité des solutions possibles. De nouvelles offres alternatives font leur évolution, comme les douches dans des accueils de jour, mais aussi l'émergence d'offres comme Vroom Shower ou Mobi'douche (mais aussi « Le Camion douche » à Toulouse), qui ont comme particularité d'être des douches mobiles pour aller à la rencontre des personnes qui en ont besoin. Une solution pour se doucher s'avère aussi le détournement de certains points d'accès comme les toilettes publiques, mais aussi les toilettes des McDonald's (même si celles-ci sont souvent fermées par un code qu'il faut demander aux employés) pour se laver. La difficulté d'accès à l'information (par exemple sur les points d'eau qui fonctionnent) constitue souvent une barrière.

11. « Les bains-douches de Paris : une enquête sur les lieux et leurs usages » - Claire Lévy-Vroelant, Lucie Bony En collaboration avec Sophie FesdjialNED – Juin 2019 - https://www.ined.fr/fichier/s_rubrique/29360/document_travail_2019_252_bains.douches_eau.fr.pdf

12. « Bains-douches municipaux : un avenir très incertain malgré les besoins » - La Gazette des communes – 8 février 2019

13. Lyon Mag, 15 novembre 2019, « Villeurbanne : des bains-douches pour les familles démunies ».

14. Le Parisien, 20 mars 2019, « Paris : les femmes sans-abri accueillies aux bains-douches du XII^e arrondissement » - <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-les-femmes-sans-abri-accueillies-aux-bains-douches-du-xiie-arrondissement-20-03-2019-8036148.ph>

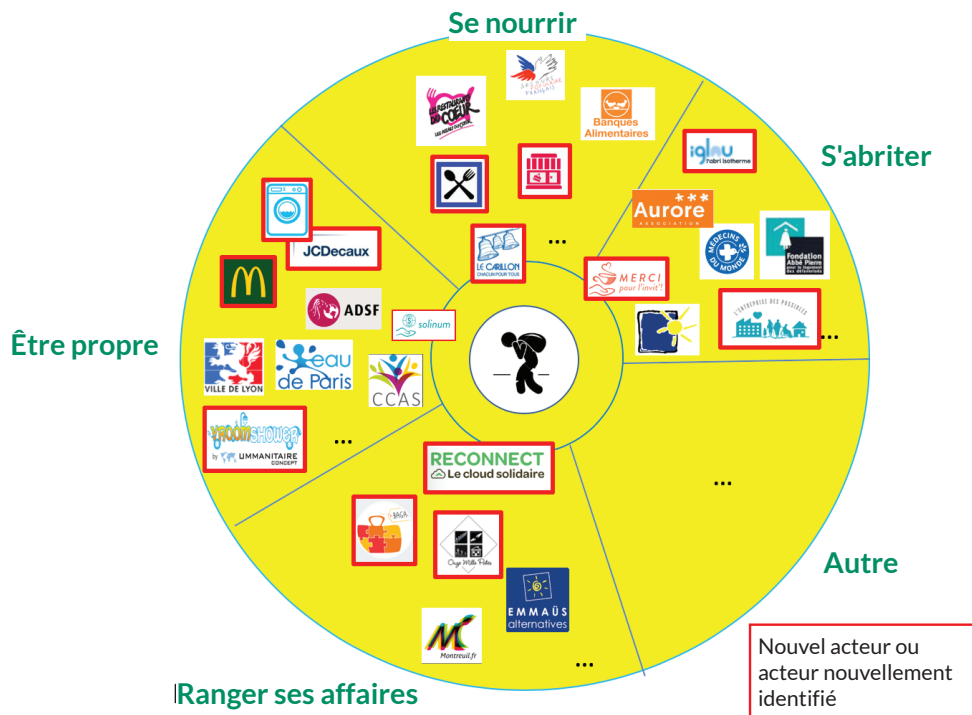


Figure 3 : Cartographie « sans-abri centrique » des producteurs d'offres de vie dans la rue (non exhaustive)

Cartographie synthétique : une variété de nouveaux acteurs positionnés en proximité des personnes sans-abri

La particularité de cette représentation¹⁵ est de mettre la personne sans-abri au centre du schéma. Ce type de représentation est usuel dans les travaux sur les nouveaux modèles économiques urbains, qui mettent en avant le fait que les services urbains proposent des offres de plus en plus proches de l'habitant/usager. Cette logique centrée sur les pratiques et besoins des usagers est résumée par le terme « d'utilisateur-centrique ».

Ce schéma positionne les acteurs traditionnels plutôt vers l'extérieur du cercle, et met au plus près de l'utilisateur les acteurs qui jouent un rôle d'intermédiaire (cf. « Lecture de paysage », p.17) entre le producteur d'une offre et son bénéficiaire. Un même acteur peut se retrouver dans différentes « parts » du « camembert ». Le principe de représentation est de mettre à l'extérieur du cercle les acteurs qui sont le plus amont dans l'offre aux personnes sans-abri, parce qu'ils vont être dans la définition de l'action (comme, parfois, les collectivités), ou parce qu'ils vont être surtout sur la production d'infrastructures (comme Igloo sur les tentes pour les personnes sans-abri). Plus les acteurs sont proches du cercle, et plus ils sont proches de l'utilisateur final, quitte, comme le Carillon, à n'être pas présent en amont sur la production de l'offre (ils sont juste sur sa mise à disposition). Dans les faits, certains acteurs sont présents sur « toute la chaîne » de l'amont à l'aval.

15. Adaptée des illustrations 5 et 6 de l'« Étude sur les nouveaux modèles économiques – Qui gouvernera la ville (de) demain ? » - Référence citée : www.modeleseconomiquesurbains.com

■ **Élargissement du paysage des acteurs du sans-abrisme**

Le passage d'une lecture centrée sur l'offre à une lecture centrée sur la demande permet d'être plus attentif à la diversité des acteurs et ainsi d'esquisser le nouveau paysage des acteurs du sans-abrisme. Le caractère « nouveau » de ce paysage est lié à deux éléments : un regard nouveau sur les acteurs déjà présents mais non identifiés comme tels (McDonald's, etc.), et l'arrivée de nouveaux acteurs (fondations, start-up souhaitant résoudre les problèmes des personnes sans-abri, etc.). Il conduit à considérer le paysage des acteurs du « sans-abrisme » de manière élargie.

Les acteurs déjà présents mais non identifiés

L'approche par la demande permet d'abord de repérer des acteurs qui étaient déjà présents mais qui n'étaient pas identifiés comme des acteurs à part entière car n'ayant pas d'offres fléchées spécifiquement à destination des sans-abri.

Le champ des acteurs du sans-abrisme ne peut en effet pas être réduit aux acteurs dont la finalité est de venir en aide aux personnes sans-abri, ou de remédier à un facteur d'exclusion, et il faut distinguer la finalité et les effets. Ainsi, on trouve des acteurs dont le but n'est pas forcément de venir en aide aux sans-abri mais qui, en pratique, sont utilisés par les sans-abri pour répondre à un certain nombre de besoins, soit de manière conforme (les personnes sans-abri qui utilisent les toilettes des McDonald's comme leurs toilettes), soit de manière détournée (les sans-abri qui utilisent les mêmes toilettes des McDonald's pour se laver). De telles pratiques ne sont possibles que pour autant que ces acteurs ne les rendent pas impossibles (digicodes sur les portes des toilettes par exemple). McDonald's, JCDecaux, ou des bistrotiers rentrent ainsi dans cette catégorie.

De la même manière, les personnes sans-abri peuvent relever de plusieurs facteurs d'exclusion :

- précarité financière : fait de ne pas avoir de revenus
- précarité juridique : fait de ne pas avoir de papier (Cf. migrants)
- précarité sociale : fait de ne pas avoir de famille ou d'être « mis à la rue » par sa famille (par exemple pour des raisons d'orientation sexuelle).

Chacun de ces facteurs d'exclusion pris isolément peut motiver des dispositifs d'action. On peut être en grande précarité financière sans être sans-abri ; on peut être sans-papier sans être sans-abri ; on peut être LGBT sans être sans-abri. Mais un sans-abri sans ressources pourra bénéficier des dispositifs mis en place pour venir en aide aux personnes sans ressources, de même pour les autres motifs d'exclusion. Parmi les acteurs du sans-abrisme, on retrouve donc tous les acteurs qui agissent pour remédier à ces différents facteurs d'exclusion.

Les nouveaux acteurs

Le nouveau paysage du sans-abrisme est aussi lié à de nouveaux acteurs qui font leur apparition ou en tout cas renforcent leur rôle. On trouve ainsi :

- Des grandes ou petites entreprises qui interviennent de manière solidaire (comme par exemple « L'entreprise des possibles », déjà citée, ou les commerçants qui participent au réseau du Carillon) ; associations s'appuyant sur les nouveaux outils du numérique.
- Des entreprises privées intervenant pour le compte des collectivités locales : par exemple, JCDecaux pour les sanisettes ;
- Des entreprises privées (commerçants, entreprises tertiaires) qui interviennent de manière volontaire, souvent via des associations comme le Carillon ou « l'entreprise des possibles » ;
- Des entreprises privées (commerçants, entreprises tertiaires) qui interviennent de manière involontaire (par exemple, usages tolérés des toilettes) ;
- Des start-up « tech for good », qui ambitionnent de « mettre l'innovation technologique au service d'un monde meilleur »¹⁶. Par exemple, Solinum est une association qui développe des projets numériques à fort impact dans le domaine de l'action sociale, comme leur service Merci pour l'invité, présenté comme le « Airbnb des sans-abris », visant à héberger des femmes sans-abri.

Au-delà des acteurs qui participent à la production des offres à destination des sans-abris, on peut également citer un certain nombre d'acteurs impliqués : les autres intervenants de la rue (médiation, prévention spécialisée ...), des agents de sécurité des centres commerciaux, la police, les pompiers, les transports en commun, la SNCF, les bibliothèques. Il faut également noter la montée en puissance des initiatives citoyennes.¹⁷

16. « Les start-up, fers de lance de la tech for good – Stratégies » - Stratégies, 6 avril 2019. Également : La « social-tech » : le numérique au service de l'innovation sociale – 2016 - <https://digital-society-forum.orange.com/fr/les-forums/882-la-social-tech-le-numerique-au-service-de-linnovation-sociale> ; Transformations numériques : le numérique comme levier d'innovation sociale (Avisé, 2019) <https://www.avise.org/articles/transformation-numeriques-le-numerique-comme-levier-dinnovation-sociale> ; Les outils numériques viennent en aide aux sans-abri (L'atelier BNP Paribas, Mars 2015) - <https://atelier.bnpparibas/smart-city/article/outils-numeriques-viennent-aide-sans-abris>

17. « Les différents acteurs d'aide aux sans-abri », interview de Maud Bigot, cheffe de service du Samu Social 69, par David Chevallier, Millenaire3.com : <https://www.millenaire3.com/Interview/Les-differents-acteurs-d-aide-aux-sans-abri>.

Lecture de paysage : les dynamiques à l'œuvre dans cette recomposition du paysage

Le travail de cartographie que nous avons fait dans la première partie montre la diversité des acteurs du sans-abrisme. À la question « qui sont les acteurs qui viennent en aide aux sans-abri ? », la réponse la plus spontanée est « les pouvoirs publics et les grandes associations ». Mais, même si l'État et les associations restent des acteurs incontournables au quotidien, cette réponse s'avère partielle au regard des pratiques.

Au-delà des acteurs qui composent ce nouveau paysage, nous voudrions, dans une approche plus analytique que descriptive, esquisser les principales lignes d'évolution qui sous-tendent ce nouveau paysage. Nous en identifions trois : l'horizontalisation de l'aide aux sans-abri ; sa dimension « écosystémique » ; et en conséquence le brouillage des registres d'action.

■ Description traditionnelle du paysage

La tendance à l'œuvre – et notamment à travers l'utilisation des outils numériques – est celle d'une facilitation du contact direct entre des personnes sans-abri et des organisations, associations ou citoyens qui peuvent leur fournir une aide (donner de l'argent, de la nourriture, prêter une douche, etc.). Nous examinerons ainsi l'émergence de la « multitude » et des « plates-formes », et verrons en quoi ces pratiques interpellent la collectivité.

L'émergence de la « multitude » dans le champ du sans-abrisme

Traditionnellement, la relation entre « les fournisseurs d'offres » aux personnes sans-abri et ces personnes était verticale, descendante : d'un côté, les grandes associations d'aide appelaient des financements auprès des pouvoirs publics et de la population¹, transformaient ces financements en ressources (par exemple ressources humaines ou équipements dédiés), puis distribuaient ces ressources, sous différentes formes, aux personnes sans-abri.

Or, il est frappant de voir que de plus en plus, des personnes qui ont des ressources se mettent directement en relation avec des personnes qui ont des besoins, ce que nous appelons horizontalisation². S'agissant des sans-abri, les ressources mises à disposition ne sont plus seulement des « produits » (argent, vêtements, etc. qui sont donnés) mais consistent aussi de plus en plus en une mise à disposition de douches ou d'espaces pour dormir, par exemple, qui émanent d'entreprises (« l'entreprise des possibles »), de commerçants (« le Carillon »), ou d'habitants (« Merci pour l'invité » ou « Calm »).

Cette caractéristique rejoint le concept de « multitude » qui a été forgé par Nicolas Colin et Henri Verdier pour désigner le fait que les consommateurs deviennent de plus en plus producteurs, par exemple de données, d'énergie, de place libre dans leurs logements ou, plus généralement de toutes les « actifs sous-utilisés » : douches sous-utilisées, espaces pour dormir sous-utilisés, etc. Une des conséquences de cette émergence de la multitude, qui constitue selon les auteurs le cœur de la révolution numérique,

1. À noter que, de plus en plus, le fléchage des dons (vers un programme choisi par le donateur) est demandé par les donateurs.

2. Le terme « horizontalisation » est aussi souvent employé pour décrire des relations d'égal à égal, or il ne faut pas oublier le fait que les sans-abri sont le plus souvent dépendants de l'offre proposée.

est que les infrastructures ou équipements peuvent être distribués. Plusieurs douches « sous-utilisées » peuvent répondre quantitativement aux mêmes besoins que des équipements dédiés.

Les Frigos Solidaires, inspirés d'exemples berlinois, illustrent cette émergence de la multitude. Même si la mise à disposition doit être faite par une entreprise (notamment un commerçant) ou une association, ce sont ensuite les individus qui apportent les denrées selon un principe de volontariat : « végétaux (fruits, légumes ...), produits secs (biscuits, l'épicerie ...), produits sans date de péremption affichée, produits avec une DLC (non dépassée, et encore emballés), produits avec DLUO (y compris raisonnablement dépassée) »³.

La « plate-formisation » de l'action en faveur des personnes sans-abri

En fait, si l'on veut être plus précis, la relation n'est pas tout à fait « directe » : elle est « intermédiée » (au sens où il y a des intermédiaires) par des associations ou des structures privées qui favorisent cette mise en relation, qui permettent d'apparier une offre avec un besoin, et que l'on peut en ce sens qualifier de « plate-forme ».

Merci pour l'invit' constitue un bon exemple de ce type d'intermédiaire, même s'il est encore émergent (à fin octobre 2019, il a accueilli 23 personnes pour un total de plus de 1 500 nuitées⁴). Lancé en novembre 2016, il s'agit du « premier réseau d'hébergement solidaire des femmes sans-domicile », qui met en relation « des femmes, orientées par des associations partenaires, et des hébergeurs citoyens pour une durée de 15 jours à plusieurs mois ». Il est parfois présenté dans la presse comme le « Airbnb des sans-abri ». Concrètement, il s'agit d'une application où les personnes qui ont « une chambre disponible » peuvent « devenir hébergeur ». On retrouve ainsi le recours à la « multitude », évoqué ci-dessus, puisqu'il s'agit de mettre à disposition un « actif sous-utilisé ».

Merci pour l'Invit' est porté par Solinum, une « association qui développe des projets numériques à fort impact dans le domaine de l'action sociale ». De la même manière, beaucoup de ces nouveaux intermédiaires se développent souvent autour d'un outil numérique. « Le développement des nouvelles technologies a fait émerger de nouvelles formes de projets d'utilité sociale. (...) De plus en plus de start-ups sociales se créent autour d'un outil numérique particulier comme une plate-forme ou une application. Le terme Tech for Good qualifie les solutions digitales inventées pour un monde plus juste et durable »⁵.

L'application internet ne permet d'activer qu'une seule « face » du marché (celle des hébergeurs), l'autre « face », celles des femmes sans-abri demandeuses, étant activée via des associations partenaires. La présence en toile de fond d'associations et de la Métropole de Bordeaux témoigne du fait que même avec des plate-formes d'intermédiation, la présence de tiers de confiance demeure importante dans ce domaine sensible.

Cette apparition d'intermédiaires fait débat : un article au titre éloquent (« Les applis au secours des sans-abri : l'action sociale ubérisée ? »⁶) cite Entourage, Homeless Plus ou Merci pour l'invit' comme exemples d'initiatives tech qui « se multiplient pour faire tomber les barrières entre riverains et sans-domicile. De bonnes intentions qui font débat chez les pros de l'action sociale », les craintes étant principalement liées à : une menace sur la confidentialité des données récoltées, faute de garanties suffisantes sur leur stockage et leur finalité ; et le risque que les informations se retrouvent dans des mains malintentionnées, utilisées à des fins répressives. On peut également s'interroger sur la qualité de l'accompagnement social exercé par des individus non formés (bien qu'en l'état, les bénéficiaires restent en contact avec des structures historiques habituées à ce travail social, comme c'est le cas de Merci pour l'Invit').

3. <https://www.identites-mutuelle.com/lesfrigosolidaires>. DLC = date limite de consommation. DLUO = date limite d'utilisation optimale.

4. Source : <https://mercipourl'invit.fr/le-projet/> (dernière consultation le 25/11/2019).

5. « Le numérique comme levier d'innovation sociale » – Avise - <https://www.avise.org/articles/transmutations-numeriques-le-numerique-comme-levier-dinnovation-sociale>

6. « Les applis au secours des sans-abri : l'action sociale ubérisée? », Alexia Eychenne, Socialter, le 09/02/2017.

Demain, un modèle de plate-formes bifaces ?

Dans l'économie numérique, le terme de « plate-forme » renvoie à une structure de marché bien particulière, que l'on appelle les « marchés bi-face », qui ont été explicités par le « Prix Nobel » d'Économie Jean Tirole dans son livre « Économie du bien commun ». Les plateformes opérant sur des marchés bifaces se distinguent des revendeurs ou intermédiaires classiques par l'existence d'interactions entre les deux faces du marché (par exemple, plus il y a d'hébergeurs chez Airbnb, plus cela attire d'hôtes, et réciproquement), et l'absence de contrôle sur les modalités de commercialisation du bien ou du service (ce n'est pas Airbnb qui fixe les prix : les modalités sont définies par l'hébergeur, c'est-à-dire par une des faces du marché et non par la plateforme, qui fournit simplement l'espace de « rencontre » nécessaire aux deux groupes d'utilisateurs). La particularité des plate-formes est ainsi qu'elles reposent sur un modèle économique fondamentalement différent du modèle classique, qui s'appuie sur « les trois lois de l'économie numérique » : la loi des rendements croissants (et non pas décroissants : « plus une entreprise a de clients, plus elle est « productive », car elle peut offrir un meilleur service au même prix sans véritablement accroître ses coûts ») ; la loi des « effets de réseau » (« l'utilité ou la valeur du produit ou du service croît avec le nombre d'utilisateurs ») ; la loi des « winners take it all » (les vainqueurs emportent tout)⁸. C'est ce modèle qui explique la domination des grandes plate-formes numériques que sont par exemple les GAFAs, Google, Apple, Amazon ou Facebook.

Aujourd'hui, une association comme « Merci pour l'invit' » relève plus de l'intermédiaire classique que de la plate-forme bi-face, mais on peut faire l'hypothèse que ce modèle sera amené à se développer aussi dans le champ de l'action sociale.

Des évolutions qui interpellent les acteurs du sans-abrisme

Ces évolutions, et notamment la plateformes de l'action en faveur des sans-abri, interrogent les acteurs traditionnels du sans-abrisme, en particulier les collectivités locales. Elles présentent de vraies opportunités (comme le fait de rendre les habitants davantage acteurs de ces offres, mais aussi de multiplier les réponses aux besoins), mais aussi des menaces. Comme avec toutes les plate-formes se pose la question des données, mais surtout ces pratiques touchent aussi le cœur du travail social et cela interpelle de plusieurs manières :

- Est-ce qu'on rentre dans un « techno-solutionnisme » déconnecté du terrain ?
- À qui s'adressent ces services ? Le risque n'est-il pas que la « multitude » privilégie certaines personnes sans-abri plutôt que d'autres (par exemple si le service est en langue française, ou destiné uniquement aux femmes pour mieux les protéger) ?
- Est-ce que le recours accru au numérique ne va pas accentuer la fracture d'usage du numérique, déjà bien identifiée en France (même si pour le moment, les personnes sans abri peuvent toujours accéder aux offres sans être elles-mêmes sur internet) ?
- En quoi cette pratique change la relation humaine, alors même que c'est un point important quand il s'agit d'être au contact de personnes vivant dans la rue et de les aider à l'autonomie ? Est-ce que cela change la qualité de la relation (cf. faire un micro-don par une application plutôt que donner une pièce) ? Est-ce pareil de parler à un maraudeur qu'à un jeune qui fait un don par une application ? Est-ce que le numérique permet d'enlever des barrières ou au contraire délite-t-il le lien social ?
- Est-ce que ces nouvelles offres ne risquent pas de menacer les associations traditionnelles alors même que la pérennité de ces nouveaux acteurs n'est pas assurée, avec un risque de perte de savoir-faire ?

7. Même si elle porte sur un autre secteur (l'audiovisuel), l'étude du CSA (« Plateformes at accès aux contenus audiovisuels » - Septembre 2016) est très éclairante. Disponible en ligne : https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiy_966t63mAhWR0eAKHRGHDAEQFjABegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.csa.fr%2FInformer%2FToutes-les-actualites%2FPublication-de-l-etude-du-CSA-Plateformes-et-acces-aux-contenus-audiovisuels&usq=AOvVaw3HZwaDyRgJ0wRNoFRX187X.

8. Citations extraites du chapitre « L'économie des plate-formes » dans l'ouvrage « Culture numérique », de Dominique Cardon (Les Presses de Sciences Po – 2019).

■ Nouveaux écosystèmes d'aide aux sans-abris

Un constat : l'écosystème, déjà riche, se densifie

Alors que, pour la plupart des services publics urbains (distribution de l'eau potable, transports urbains, collecte des déchets), la collectivité locale a longtemps été le fournisseur exclusif du service, y compris lorsqu'elle en délégait la mise en œuvre à un opérateur privé, les acteurs de l'aide aux sans-abri ont depuis longtemps fonctionné sous forme d'« écosystèmes ». Par analogie avec la définition qu'en donnent les sciences de gestion, on peut définir un écosystème comme un réseau complexe d'acteurs publics et privés interconnectés qui dépendent les uns des autres pour fournir de la valeur aux habitants / utilisateurs finaux. Pour prendre une image, au lieu d'avoir des grosses « pastèques » qui délivrent les services, on a des grappes de myrtilles qui, reliées entre elles, le font.

Ce fonctionnement en grappes est ainsi très présent dans le champ de l'aide aux sans-abri : les acteurs interviennent de manière à la fois fragmentée et très articulée entre eux. Par exemple : des associations sont financées par des dotations directes de l'État ou des dotations d'entreprises, lesquelles bénéficient elles-mêmes de financements de l'État sous forme de défiscalisation ; certaines associations agissent en partenariat avec d'autres (par exemple, Iglou avec Médecins du Monde).

Ce fonctionnement en écosystèmes brouille les frontières entre public et privé et rejoint le concept d'« économie mixte de la protection sociale » : « Ce concept ("Mixed Economy of Welfare"), forgé en 1983 aux États-Unis par Sheila B. Kamerman, permet de retravailler à nouveaux frais les complémentarités entre action publique et privée dans les politiques de welfare »⁹. Pour autant, on peut faire le constat que ces écosystèmes sont rarement formalisés et mis en évidence dans les travaux de recherche et les pratiques opérationnelles, et qu'alors qu'il « s'est peu à peu étendu à la recherche dans les pays anglo-saxons et d'Europe du Nord, [ce concept d'économie mixte de la protection sociale] a à ce jour très peu percé en France, où il est pourtant pleinement applicable ».

Surtout, alors que ces écosystèmes de l'aide aux sans-abri étaient jusqu'à présents stables (mêmes acteurs et mêmes relations entre acteurs), ils sont de plus en plus mouvants. D'une part, l'arrivée de nouveaux acteurs ne se traduit pas forcément par un lien à l'écosystème existant. Ce peut être le cas de l'aide alimentaire faite de manière informelle par des individus ou des collectifs, qui n'est pas nécessairement en lien avec des plannings hebdomadaires d'aide alimentaire par les associations financées par l'État. D'autre part, de nouveaux écosystèmes, comme celui l'économie circulaire¹⁰, s'interpénètrent avec les écosystèmes existants.

Pour les collectivités, la nécessité d'une approche locale

Pour les collectivités locales, et l'État, qui sont partie prenante de cet écosystème, de nombreuses questions émergent : faut-il à tout prix maintenir l'écosystème existant, au risque d'empêcher l'émergence de nouveaux acteurs plus souples et réactifs ? Qui seront les acteurs en mesure de piloter ces nouveaux écosystèmes ? La collectivité, qui, historiquement, n'était qu'un des acteurs de l'écosystème d'aide aux personnes sans-abri a-t-elle vocation à jouer un rôle plus important ?

En lien avec l'absence de mise en évidence et de lisibilité de ces écosystèmes, il nous semble qu'il y a, côté collectivités locales, un important travail à faire de cartographie de ces écosystèmes, et surtout un travail très local. Nous y reviendrons dans la partie 3.1.

9. « La sécularisation des valeurs de l'action sociale depuis la fin du XIX^e siècle : du principe de charité au principe de solidarité » - « Informations sociales », Axelle Brodiez-Dolino, 2018

10. « Économie circulaire et l'économie sociale et solidaire », Orée - Comité francilien de l'économie circulaire, Novembre 2018 - <http://www.driee.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/oree-guideecetess-2018-a5-v1-2.pdf>

■ Le brouillage des registres d'action

Il est couramment admis que le fonctionnement en écosystèmes brouille, on l'a dit, les frontières entre public et privé¹¹. Mais l'examen de l'évolution des acteurs du sans-abrisme montre d'autres brouillages.

De manière schématique, on avait jusqu'à présent une correspondance entre différentes distinctions. Un acteur privé avait une activité marchande, et payante, dans un but lucratif. Désormais, les correspondances habituelles (privé = marchand = payant = lucratif et public = non marchand = gratuit = non lucratif) ne fonctionnent plus : ces catégories ne se superposent plus systématiquement.

Privé	/	Marchand
Payant	/	Lucratif
Public	/	Non marchand
Gratuit	/	Non lucratif

Brouillage public / privé

Ce brouillage est lié au fait que beaucoup d'acteurs, y compris historiques, de l'aide au sans-abrisme, ont un statut hybride. Même si certaines associations sont « d'intérêt général » (ce qui leur permet par exemple de délivrer des reçus fiscaux à leurs donateurs et membres afin qu'ils puissent bénéficier d'un crédit d'impôt), en droit, elles correspondent à une « association » entre membres qui est un contrat de droit privé. Une raison plus récente du brouillage entre public et privé s'agissant de l'aide aux personnes sans abri est liée notamment au fonctionnement écosystémique, décrit ci-dessus.

Brouillage marchand / non marchand et payant / gratuit

Ce brouillage est d'abord lié aux différentes valeurs attachées à ces notions de gratuit ou de marchand (on rappelle que l'INSEE considère « qu'une unité rend des services non marchands lorsqu'elle les fournit gratuitement ou à des prix qui ne sont pas économiquement significatifs ».). Ainsi, traditionnellement, les aides aux personnes sans-abri relevaient du secteur non marchand, et étaient le plus souvent gratuites, ou à un prix très inférieur au prix de revient. Or, ce caractère gratuit est remis en cause par certains acteurs, comme les épiceries solidaires, pour qui le fait de demander une contribution financière est essentiel : « Cette contribution financière n'est pas anodine. Elle permet surtout de préserver la dignité des personnes et la possibilité de choisir librement ses produits, suivant ses envies et ses besoins »¹². Ceci a une incidence sur le statut du bénéficiaire. Le même réseau des épiceries solidaires insiste ainsi : « On parle bien de clients, puisque les personnes bénéficiaires doivent régler leurs achats, contrairement à d'autres aides alimentaires ».

Ainsi, même ce qui relève du non marchand devient payant. Réciproquement, et c'est la seconde raison du brouillage, ce qui relève du secteur marchand peut devenir gratuit. Par exemple, traditionnellement, dans le champ social, la gratuité est notamment rendue possible grâce à l'impôt (le contribuable) mais aussi grâce aux donateurs volontaires, particuliers ou entreprises – elle est ainsi rendue possible grâce à des acteurs qui interviennent alors selon des logiques non marchandes. Mais, désormais, même des acteurs marchands peuvent proposer des offres gratuites (c'est-à-dire non facturées aux

11. Cf. Axelle Brodier-Dolino, citée ci-dessus et notre étude sur les nouveaux modèles économiques urbains.

12. <https://www.aide-sociale.fr/epiceries-sociales/>

personnes qui les utilisent). Cela peut être le cas lorsque l'opérateur se rémunère par exemple auprès d'annonceurs (ex. : les abribus de JC Decaux), ou selon des modèles « freemium » (les utilisateurs d'une offre enrichie payent pour les utilisateurs d'une offre de base, gratuite). Mais c'est également de plus en plus le cas avec les plates-formes bifaces évoquées ci-dessus, car, dans certains cas, la plate-forme peut avoir intérêt à « subventionner » une des deux faces pour attirer rapidement un nombre élevé de clients dans chacune des faces de clientèle pour déclencher l'effet réseau¹³.

Brouillage lucratif / non lucratif

Le brouillage est également entre lucratif et non lucratif.

De plus en plus de start-ups cherchent à concilier rentabilité et impact social¹⁴. Ceci est lié à des facteurs sociétaux et démographiques : alors que les « millennials » (génération Y) représentent une part de plus en plus importante de la population active, une large majorité d'entre eux se déclare soucieux de l'éthique, accorde une importance prépondérante à la responsabilité sociale des entreprises et affiche un profond respect pour l'environnement¹⁵. Ceci a donc des impacts à l'intérieur même des entreprises dans lesquelles ils travaillent, mais aussi sur les nouvelles attentes des consommateurs qu'ils sont également. « Demain, le risque changera de côté : proposer un retour sur investissement seulement sur les aspects financiers d'un support manquera de crédibilité. Pour accélérer ce processus et être en avance de phase, il faut donc prendre très au sérieux ces nouvelles tendances et y consacrer une partie de son épargne ! »¹⁶.

Cette possibilité de lier rentabilité et impact social résulte aussi des nouveaux modèles économiques liés à la révolution numérique qui permettent d'abaisser certains coûts (comme les coûts de transaction, ou de communication), mais aussi de jouer justement, comme on l'a vu avec le gratuit, sur la péréquation entre différentes « faces » de leur modèle économique (une des faces de leur modèle pouvant être des gens sans argent). Cette tendance est impulsée par des nouveaux acteurs comme les start-ups, mais aussi encouragée par les acteurs historiques, comme la Croix-Rouge française qui a lancé son incubateur en innovation sociale :

L'irruption des start-ups dans le champ social devient encouragée par les acteurs historiques. Ainsi, en mai 2019, la Croix-Rouge française a lancé son incubateur en innovation sociale, « 21 » (comme le 21^e siècle et ses défis, et comme l'adresse du campus de la Croix-Rouge française, à Montrouge). « Au cœur du projet, géré par la filiale de l'association Croix-Rouge Innovation, deux programmes d'accompagnement : pour les entrepreneurs issus de tous horizons, et pour les intrapreneurs de la Croix-Rouge française (les salariés ou bénévoles de la Croix-Rouge, et les 20 000 étudiants des instituts régionaux de formation sanitaire et sociale) ayant mis au point le prototype d'un projet à impact social et souhaitant le valider et le développer à grande échelle »¹⁷.

11. Cf. Axelle Brodié-Dolino, citée ci-dessus et notre étude sur les nouveaux modèles économiques urbains.

12. <https://www.aide-sociale.fr/epiceries-sociales/>

13. Par exemple, Booking.com a démarré son service en inscrivant gratuitement les hôtels sur sa plateforme ; une fois que son catalogue d'hôtels a été suffisamment fourni, l'entreprise a pu attirer les voyageurs et apporter des clients aux hôtels. Sur ces sujets : « Économie du bien commun », de Jean Tirole ; « La gratuité, un concept aux frontières de l'économie et du droit », sous la direction de Nathalie Martial-Braz et Célia Zolynski – LGDJ – Lextenso Éditions – 2013.

14. « L'économie à impact modifie le modèle économique » - Interview de Jérôme Schatzman, directeur exécutif de la chaire innovation et entrepreneuriat social de l'Essec - Les Échos – 14 novembre 2019. Voir également le rapport de PWC (mai 2019) : <https://www.pwc.fr/fr/publications/technologies/autres-etudes-pwc/tech-for-good-2019.html>

15. Les Millenials, moteur de l'investissement durable ? – Les Echos – 28 octobre 2019 - <https://www.lesechos.fr/partenaires/bny-mellon/les-millennials-moteur-de-linvestissement-durable-1143592>

16. Interview de Rodolphe Durand dans le Monde du 29 novembre 2018. Professeur et directeur du Centre société et organisations (S & O) à HEC Paris, Rodolphe Durand est l'auteur d'un rapport sur la mesure d'impact dans le cadre du Mouvement for Social*Business Impact (MS*BI), une manifestation qui vise à inventer une économie plus inclusive. <https://www.hec.edu/en/faculty-research/centers/society-organizations-center/think/social-impact-assessment-report>

17. <https://21-croix-rouge.fr/>

De la même manière, acteurs publics et privés mettent en place de nouveaux modèles d'investissement d'intérêt général. Par exemple, en décembre 2018, Altarea Cogedim a créé « SoCo » aux côtés de Baluchon, groupe d'entreprises sociales, et du Crédit Coopératif. Ce nouveau type de foncière « permettra d'accompagner dans la durée des entreprises à vocation sociale et solidaire tant en phase d'amorçage que d'exploitation ». De même, en 2019, en créant un département solidaire, le groupe Quartus est le premier professionnel du secteur privé qui propose aux associations des solutions de logement pour les personnes précaires¹⁸.

Certains voient dans ces nouvelles modalités d'action (« Tech for good ») l'émergence d'un « marché de la pauvreté » et doutent de sa sincérité : des structures et une économie proliféreraient et grandiraient derrière l'alibi de l'aide aux plus démunis, tout en pérennisant le problème qu'elles prétendent résoudre¹⁹ ; de même, « les associations caritatives [seraient] immergées comme toute entreprise dans une logique de captation des ressources et de marketing de la compétence en vue de les fidéliser »²⁰.

À cet égard, on notera que l'entrée par les modèles économiques dans ce document propose une lecture par la « consommation » de services, ce qui renvoie à une réalité quotidienne pour des sans-abri, mais pose une question éthique importante, sur le glissement sémantique du langage économique vers des besoins primaires à satisfaire. Le terme élude également la dimension sociale et relationnelle qui accompagne souvent certains services dédiés à ces publics.

Des brouillages qui dépassent le champ du social

Ces différents brouillages ne sont pas propres au secteur social. Entre autres facteurs explicatifs, on a vu les effets du numérique et les effets générationnels. Mais, plus largement, ces changements correspondent à des évolutions économiques et sociétales, et ils doivent être mis en regard de l'évolution des valeurs de l'action sociale, et des acteurs qui sont considérés comme les mieux à même de les porter. L'histoire de l'action sociale a été ainsi marquée par plusieurs grandes évolutions : « laïcisation du social » entre la fin du XIX^e siècle et le début du XX^e siècle²¹, « tournant local »²² avec la décentralisation de l'action sociale, et peut-être désormais tournant entrepreneurial²³. Pour l'acteur public, il peut devenir difficile, au regard de ces évolutions, d'avoir une position claire sur les nouveaux services marchands à destination des sans-abri. D'un côté, cette marchandisation peut faire l'objet de critique et vue comme une « privatisation » de l'action sociale ; de l'autre côté, ne pas s'appuyer sur ces offres multiples et correspondant parfois précisément aux besoins peut être vu comme une position « dépassée » qui ne prend pas en compte toutes les aides qui pourraient être mobilisées pour un sujet complexe.

18. Également : « Les "populations fragiles", nouveau "marché" pour les promoteurs immobiliers ? » - Sibylle Vincendon – Libération - 17 mars 2019.

19. « De l'usage des SDF » - Daniel Terrolle : <http://mouvements.info/de-lusage-des-sdf/>. On parle aussi souvent de marché de la pauvreté pour les marchands de sommeil.

20. Patrick Bruneteaux, Daniel Terrolle, L'arrière-cour de la mondialisation. Ethnographie des paupérisés, Editions du Croquant, coll. « Terra », 2010, 403 p.

21. Axelle Brodier-Dolino, 2018.

22. Selon l'expression de Pierre Veltz

23. L'entrepreneuriat social : un nouveau paradigme ? Didier Chabanet et Damien Richard, *Entreprendre et innover*, 2017. Voir aussi : « Les multinationales du cœur », Marc Olivier Padis, Thierry Pech, Le Seuil, 2004 et : *L'entreprise engagée : nouvelles frontières de la RSE et du mécénat – Les études de l'observatoire – Observatoire de la Philantropie – Juin 2018* - https://www.fondationdefrance.org/sites/default/files/atoms/files/l_entreprise_engagee_nouvelles_frontieres_du_mecenat_et_de_la_rse.pdf

Nouvelles stratégies d'action territoriale

Cette partie propose de tirer les enseignements des deux premières parties en proposant des recommandations à des acteurs, collectivités locales ou autres, qui voudraient améliorer globalement la situation des personnes sans-abri sur un territoire donné.

■ Dépasser la figure du « sans-abri moyen » pour penser des accompagnements « sur-mesure »

Partir de la diversité des « sans-abri » pour cartographier le paysage

La diversité des personnes sans-abri est un fait avéré et bien connu¹. Mais ce que permet notre travail de recensement des offres depuis la demande, c'est de faire le lien entre l'offre et la demande, en soulignant le paradoxe consistant à enfermer le « sans-abri » dans cette caractéristique, en prenant le risque de passer à côté de ses vrais besoins.

Notre recensement permet de caractériser les « déterminants » de la singularité, en termes de besoin, de chaque sans-abri (et donc de caractériser l'offre qui doit lui être faite pour répondre à ce besoin).

On a vu qu'il existe deux grands types d'offres : celles qui sont dédiées aux personnes sans-abri, et celles qui concernent d'autres catégories auxquelles les personnes sans-abri peuvent appartenir, qui sont soit des catégories qui correspondent à des facteurs d'exclusion (absence de revenus, de papiers, de famille), soit des catégories qui permettent à un sans-abri d'utiliser une offre qui n'est pas liée à sa caractéristique « sans-abri » ou précaire. Une personne sans-abri n'est pas que sans-abri, c'est aussi une personne qui peut consommer une boisson dans un bistrot (et bénéficier alors des offres offertes aux consommateurs de boissons dans le bistrot), qui peut nager (et bénéficier des douches pour se laver), etc.

À côté des facteurs d'exclusion, il faut ainsi sans doute mettre en avant les possibles « facteurs d'intégration » d'un sans-abri : le fait d'être « habitant » de la commune, citoyen français, membre d'une association (dont communauté religieuse), consommateur... Dit autrement, l'éventail des offres dont peut bénéficier un sans-abri relève à la fois de facteurs d'exclusion (le fait « d'avoir l'air SDF ») et de facteurs d'intégration, qui contribuent à définir le « profil » de chaque sans-abri.

Ce profil doit être complété par ses spécificités en termes de besoins. L'étude citée précédemment² met en avant que le fait d'être une femme, d'être une famille, de ne pas avoir d'argent, ou de ne pas parler français (et/ou d'être illettré) génère des besoins particuliers. Or ces différentes caractéristiques peuvent : soit influencer sur les besoins des personnes sans-abri en générant des besoins spécifiques (par exemple quand on est une femme ou une famille ou une personne ne parlant pas français) ; soit constituer des barrières pour accéder à certaines offres (pour certaines offres, il faut avoir des revenus, être propre, avoir des papiers, etc.)³. Ainsi, il y a des besoins spécifiques auxquels des services « universels » peuvent répondre, et des besoins « universels » (tout le monde a ce besoin) qui nécessitent des réponses spécifiques.

1. Philippe Gargov et Margot Baldassi, nov. 2019, « Panorama des mécanismes de mise à la rue et des publics spécifiques sans-domicile », Millenaire3.com.

2. Benjamin Pradel, oct. 2019, « Besoins, dispositifs et enjeux existants et à venir autour des personnes sans-abri », Millenaire3.com, op cit.

3. À noter que certaines offres sont réservées à des personnes munies d'une « attestation de droit d'usage » établie par partenaires association.

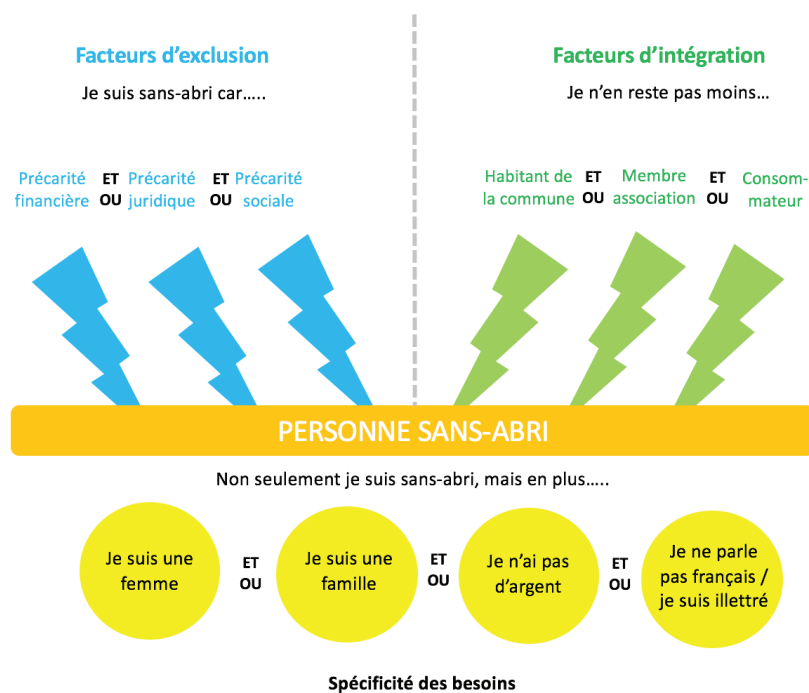


Figure 4 : Déterminants de la singularité de chaque personne sans-abri

Il faut alors se demander si la catégorie « sans-abri » générique reste une catégorie pertinente pour penser les offres qui peuvent être utiles à ces personnes. Le fait de vivre dans la rue est une réalité tangible qui amène à conserver ce prisme pour agir en faveur de ces publics, mais sur les modalités d'actions, le repérage des offres rappelle la diversité des profils des sans-abri et il montre aussi que cibler spécifiquement les « sans-abris » n'est pas forcément nécessaire pour les aider. Cela renvoie à une des évolutions liées à la révolution numérique⁴ : le « sur-mesure ». Alors qu'avant, un individu était représenté au moyen de grandes catégories (âge / CSP / ville d'habitation...), il devient désormais possible de « calculer au plus près »⁵ et de saisir chacun selon ses spécificités. Ainsi, de même que « le big data a tué la ménagère de moins de 50 ans » (Jacques Séguéla), car il n'est plus nécessaire de reconstituer un « panier moyen » quand on sait caractériser chaque panier, existe-t-il encore « un sans-abri moyen » ?

Il s'agit alors de pouvoir établir localement la cartographie des acteurs, en partant de la diversité des personnes sans-abri.

Cibler précisément les besoins des personnes sans-abri

Dans ces conditions, un des enjeux d'une aide en faveur des sans-abri est sans doute de pouvoir se détacher de la figure générique du « sans-abri » pour accepter d'embrasser la diversité des personnes à la rue, et de rentrer dans des approches « sans-abri centriques », ou « sur-mesure ». Celles-ci invitent à raisonner l'offre faite aux personnes sans-abri sur la base de « persona » (ce terme issu du marketing désigne une personne fictive dotée d'attributs et de caractéristiques sociales et psychologiques et qui représente un groupe cible).

Par exemple, dans le cas spécifique des femmes, les fournisseurs d'offres réservées aux femmes explicitent souvent les raisons de cette « offre dédiée ». Merci pour l'invit' note ainsi que : « les femmes sont les personnes les plus vulnérables à la rue. Entre agressions physiques, sexuelles et harcèlement, elles sont exposées à des violences quotidiennes qui favorisent un sentiment d'insécurité permanent et les obligent à adopter

4. Cf. « Étude sur les nouveaux modèles économiques urbains », réalisée avec Clément Fourchy et Nicolas Rio. Étude disponible sur le site www.modeleseconomiquesurbains.com.

5. Dominique Cardon, 2015 « À quoi rêvent les algorithmes ? », Seuil.

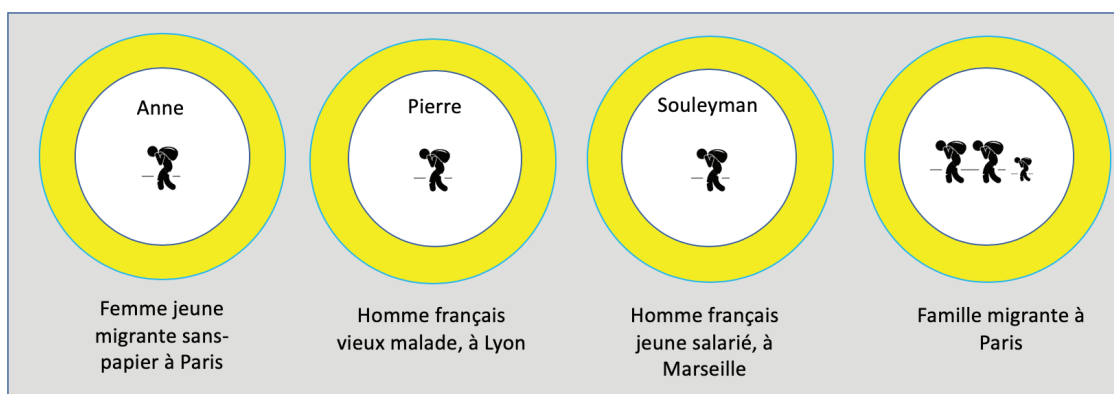


Figure 5 : quelques exemples de « persona sans-abri »

une stratégie d’invisibilisation. On estime que 40 % des personnes sans-domicile sont des femmes. Seulement un quart d’entre elles trouvent refuge dans les hébergements d’urgence, majoritairement mixtes. Elles sont en effet confrontées à la saturation des dispositifs d’hébergement d’urgence. On estime que 60 % des femmes qui appellent le 115 n’obtiennent pas d’hébergement, sans compter les personnes qui n’essaient même plus de contacter ce numéro d’urgence»⁶.

De même, la mairie de Paris a mis en place le premier lieu d’hygiène et de soin dédié aux femmes en situation d’extrême précarité, en notant qu’il est souvent difficile pour les femmes en situation de rue de pousser la porte d’un lieu à vocation sociale. « Elles ont tendance à se cacher, à avoir des stratégies d’évitement... », expliquent les travailleurs sociaux qui précisent que c’est encore plus difficile lorsqu’il s’agit de lieu mixte, alors même que 12 % des sans-abri recensés dans Paris sont des femmes⁷.

Les personnes migrantes quant à elles rencontrent des difficultés particulières, liées notamment au fait qu’elles n’ont parfois pas de papier d’identité, qu’elles ne sont pas de nationalité française et qu’elles ne parlent souvent pas le français.

En croisant les conséquences de ces différentes caractéristiques, on obtient une multitude de profils qui n’ont finalement pas grand-chose à avoir entre eux en termes de besoins. La comparaison entre une « jeune femme migrante sans-papier connectée » et un « homme français âgé vieux malade précaire sans téléphone » illustre ainsi l’inopérabilité du qualificatif « sans-abri ».

Ces exemples montrent plus largement l’importance d’une approche « usager-centré » : un listing d’offres qui ne prendrait pas en compte les spécificités des différents profils de personnes sans-abri ne serait pas pertinent. Mais de la même manière, le morcellement des offres pour être toujours au plus près de besoins spécifiques peut rendre encore plus illisible une offre déjà foisonnante. À cet égard, les promesses d’une « agrégation » deviennent d’autant plus fortes.

■ L’émergence de l’agrégateur : une opportunité pour mieux coordonner les dispositifs ?

Dans ce nouveau paysage, et à l’image de ce que l’on constate dans d’autres secteurs, comme la mobilité, on peut se demander si un acteur ne serait pas sur le point d’émerger : l’« agrégateur ».

De plus en plus, notamment dans l’économie numérique mais aussi plus généralement, le lien avec le client ou bénéficiaire final est clef, et une manière de le conquérir (ou répondre à son besoin) est de lui proposer des offres sur-mesure, en temps réel et « pac-

6. <https://mercipourlinvit.fr/faq>

7. <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-les-femmes-sans-abri-accueillies-aux-bains-douches-du-xiie-arrondissement-20-03-2019-8036148.php>

kagées », agrégées sous forme de « bouquet de services ». Par exemple, dans le domaine de la mobilité, les nouvelles offres de « mobilité comme un service » permettent de combiner plusieurs offres pour aller d'un point A à un point B (transport public, vélo partagé, voiture en autopartage, Uber, etc.), et permettent d'éviter de devoir acheter les différents tickets de manière fragmentée ou de devoir se préoccuper de la coordination des horaires.

Cette agrégation peut être purement informationnelle (ex. : City Mapper qui donne des informations agrégées sur différents modes de déplacement) ou être plus poussée, en intégrant notamment la brique paiement (« ticket unique »)⁷.

Qu'est-ce qu'un agrégateur ?

L'agrégateur se situe à un positionnement sur la chaîne de valeur qui est bien différent des offreurs traditionnels de biens ou services. Pour les collectivités locales par exemple, alors que celles-ci étaient positionnées très en amont sur une partie de l'offre (elles organisent traditionnellement l'offre de transports publics), les agrégateurs sont positionnés en aval de la chaîne, au plus près de l'utilisateur (ils partent de l'usage et de la volonté d'aller d'un point A à B en permettant de combiner plusieurs offres, incluant par exemple transports publics, covoiturage, autopartage, vélo, VTC), charge à ces agrégateurs de se « fournir » auprès des différents fournisseurs de services, sans l'opérer eux-mêmes.

Ces agrégateurs peuvent être des acteurs privés, mais peuvent aussi être des collectivités locales qui se positionnent sur ce maillon, pour pousser des bouquets d'offre qui correspondent à leur projet politique : l'ancrage physique constitue alors un élément clef de leur proposition de valeur. De plus, en se positionnant comme point de passage obligé pour l'ensemble des opérateurs voulant intervenir sur ce territoire, la collectivité peut pondérer les différentes offres en fonction de critères définis collectivement. Par exemple sur la mobilité, cela peut être le temps de déplacement, ou les émissions carbone, ou le prix estimé.

Même si elles peuvent avoir tendance à se confondre, les notions d'agrégateur et de plate-forme sont distinctes. Les plates-formes évoquées en partie 2.1 ne sont pas de simples « marchands » mais des modèles bi-faces dont la réussite économique tient à leur capacité à attirer des utilisateurs sur ses deux versants et repose donc sur l'optimisation des effets de réseau croisés. Les agrégateurs se caractérisent de leur côté par leur capacité à « agréger » plusieurs offres, id est à les « packager », avec une entrée unique⁹ (par exemple City Mapper).

De la même manière on peut se demander si le champ du sans-abrisme ne va pas voir émerger cette figure de l'agrégateur. Cela est d'autant plus envisageable que « la vie dans la rue » se caractérise sans doute moins par sa localisation dans la rue que par le fait qu'elle consiste en un besoin de combinaison d'offres éclatées, à un moment donné et un lieu précis (cf. figure 6).

La meilleure manière de répondre aux offres des sans-abri ne serait-elle pas la mise à disposition d'un bouquet de services dédiés et agrégés ? Qui serait l'agrégateur d'un bouquet de services de la vie à la rue ? Selon quelles modalités ?

D'ores et déjà, on peut citer des exemples d'« agrégateurs », même s'ils n'utilisent pas forcément ce terme. Soliguide¹⁰ se présente comme « le guide de la solidarité numérique » et fonctionne comme un « city-mapper » des sans-abri, et aide par exemple les personnes à la rue à se repérer, en temps-réel, sur les offres dont ils peuvent bénéficier. De même « La Boussole », issue du Remix sur la MDMS de Vaise, à Lyon en 2019, constitue de fait un agrégateur à destination des personnes sans-abri. Elle se présente

8. Baraud-Serfaty, Fourchy, Rio, Third, Mai 2019, « Qui sera le fleuriste de la ville intelligente ? Ou l'art de composer et de vendre des bouquets de services urbains ».

9. Baraud-Serfaty, Fourchy, Rio, Third, Mai 2019, « Qui sera le fleuriste de la ville intelligente ? Ou l'art de composer et de vendre des bouquets de services urbains ».

10. <https://soliguide.fr/>

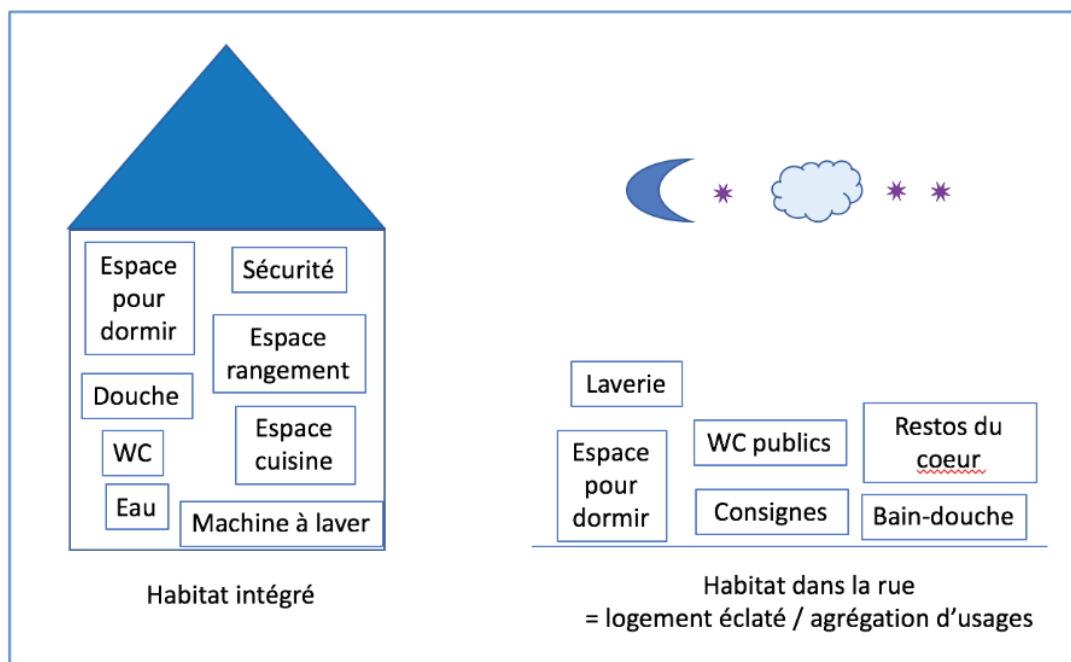


Figure 6 : vivre dans la rue = agréger des fonctions

d'ailleurs comme « un outil d'aide à l'orientation sociale »¹¹, partant du constat suivant : « Il n'existe actuellement pas de base de données complète et à jour de tous les partenaires sociaux de la métropole (associations, services publics, entreprises sociales et solidaires...). Il est alors difficile pour les personnes au contact des plus démunis de les orienter vers les structures adéquates pour répondre à leurs besoins. De plus, les bénéficiaires n'ont pas toujours une vue d'ensemble sur leur parcours sociaux entre les différents acteurs sociaux. En créant un outil qui recense et tient à jour les partenaires de la métropole, La Boussole permet aux travailleurs sociaux de mieux accompagner leurs usagers et favorise dans le même temps le rapprochement entre le Grand Lyon et son tissu solidaire ». On notera toutefois que la Boussole s'adresse aux travailleurs sociaux quand notre approche conduirait logiquement à privilégier une utilisation directe par la personne sans-abri. À noter aussi qu'il se limite pour le moment à une approche informationnelle.

À travers ces exemples, on comprend que les collectivités doivent se poser la question de savoir si elles souhaitent endosser elles-mêmes ce rôle d'agrégateur dans le champ du sans-abrisme, ou en favoriser la création. Et selon quels critères ? Quelles logiques de composition des bouquets ?

- Faut-il des services spécialisés ou non spécialisés ; universels ou non universels ; dédiés ou non dédiés, etc. ? (Cf. première partie). La collectivité soutiendra-t-elle plus facilement des services dédiés qui atteignent bien leur but mais enferment et stigmatisent un public, ou au contraire une offre universelle mais qui pourrait perdre certains publics spécifiques ?
- La collectivité souhaiterait-elle rendre très visible un bouquet dédié aux sans-abri alors même que l'affichage d'une aide peut être risqué politiquement face à une « peur d'un afflux » ?
- La collectivité doit-elle / peut-elle créer la plate-forme ? Ou au contraire doit-elle aider les grandes associations à le faire ? Ou laisser des start-up s'en occuper ? Dans le cas où elle s'appuie sur des acteurs tiers, comment garantir la sécurité des données personnelles et le respect de la vie privée ?
- Dans quelle mesure les logiques d'agrégation se combinent-elles avec l'offre d'accompagnement social déjà existante ?

11. <https://www.erasme.org/La-Boussole-1908>

Conclusion : les collectivités locales au défi du nouveau paysage du sans-abrisme

À travers cette note, nous avons cherché à souligner que l'action en faveur des personnes sans abri est en profond bouleversement, sous l'effet notamment d'évolutions sociétales et économiques. En particulier, le nouveau paysage des acteurs du « sans-abrisme » devient plus horizontal, les habitants et les entreprises participant eux-mêmes, de manière beaucoup plus directe (et sans plus forcément passer par des grandes associations), à différents dispositifs d'aide. Mais on assiste aussi à l'apparition de nouveaux intermédiaires, associations ou start-ups, qui s'appuient souvent sur des outils numériques, dont la portée véritable doit encore être analysée. De nouveaux réseaux d'acteurs se créent, qui brouillent les frontières traditionnelles entre public et privé, gratuit et payant, marchand et non marchand, lucratif et non lucratif.

Ces évolutions interpellent très directement les collectivités. Elles doivent d'abord être en mesure de comprendre comment ces réseaux d'acteurs sont précisément structurés sur leur territoire. Pour cela, elles doivent se décentrer et épouser le point de vue et les pratiques des personnes mêmes qu'elles prétendent aider, les personnes sans-abri. Mais il doit s'agir d'un regard large, au plus près des usages et des pratiques effectives de ces personnes (qui peuvent souvent avoir des pratiques « informelles »).

Surtout, il s'agit d'un regard qui doit s'éloigner de la figure du « sans-abri moyen » pour penser la grande diversité des situations de ces personnes. Être au plus près des parcours de vie est une manière de reconnaître la valeur de ces personnes, mais aussi de penser des accompagnements sur-mesure, seuls à même d'être efficaces. Cibler certaines personnes, c'est toutefois faire des choix, et devoir les assumer. Au fond, les collectivités et leurs élus, doivent sans doute arbitrer entre, d'un côté, des dispositifs d'aide multi-cibles et généralistes qui permettent de ne pas avoir à se justifier, et d'un autre côté, des dispositifs d'aides sur-mesure qui demandent plus de justification, mais permettent aussi peut-être de faire passer la catégorie « sans-abri » en second rang par rapport à d'autres catégories (« migrant », « femme seule », « pauvre »). Ce choix politique outillé par une meilleure connaissance des besoins, pourtant essentiel, peut courir un risque : celui de hiérarchiser les causes en priorisant certains publics par rapport à d'autres¹².

Quel est le paysage de l'aide aux personnes sans-abri sur mon territoire ? Quelles sont les personnes sans-abri que je veux aider en priorité ? Telles sont les deux premières questions que doit se poser la collectivité. Il en restera une autre : avec quelle finalité ? Une fois la réponse aux « cinq pourquoi » apportée, la collectivité pourra alors s'interroger sur la meilleure posture qu'elle doit prendre pour permettre d'atteindre ces finalités. Souhaite-t-elle rester un acteur de l'écosystème parmi d'autres ? Ou souhaite-t-elle devenir le point d'entrée de toutes les offres possibles ?

12. D'une certaine manière, une aide universaliste « non adaptée » est une protection pour que chacun ait, quelle que soit sa condition, un minimum d'aide (bien que très partiel on en conviendra) en dehors de tout choix politique. Mais de l'autre côté, ce traitement « administratif » des situations le dépolitise comme enjeu de société.

ANNEXES

ANNEXE 1 : OFFRES « ETRE PROPRE »

Dispositif / service	Offre	Usage conforme / dédité / détourné	Opérateur	Cible / bénéficiaire	Accessibilité	Nature lieu	Modèle économique	Où ?	Références
ETRE PROPRE – SE LAVER									
Bains-douches	Bains douches municipaux à Paris - cabines individuelles	Conforme	Ville de Paris	Tout le monde	Selon horaires Se munir d'une serviette Gratuit	Equipement public	Financement public	Paris	https://www.paris.fr/services-et-infos-pratiques/societal-et-solidarites/personnes-en-situation-de-precarite/les-bains-douches-municipaux-139
	Bains douches Delessert à Lyon	Conforme	CCAS	Tout le monde	Accueil inconditionnel et gratuit de tout public pour l'accès à l'hygiène. Remise d'une serviette, savon et shampooing.	Equipement public	Financement public	Lyon	https://www.lyon.fr/lieu/bains-douches/bains-douches-delessert
	Vroom Shower	Dédité	Ummanitaire Concept : association pour l'accès à l'eau, basée à Lyon	SDF		Infra mobile dans la rue	Bénévolet Don	Niger Lyon	www.ummanitaire-concept.org
Douches	Douches des piscines municipales	Détourné : "En allant se doucher, on peut également en profiter pour se laver"	Ville	Nageurs	Paris, les piscines sont gratuites pour les titulaires des Minimas Sociaux	Equipement public	Public		http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
	Sanitaires automatiques à Paris	Détourné : "Ce n'est pas un endroit prévu au départ pour se laver, mais aucune règle ne vous empêche de faire ce que vous voulez"	JCDecaux	Tout le monde	Gratuit (depuis 2006) Durée d'occupation autorisée : 20mn dans les nouvelles sanitaires (contre 15 avant)	Sur espace public	Marché de 15 ans signé avec la ville en 2008.	Paris 400 sanitaires (En tout JCDecaux gère 3000 sanitaires)	http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
Toilettes où on peut se laver	Toilettes des cafés	Détourné : "Vous commandez votre café, tête baissée, style qui a une envie pressante, et vous descendez. Personne en vue, vous faites couler l'eau, 20 secondes pour vous mettre du savon liquide sur le visage, à peine 1 mn pour vous raser avec un rasoir jetable, autant pour vous rincer, et ça y est, vous êtes très beau et présentable"	Commerçants	Consommateurs du café	Prix d'une consommation	Dans espace privé			http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
		Conforme	Eau de Paris	Tout le monde. But : éviter déshydratation.	Accessibles 24H/24 pour celles situées dans la rue. Localisation sur application.	Sur espace public		1200 à Paris dont 8 pétillantes	https://demarchesadministratives.fr/demarches/carta-des-fontaines-deau-potable-a-paris
Fontaines à eau	Fontaines à eau gratuites	Conforme	Eau de Paris	Tout le monde. But : éviter déshydratation.	Accessibles 24H/24 pour celles situées dans la rue. Localisation sur application.	Sur espace public		1200 à Paris dont 8 pétillantes	https://demarchesadministratives.fr/demarches/carta-des-fontaines-deau-potable-a-paris

ETRE PROPRE - FAIRE SES BESOINS LE JOUR									
Toilettes publiques	W.C. - Urinoirs	Conforme	Ville	Tout le monde				Sur espace public	
	Sanitaires automatiques à Paris	Conforme	JCDDeaux	Tout le monde		Gratuit (depuis 2006) Ferment à 22H00 (à vérifier)		Sur espace public	Paris (En tout JCDDeaux gère 3000 sanitaires)
	Toilettes des cafés	Conforme	Commerçants	Consommateurs du café		Souvent avec obligation de consommer		Dans espace privé	http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
Toilettes des cafés	« Nettes Toilettés » : Toilettés des cafés, restaurants, magasins volontaires (répérables via autocollants)	Conforme	Ville / commerçants	Passants et touristes		Gratuit sans obligation de consommer		Dans espace privé	Allemagne Etude agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole
	Toilettes des cafés volontaires	Conforme	Carillon (association La Cloche) / Commerçants	Sans-domiciles		Gratuit		Dans espace privé	https://www.lecanillon.org/
ETRE PROPRE - FAIRE SES BESOINS LA NUIT									
Toilettes des Mac-Do	Toilettes des Mac-Do. Avec papier.	Détourné	Mac Donald	Consommateurs du Mac Do		Mac-Do Châtelet : "le vigile laisse passer si on est propre" Mac-Do Denfert : "Les toilettes sont à code : Le code actuel est 6373"		Dans espace privé	http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
	Squares ouverts tard ou avec grilles franchissables	Détourné	Villes	Tout le monde		Selon horaires. Grilles		Sur espace public	http://www.sdf75.fr/page-02-vie-rue-chapitre1.html
ETRE PROPRE - KIT HYGIENE									
Kit hygiène pour les femmes	Kit hygiène pour les femmes	Dédié	ADSF (Association pour le Développement de la Santé des Femmes)	Femmes précaires et vulnérables				Pas de lieu	Bénévoles / dons / partenaires https://adfasso.org/
	Kit hygiène pour les femmes	Dédié	Louisettes Golden Z	Femmes à la rue				Pas de lieu	Bénévoles / Collectes auprès étudiantes Strasbourg
ETRE PROPRE - LAYER SES AFFAIRES									
Laveries	Bagagerie-laverie des bains-douches municipaux d'Oberkampf	Dédié	Association Onze mille portes	SDF munis d'une « attestation de droit d'usage » établie par partenaires association.		Gratuit Accès donné pour 1 an 3 RV non honorés = radiation		Equipement public	Gestion assurée par des bénévoles. Locaux mis à disposition par Ville de Paris https://onzemilleportes.com/la-laverie/
	Laveries automatiques	Conforme	Entreprises privées	Tout le monde		Payant		Dans espace privé	
ETRE PROPRE - TROUVER L'INFORMATION									
Information sur où se doucher	Soliguide	Dédié	Association Solinum	Personnes en difficulté, personnes sans-abri et réfugiées		Plateforme web ; bornes interactives (2 actuellement à Bordeaux) ; application mobile en cours de développement		Pas de lieu	Soutien fondations, institutions, associations Gironde, Paris, Loire-atlantique, Hauts-de-seine et Seine-saint-denis. http://www.solinum.org/activites/soliguide/

ANNEXE 2 : OFFRES SE NOURRIR

Dispositif / service	Offre	Usage conforme / dédié / détourné	Opérateur	Cible / bénéficiaire	Accessibilité	Nature lieu	Modèle économique	Où ?	Références
SE NOURRIR									
Café, baguette	En-cas "en attente" ou "Produits suspendus"	Conforme	Individus (via cafetiers et boulangers volontaires). Importance sensibilisation (assoc...), incitation par les indignés.	Personnes qui ne peuvent se les payer	Gratuit	Bistrot, boulangerie	Consiste à commander un café et à en payer deux, un pour celui qui commande et un pour un client démuné qui en fera la demande.	Potentiellement partout (vient d'Italie)	https://www.consoqibae.com/pr-oduits-suspendus-baguette-en-attente-solidarite-cg
Déjeuner, accès micro-onde	Offre verre d'eau, accès au micro-ondes	Conforme	Le Carillon	Personnes en situation de grande exclusion	Gratuit		25 personnes ETP, 130 bénévoles, 540 commerces. Fondations privées (Carrefour, Macif...). Le Carillon développe ses propres leviers de financement : microdons, vente de biscuits produits par une structure interne d'insertion.	Paris, Lille, Nantes, Marseille et Lyon.	
Déjeuner	Don déjeunés jetés par les supermarchés, boulangeries, commerces	Conforme	Les GarsPilleurs (dénonce Gaspillage alimentaire)	« Nous ne visons pas les plus démunés en particulier »	Gratuit		Bénévoles Dons		
Déjeuner	Épicerie solidaire	Dédié		Personnes avec difficultés de revenus	Payant (principe). Inscription dans un projet.			Plus de 700 en France	
Déjeuner	Banque alimentaire	Dédié			Gratuit		Déjeunés mis à disposition par asso partenaires (lutte contre gaspillage), bénévolat, mécénat	70 Banques alimentaires en France	https://www.banquealimentaire.org/
Repas	Récolte invendus alimentaires, les transformer en repas de qualité, les offrir aux sans-abris tout en animant la soirée pour créer du lien social et offrir de la chaleur humaine	Dédié	Feedtruck					Belgique	http://feedtruckbelgium.be/
Repas	Resto du cœur	Dédié	Resto du cœur (association)						
Repas	"Restaurants solidaires"	Dédié	Ville	"Usagers munis d'une carte mensuelle ou d'un coupon journalier délivrés par les services sociaux et les associations partenaires".				Ville de Paris	https://www.evous.fr/Dans-5-restaurants-solidaires-Paris-accueille-chaque-jour-850-personnes,1166801.html
Repas	"Cantine savoyarde"	Dédié	Cantine Savoyarde (association de droit français loi 1901 – 400 adhérents)	« Plus démunés »			Moyens mis à disposition par la Ville de locaux équipés, 9 salariés (direction, confection des repas), 200 bénévoles (ramassages déjeunés, tris, service des repas) et réseau 60 donateurs de surplus de déjeunés ou plats préparés.	Chambéry (délivre environ 400 repas par jour (matin, midi et soir) aux plus démunés)	http://cantesavoyarde.fr/
Repas	"Escale solidaire"	Dédié	Association Habitat et Humanisme		2 euros		2 salariés - produits provenant de la Banque Alimentaire	Lyon	https://www.lbfmv.com/economielibromantis-receita-de-oc-restaurant-lyonnais-ou-le-menu-couffe-2-aurore-1598371.html

ANNEXE 3 : OFFRES RANGER SES AFFAIRES									
Dispositif / service	Offre	Usage conforme / dédié / détourné	Opérateur	Cible / bénéficiaire	Accessibilité	Nature lieu	Modèle économique	Où ?	Références
STOCKER ET CONSERVER SES AFFAIRES									
Bagagerie	Bagagerie-laverie des bains-douches municipaux d'Oberkampf	Dédié	Association Onze mille potees	SDF - Les casiers sont attribués par les organismes ou associations partenaires liés par une convention de mise à disposition de casiers.	Gratuit Un seul casier est attribué à un usager, pour trois mois consécutifs maximum (avec renouvellement possible)	Local Bains-douches	Gestion assurée par des bénévoles. Locaux mis à disposition par Ville de Paris		https://onzemillepotes.com/la-bagagerie/
	Bagagerie sociale "la Halle aux bagages". Permet aux sans-abri de stocker leurs affaires personnelles dans un endroit propre et sûr.	Dédié	Association Saint Benoît Labre (intervient également sur insertion par le sport, Hangar Meubles, espaces informatiques, espace de vente de fruits et légumes)	Sans-abris	Gratuit	Local Bagagerie	Service encadré par bénévoles et salariés qui informent, orientent et permettent une écoute et un accueil de qualité.	Nantes	
	Bagag'ruie	Dédié	Association Bagage Rue	Sans-abris	Adhésion obligatoire, au montant libre à partir de 0 euro		Financements ville, direction départementale de la cohésion sociale, fondation Abbé Pierre. Local mis à disposition par le foyer de Notre-Dame des Sans-Abris pour une somme *dérisoire*	Lyon	https://www.lyoncapitale.fr/actualite/lyon-7e-la-1re-bagagerie-pour-sdf-ouvrira-le-6-juin/
	Casiers individuels à clef	Dédié	Association pour les sans-abri à Rouen (Asar)	SDF qui s'engagent à faire l'objet d'un suivi social dans le cadre d'un contrat de six mois renouvelable	Gratuit Accès 24H/24			Rouen (3 casiers)	
Casiers dans la rue	Casiers individuels	Dédié	Emmaus Alternative	Gens les plus éloignés des filets sociaux. Qui ne sont pas en accueil de jour, qui n'ont pas de lien avec des travailleurs sociaux. "On va se servir du casier comme un appât pour rapprocher une relation humaine".	Obligation de rencontrer une assistance sociale une fois par semaine pour aider à leur réinsertion.	Rue	Financement par Emmaus Alternative pour le moment, peut-être demain par la Ville	Montreuil (12 casiers en 2019) Inspiration : Lisbonne	http://www.leparisien.fr/seine-saint-denis-93/montreuil-des-casiers-de-stockage-pour-aider-les-sans-abri-14-10-2018-7916743.php
Coffres-forts numériques	« Cloud solidaire »	Dédié	Reconnect, Start-up associative qui utilise les nouvelles technologies pour favoriser l'inclusion sociale.	« Personnes en situation de précarité »	Permanences				https://www.reconnect.fr/

ANNEXE 4 : S'ABRITER DANS LA RUE									
Dispositif / service	Offre	Usage conforme / détourné	Opérateur	Cible	Accessibilité	Nature lieu	Modèle économique	Où ?	Références
S'ABRITER DANS LA RUE									
"Bout de trottoir"	Bout de trottoir	Détourné	Commune		24/24	Rue			
Voiture	Dormir sans sa voiture	Détourné	Sans-abri		24/24	Voiture dans rue			
Tente dans la rue	Tente pour dormir dans la rue	Dédié	Médecins du monde (volonté d'alerter les pouvoirs publics)	Sans-abris	24/24 sous réserve évacuation	Rue		Paris	
Abri isotherme permettant de dormir dans la rue	Iglou	Dédié	Iglou (avec accompagnement Médecins du Monde)	Sans-abris	24/24 sous réserve évacuation	Rue	Dons	Potentiellement partout en France	www.iglou.fr
Structures d'accueil	Centre d'hébergement d'urgence, Foyers de travailleurs migrants	Dédié	Structures d'accueil publiques	Selon les structures	Durée limitée la plupart du temps	Public ou associatif (association, hôtel)			
Hébergement ponctuel chez l'habitant	Merci pour l'invité (Airbnb des sans-abris)	Dédié	Solium, association qui développe des projets numériques à fort impact dans le domaine de l'action sociale.	Femmes orientées par des associations partenaires	Durée limitée	Privé (habitant)			http://www.solium.org/activites/mercis-pour-linvite/
Hébergement ponctuel	Hébergement d'urgence	Dédié	Aurore	Personnes en situation de précarité ou d'exclusion avec objectif de permettre insertion sociale et professionnelle.	Durée limitée	Privé (associatif)	Occupation temporaire de locaux vacants		

Dispositif / service	Offre	Usage conforme / détourné	Opérateur	Cible	Accessibilité	Nature lieu	Modèle économique	Où ?	Références
Hébergement ponctuel chez l'habitant	Plateforme Calm : mise en relation des personnes réfugiées à la recherche d'un accueil temporaire et des citoyens disposant d'une chambre pour les accueillir.	Dédié	Singa France	Migrants	Durée limitée	Privé (habitant)		8 villes en France, 7 pays	www.singafrance.com
Hébergement ponctuel	Installation de modules d'habitation dans des bureaux inoccupés.	Dédié	Unity cube, association, née d'un projet d'étudiants			Privé (entreprise)	« Chaque don est doublé par nos partenaires la Fondation Crédit Agricole de Toulouse et la Fondation Crédit Agricole Solidarité et Développement. Un don de 5 euros, c'est finalement 10 euros reversés au projet Unity Cube ».		https://www.unity-cube.com
Hébergement ponctuel	Mise à disposition temporaire, par les entreprises, de locaux vacants	Dédié	L'entreprise des possibles, fondée par Alain Mérieux. Fonds de dotation, collecteur de moyens mutualisés puis redistribués à des associations spécialisées dans le secours aux sans-abri.			Privé (entreprise)	Crowdfunding (mise à disposition de locaux vacants par une entreprise pendant une durée limitée)		https://www.lentreprise-despossibles.org/
Hébergement ponctuel	Sleepbus	Dédié	Association			Bus dans la rue	En Australie		

WWW.
MILLENAIRE3.
COM

Métropole de Lyon
Direction de la prospective
et du dialogue public
20 rue du Lac
CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03