

# Caracol - Fondation Paris Habitat

Livrable Final

## Préliminaire

### - Caracol

Fondée en 2018, l'association Caracol transforme les logements vacants en habitats temporaires solidaires. Une fois aménagés, les logements accueillent en colocation mixte des personnes réfugiées statutaires et des personnes locales. Lieux de vie et de vivre ensemble, les colocations Caracol développent de nouvelles formes de solidarité de proximité. Engagée dans l'urbanisme transitoire et l'habitat solidaire, l'association entend l'habitat en colocation comme un espace permettant de créer du lien entre des résidents aux parcours de vie et aux cultures différents.

Depuis 2018, Caracol a ouvert 17 colocations et activé 21.000m<sup>2</sup> de bâtiments vacants. Au moment de la rédaction du rapport, l'association opère 136 chambres à l'échelle nationale dont 35 à l'échelle francilienne.

### - La Fondation Paris Habitat

Créée en 2016, la Fondation d'entreprise Paris Habitat soutient des projets de recherche-action ou des expérimentations inédites dans la métropole du Grand Paris, portés par des organismes d'intérêt général et qui visent un fort impact social ou sociétal.

Sa **mission** est d'identifier et soutenir, grâce à l'ensemble des ressources du groupe Paris Habitat et à la mobilisation de ses parties prenantes, des projets de recherche-action ou des expérimentations qui font progresser la ville solidaire, collaborative et durable.

Son **ambition** est de devenir un laboratoire citoyen expérimental pour les acteurs et usagers de l'innovation sociale urbaine, au service des habitants de la métropole parisienne.

L'action de la Fondation Paris Habitat se structure autour de **trois axes d'intervention** : une Ville Solidaire, une Ville Collaborative et une Ville Durable.

## Table des Matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction</b>   | <b>3</b>  |
| <b>Première Partie</b>  | <b>5</b>  |
| Aux origines de l'association   | 5         |
| Le modus operandi de Caracol  | 6         |
| Les enjeux de l'association aujourd'hui   | 8         |
| Accompagnement de la fondation Paris Habitat : du projet initial au rendu final | 11        |
| <b>Deuxième Partie</b>  | <b>13</b> |
| Méthodologie et évolution du projet initial                                     | 13        |
| Vers une réorientation problématique : comment opérer en contexte de crise ?    | 15        |
| Apprentissages pratiques et méthodologiques                                     | 16        |
| Systématisation et diffusion des questionnaires                                 | 18        |
| <b>Troisième Partie</b>   | <b>20</b> |
| Apprentissages  | 20        |
| Structuration et Fonctionnement   | 23        |
| Impacts   | 25        |
| Éléments de réflexion et perspectives   | 29        |
| <b>Bilan et futur de la démarche (et de l'association)</b>                      | <b>31</b> |

# Introduction

En 2020, l'association Caracol a répondu au deuxième appel à projet de la Fondation Paris Habitat, « Les espaces communs : espaces et temps partagés » afin de pouvoir être accompagnée dans un projet d'expérimentation nommé le « Rhizome solidaire : créateur de liens, révélateur de communs ». Le Rhizome solidaire était conçu comme un cadre expérimental de co-programmation et de mutualisation visant à favoriser les échanges et les rencontres entre les colocataires du Grand Paris. En s'appuyant sur des ressources numériques et matérielles partagées, des activités entre habitants, l'organisation de rencontres et d'ateliers, Caracol cherchait à établir ainsi une méthodologie d'implication incitant à l'émergence d'initiatives concourantes à la qualité de vie des habitants, au développement du territoire et aux valeurs de l'association.

L'irruption de la pandémie de Covid-19 et les nombreuses perturbations entraînées par celle-ci, la nécessité de venir nourrir le plaidoyer de l'association ainsi que les besoins internes de structuration et d'organisation qui se sont fait jour sont toutefois venus bouleverser et réorienter ce programme d'action originel.

Ce rapport tente, dans sa structure, de rendre compte de ce parcours, de ces interrogations, et du travail effectué tout au long de ces deux années, dans un cadre de recherche-action visant à dépasser un simple programme d'expérimentation ou de mesure d'impacts « traditionnelle » pour laisser une large place à l'introspection, à l'apprentissage et à l'exploration.

Ainsi, la première partie revient sur les origines de l'association, le contexte socio-économique et le cadre juridique au sein desquels elle opère, avant de faire l'état des lieux des enjeux qui sont les siens aujourd'hui.

La seconde partie expose l'évolution du projet initial du « Rhizome solidaire », au regard du contexte sanitaire et des impératifs opérationnels de Caracol - les choix stratégiques et méthodologiques qui ont dû être opérés, ainsi que les interrogations auxquelles on se sera attaché à répondre.

Dans un dernier temps enfin, on exposera le travail d'apprentissage réalisé, les impacts mis au jour ainsi que les perspectives et interrogations de plus long terme soulevées tout au long de cette démarche.



# Première Partie

## Aux origines de l'association

Caracol est une association de loi 1901 créée en 2018 à la suite d'un double constat :

- D'une part, l'existence sur tout le territoire de millions de mètres carrés de bâtiments vides prêts à être habités. Selon une étude de l'INSEE dévoilée en novembre 2021, sur les 37,2 millions de logements que compte la France, près de 3,1 millions d'entre eux (soit 8,3% du parc immobilier total) sont vacants. En 2016, 2,891 millions de biens étaient concernés, ce qui représente une hausse de près de 7% en cinq ans.

*(source : 37,2 millions de logements en France au 1er Janvier 2021, INSEE (2021)).*

- D'autre part, les importantes difficultés d'accès au logement pour une grande partie de la population, lesquelles touchent particulièrement les jeunes actifs et les personnes venant de recevoir le statut de réfugié. En France, les personnes réfugiées bénéficiaires de la protection internationale (BPI) ou subsidiaire lors de la reconnaissance de leur statut, passent du dispositif national d'accueil à l'égide du droit commun. Le manque de dispositif favorisant l'accès au logement des BPI une fois le statut obtenu, conjoint au manque de connaissance du système français et / ou d'acquisition préalables des bases en langue française, fait peser une menace très importante sur le parcours d'intégration de ces nouveaux arrivants : le risque d'un retour à la rue.

La Dihal (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement), au travers de son Pôle migrants et de sa stratégie nationale pour l'accueil et l'intégration des réfugiés formalisée en 2018, tente d'aider les personnes BPI à se reloger. Grâce à un travail mené en collaboration avec le GIP-HIS (Groupement d'Intérêt Public Habitat et Interventions Sociales), c'est près de 1600 logements qui sont mis à disposition des réfugiés partout en France. Cependant, pour être éligible à l'accompagnement de la Dihal, les réfugiés ne peuvent pas déposer leur dossier de manière indépendante. Ceux-ci doivent déjà être hébergés dans une structure sociale d'hébergement et faire leur demande par l'intermédiaire d'un référent social. C'est donc souvent cette première étape cruciale qui vient leur faire défaut. Parmi les structures sociales d'hébergement, on retrouve alors les CADA (Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile), les CHU (Centres d'Hébergement d'Urgence), les AT-SA (Accueil Temporaire - Service Asile, tels qu'hôtels sociaux, foyers, etc). Enfin, les centres provisoires d'hébergement (CPH) accueillent majoritairement les familles (88,3%) et

personnes isolées ayant obtenu le statut de réfugié délivré par l'Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides (Ofpra) ou la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA), au sein d'un parc restreint et distribué sur tout le territoire français : 1 083 places d'hébergement réparties sur 28 centres (source : [www.senat.fr](http://www.senat.fr)).

Cette dichotomie est encore plus marquante en région Ile-de-France, où les tensions sur le logement sont encore plus fortes, particulièrement pour deux catégories de populations distinctes :

- les réfugiés statutaires en parcours d'intégration et en sortie de centre d'hébergement,
- les jeunes précaires en sortie d'études et / ou durant les premières années de leur vie professionnelle.

Les réfugiés statutaires souhaitent rester dans la région car c'est là que se trouve leur premier réseau de sociabilité, formé lors de leur parcours d'intégration, élément indispensable à leur intégration et à la stabilisation de leur situation personnelle et professionnelle.

Les jeunes actifs, souvent en sortie d'études, souhaitent rester dans la région, voire s'y établir temporairement, car c'est souvent là que se trouve la plus importante offre d'emplois. À la différence des réfugiés, ceux-ci sont souvent en rupture par rapport à leur réseau de sociabilité primaire, composé du cercle familial et amical, et cherchent donc activement à recréer une sociabilité, vectrice d'intégration, de stabilité et d'opportunités (source : Fondation Abbé Pierre).

Pour ces deux populations différemment précarisées, l'accès au logement est une première étape indispensable à la stabilisation de leur situation personnelle et professionnelle et à leur intégration socio-économique dans la société au-delà d'une reconnaissance administrative.

Fort de ces informations et de ce constat, le postulat de Caracol est le suivant : l'accès à un logement digne et à une sociabilité sont les deux éléments *sine qua non* permettant d'entamer un parcours d'intégration, de stabilisation et le développement d'un projet de vie.

## Le modus operandi de Caracol

Pour répondre à cette problématique, Caracol intervient dans le champ de l'urbanisme temporaire en transformant des espaces de bâtiments vides en lieux de colocation mixtes, solidaires et interculturels entre personnes françaises et réfugiées.

Cette intervention est guidée par deux objectifs principaux, eux-mêmes déclinés en sous-objectifs :

- Permettre l'accès au logement des personnes vulnérables en milieu urbain :
  - En apprenant à caractériser cette vulnérabilité, plurielle, pour pouvoir mieux tenter de la résorber ;
  - En leur proposant un logement temporaire digne, accessible et adapté à leurs besoins pour leur permettre de stabiliser leur situation et d'avancer vers l'autonomie ;
  - En leur proposant un accompagnement individualisé pour envisager et préparer la sortie de colocation, avec un objectif de trajectoire résidentielle ascendante, qui reste l'objectif ultime de l'association.
  
- Permettre l'acculturation aux enjeux de l'immigration dans toute leur complexité, et faire de la multi- et de l'interculturalité une force dans une société où le vivre ensemble ne semble jamais acquis :
  - En faisant des colocations des lieux d'apprentissages et de valorisation de savoir faire, savoir vivre et savoir être ;
  - En favorisant la création de liens de sociabilité.

Le recrutement des colocataires est une spécificité du modèle de Caracol, qui distingue l'association de l'accueil inconditionnel propre à l'hébergement d'urgence dit « classique ».

Les colocations Caracol visent la parité (50/50 homme-femme) et la mixité (50/50 français ou étranger local et réfugié BPI), deux objectifs déclinés finement en fonction des conditions de réalisations et des contraintes particulières propres à chaque projet..

L'association sélectionne de préférence des jeunes actifs, plus particulièrement au moment où se dessine et s'amorce leur projet professionnel. La sélection se fait également sur la base non négociable d'une adhésion au projet de l'association, et d'une véritable volonté exprimée par le candidat d'y prendre part.

Certains critères de sélection sont communs aux personnes locales et réfugiées :

- Être majeur ;
- Avoir un statut en règle à jour ;
- Avoir des revenus fixes (RSA ou minima sociaux, etc) ;
- Parler français (niveau A2 ou en cours d'obtention)
- Avoir envie de prendre part à une expérience de vie en collectivité marquée par la multiculturalité, la convivialité, et le vivre ensemble.

Les redevances collectées par l'association sont encadrées par la loi et adaptées au niveau de revenus des candidats, et ne peuvent dépasser les 200€ par mois. Les colocataires ont le statut de résidents en contrat de résidence temporaire.

L'association propose trois types de colocations :

- Les colocations diffuses. Accueillant au plus une dizaine de personnes et installées dans des logements indépendants (un appartement, une maison de ville ou un pavillon), ces colocations permettent un haut degré d'autonomie des colocataires ;
- Les projets mixtes. Au travers de ces colocations, Caracol mobilise les interstices de la ville contemporaine pour en questionner les modes de production et proposer des actions expérimentales. Ces projets, élaborés avec un riche écosystème de partenaires, poussent aussi loin que possible les logiques de mixité de publics, de rencontre de pratiques issues du travail social, de l'ESS, ou des champs de la culture et des arts, pour permettre de créer des lieux de vie adaptés à chaque territoire ;
- Les résidences. Caracol développe au sein de ces projets une réflexion spécifique à l'habitat collectif, afin de créer les conditions d'une vie en communauté et d'une mixité d'usages la plus poussée possible. Ces projets peuvent prendre place dans un site intégralement vacant ou semi-occupé.



## Les enjeux de l'association aujourd'hui

- Un enjeu politique de plaider :

Promulguée le 23 novembre 2018, la loi portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (Elan) a instauré un cadre juridique permettant d'encadrer, à titre expérimental et pour cinq années, l'occupation temporaire à but d'habitat, au travers de l'article 29 :

*« Il est institué, sur l'ensemble du territoire et à titre expérimental, un dispositif visant à assurer la protection et la préservation de locaux vacants par l'occupation de résidents temporaires, notamment à des fins de logement, d'hébergement, d'insertion et d'accompagnement social.*

*Sont agréés par l'Etat, au vu de leurs compétences à mener des travaux d'aménagement et à organiser l'occupation de bâtiments par des résidents temporaires, les organismes publics, les organismes privés ou les associations qui mettent en place un dispositif d'occupation temporaire de locaux en vue d'en assurer la protection et la préservation. »*

(source : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr))

À la fin de cette période, un rapport d'évaluation de ce dispositif sera remis au parlement, qui décidera alors des suites à lui donner. Caracol, aux côtés d'autres acteurs clefs du secteur, portera un plaidoyer en faveur de la pérennisation et de l'évolution de ce cadre expérimental. L'objectif est triple : un renforcement du cadre juridique par la transformation du dispositif en une véritable loi ; un élargissement du dispositif, prenant en compte les retours d'expérience et les préconisations des acteurs clefs du secteur ; et enfin une orientation explicite du dispositif vers l'assistance aux publics les plus précaires.

*« Les conventions et contrats de résidence temporaire passés en application du présent article ne peuvent porter effet au-delà du 31 décembre 2023. Le présent dispositif expérimental est suivi et évalué par les services de l'Etat chargés d'agréer les opérations. Le Gouvernement remet au Parlement, au plus tard six mois avant le terme de l'expérimentation, un rapport d'évaluation du dispositif. »*

Caracol doit donc pouvoir, au travers de son action, faire la démonstration des forces et faiblesses de ce cadre expérimental et peser dans les débats qui auront prochainement lieu.

- Un enjeu stratégique de visibilité et d'affirmation

Ce contexte porteur s'est également traduit par la signature, le 26 août 2019, de la Charte de l'occupation temporaire entre la Ville de Paris et 20 acteurs majeurs de la fabrique de la ville (aménageurs, bailleurs, promoteurs, investisseurs). Avec pour but affiché de systématiser le recours à l'occupation temporaire dans les projets urbains du territoire parisien, cette charte promeut des pratiques permettant de redynamiser le tissu urbain de la capitale, centrées autour des usages, et vise également à en fixer les lignes directrices : diversification des occupations et réponse aux besoins du territoire. Une dynamique porteuse renforcée par l'annonce faite le 26 novembre 2019 par le ministre du logement, Julien Denormandie, du lancement d'un Plan de mobilisation nationale pour lutter contre la vacance des logements et des locaux. Cette démarche vise à promouvoir des solutions locales pour permettre aux plus de 200 000 logements vacants en zones tendues de devenir des ressources mobilisables pour faire face aux besoins de logements sur ces mêmes territoires.

L'enjeu est donc grand pour Caracol de venir démontrer la pertinence de son modèle et l'ampleur des impacts de son action, et d'être ainsi reconnu comme un acteur incontournable du secteur.

- Un enjeu organique de développement et de stabilisation

Enfin, au cours de quatre années d'existence et la réalisation de plusieurs projets de nature diverse, allant des colocations « diffuses » en habitat pavillonnaire, premier modèle historique d'implantation de Caracol, aux premières colocations de type « résidences » dont le projet emblématique Rousseau, l'association a connu un fort développement en terme d'effectifs et une structuration organisationnelle qui s'est faite dans un temps relativement long, de manière très organique. Caracol est aujourd'hui dans une phase de professionnalisation et de stabilisation, développant et affinant son modèle opérationnel mais aussi en pleine définition d'une stratégie pluriannuelle de développement : ces nombreuses étapes franchies et ces défis à relever entraînent donc un besoin de bilan, de capitalisation et de retours sur les apprentissages de ces premières années d'existence.

Une prise de recul d'autant plus nécessaire qu'elle doit permettre une réflexion stratégique sur le modèle de Caracol, ses forces et ses faiblesses, et les moyens à mettre en œuvre pour remplir au mieux sa mission.

En effet, le modèle économique de Caracol repose sur la mise à disposition par un propriétaire, gracieuse ou en contrepartie d'une redevance symbolique, de lieux vacants. L'association perçoit ensuite les redevances des résidents, ainsi que des financements publics pour l'accompagnement social des résidents (Dihal/Diair à raison de 2000 euros par

résident BPI pour 1 an) et des subventions de fonctionnement et d'investissement pour le lancement du projet.

De l'équilibre de ce modèle dépend la capacité de l'association à accompagner au mieux chaque collectif. Là où une colocation autonome requiert une gestion courante légère et permet que l'énergie soit mise au service de la communauté et des résidents (au travers d'un appui au projet des résidents et d'un service de médiation pour un impact maximum), une colocation demandant un fort investissement humain et financier dans le montage et la gestion a pour répercussion d'amputer le temps et les ressources qui seront mises au service du projet et des résidents. Comment dès lors trouver un équilibre, dans l'investissement des ressources, entre montage du projet, gestion courante de la colocation, et accompagnement humain ?

## Accompagnement de la fondation Paris Habitat : du projet initial au rendu final

Présentés dans un cadre logique partagé avec la fondation Paris Habitat, les objectifs de départ ont évolué en raison du contexte sanitaire, des impératifs de calendrier et de réorganisation qui s'en sont suivis, et des besoins qui se sont fait jour au sein de l'association.

Le projet présenté à la fondation Paris Habitat était celui du « Rhizome solidaire : créateur de liens, révélateur de communs ». La volonté de l'association était alors de s'interroger sur les conditions d'émergence du vivre ensemble au sein d'un environnement multi- et interculturel, et les modalités de son essaimage entre des lieux géographiquement distincts, au sein d'un réseau. Ce projet devait être centré sur la co-construction d'indicateurs orientés vivre-ensemble, communauté et création de communs.

Suite à l'irruption de l'épidémie de Covid 19 et aux confinements subséquents, le programme d'action initial a évolué pour s'orienter vers une capitalisation des apprentissages et une tentative de compréhension des dynamiques à l'oeuvre au sein d'une colocation, afin de remplir au mieux les différentes missions de l'association :

- Au niveau individuel : permettre aux colocataires d'accéder à l'autonomie et à la confiance en soi
- Au niveau collectif : créer un cadre propice au développement du vivre ensemble

- Au niveau sociétal : encourager l'émergence de dynamiques collectives "autonomes" à même d'essaimer plus largement

Cette réorientation est aussi venue du constat qu'il manquait, en terme de progression logique, une étape de capitalisation et de bilan avant de pouvoir passer à la définition d'objectifs stratégiques et d'un programme de mise en œuvre. Il en a résulté la définition d'actions distinctes au sein de cette mission :

- Une capitalisation des apprentissages, retour réflexif sur le chemin parcouru par l'association et bilan de ses réalisations
- Une mesure d'impact adaptée à la nature de son action et de ses objectifs, mais aussi de ses impératifs actuels en terme de stratégie et de développement
- En interne, l'acquisition d'une meilleure compréhension de l'évolution de Caracol, de son organisation et de ses besoins en terme de structuration

Cette redéfinition ayant *in fine* pour but permettre à l'association de répondre aux interrogations suivantes, afin d'affronter au mieux les enjeux qui sont les siens :

- Comment remplir au mieux sa mission ?
- Comment envisager le développement de l'association et sa structuration interne dans cette perspective ?

Enfin, une préoccupation majeure a guidé cette démarche tout du long : Caracol travaille avec l'humain, et presque exclusivement avec des humains en situation de précarité et/ou de vulnérabilité. S'il importe de savoir que l'association a eu un impact sur la trajectoire des colocataires, il faut surtout comprendre lequel, pourquoi, et être honnête sur la potentielle dimension négative de ces impacts. Il est en effet crucial de s'interroger sur les potentielles conséquences indésirables ou revers de l'action de l'association : Quand l'expérience s'arrête, quel risque de précarisation renouvelée pèse sur les colocataires ? La spécificité même du cadre dans lequel opère Caracol, celui de l'occupation temporaire, et sa temporalité intrinsèquement resserrée, ne constitue-t-elle pas un risque supplémentaire de précarisation des colocataires ?

## Deuxième Partie

## Méthodologie et évolution du projet initial

Dans le cadre du projet initial du Rhizome Solidaire, l'intention était d'opérer en plusieurs temps, centrés sur des ateliers, des temps de rencontre et de réflexion collective. Une place importante devait ainsi être faite aux colocataires dans la définition du programme d'action, dans l'organisation des ateliers et des temps d'échange, ainsi que dans la co-construction de référentiels, de définitions et d'objectifs communs. Rappelons que la devise programmatique de ce projet était « créateur de liens, révélateur de communs ». Le volet mesure d'impact devait également faire l'objet d'une co-construction avec les habitants.

Cependant, la pandémie de Covid 19 est venue perturber ces projets initiaux en mettant brutalement fin à la possibilité d'un projet co-construit et participatif. Outre les périodes de confinement successives, la fermeture prolongée des espaces communs et la persistance des mesures sanitaires ont entraîné l'impossibilité de mener ces divers temps collectifs en présentiel. De plus, l'incertitude quant à l'évolution de la situation, le manque de visibilité sur l'évolution des autres opérations menées par Caracol etc. ont impliqué un recentrement sur la gestion quotidienne de l'association ainsi que la mise en pause temporaire de ce projet.

Face à ces nombreux obstacles, ainsi qu'à la fermeture imminente du projet Rousseau à l'automne 2021, projet emblématique à plus d'un titre car :

- Première colocation en format résidence et première fermeture de bâtiment pour Caracol,
- Premier cas d'application du cadre expérimental fixé par l'article 29 de la loi Elan à Paris
- Premier cas d'occupation temporaire du parc immobilier d'un bailleur social
- Premier cas d'application d'une occupation temporaire en milieu semi occupé

Un changement de direction a été décidé et une autre démarche adoptée. L'objectif était de permettre à la fois la gestion de « l'urgence » Rousseau, mais également de procéder de manière plus organique, en phase avec les besoins immédiats de l'association.

S'est ainsi enclenché une réflexion sur le meilleur moyen pour Caracol d'opérer de manière plus résiliente, dans l'optique d'un apprentissage orienté vers le travail en contexte d'urgence ou de crise, et la gestion des imprévus. De plus, un temps de bilan et de retour réflexif semblait indispensable pour Rousseau, première colocation en format résidence, tout en permettant de mettre en place à petite échelle la démarche d'apprentissage à entamer ensuite à l'échelle de la structure.

Ce constat fait, l'équipe opérationnelle du projet s'est accordé sur l'adoption d'une démarche désormais évolutive afin :

- D'établir en urgence un protocole de récolte des données
- De faire passer des entretiens à tous les colocataires du projet Rousseau avant sa fermeture

Dans un premier temps, nous avons donc procédé à l'élaboration d'une grille d'entretien pour parer à l'urgence de la fermeture du bâtiment Rousseau et récolter les données indispensables au travail de capitalisation des apprentissages et de bilan de ce projet.

La grille d'entretien a été divisée en quatre thématiques structurantes, pensées pour permettre à la fois de dresser un portrait du colocataire répondant ainsi que pour recueillir ses impressions et son évaluation de son expérience au sein de la colocation. Cette grille a ensuite servi de base à l'élaboration de la première version du questionnaire occupant. Les quatre thématiques abordées sont les suivantes :

- Le parcours personnel du colocataire
- La vie dans la colocation (comprenant l'organisation du temps en colocation, le rapports aux autres colocataires, le vécu du confinement, le rapport à l'environnement immédiat de la colocation)
- Le rapport à la communauté et la multiculturalité
- Le rapport à l'accompagnement social

Trois thématiques optionnelles étaient présentes. Les questions appartenant à celles-ci étaient à la discrétion de la personne faisant passer les entretiens, et en fonction de l'aisance du colocataire et / ou de sa volonté d'y répondre ou non :

- L'existence d'un sentiment de vulnérabilité chez le colocataire (et son évolution)
- Le ressenti de la colocation comme un environnement excluant ou incluant
- L'impression de stabilité ou de stabilisation de la situation personnelle au sein de la colocation

Le but de ces thématiques optionnelles était de jauger, grâce au ressenti du questionneur, de la possibilité (ou non) d'obtenir ces données qualitatives, sensibles, et d'en mettre à jour les ressorts.

Nous avons ensuite procédé à une extension de cette réflexion, et nous sommes servi de cette grille d'entretien comme d'une base pour élaborer un questionnaire "général" destiné à toutes les autres colocations, afin de pouvoir systématiser la récolte d'informations,

d'harmoniser et de comparer les informations récupérées, avec pour perspective la construction d'une base de données opérationnelles. Enfin, ce questionnaire a été décliné en un questionnaire d'entrée, intégré au formulaire de candidature, et un questionnaire de sortie, afin de pouvoir comparer les réponses et observer une évolution chez le répondant..

Afin de s'assurer que la récolte de données par voie de questionnaire soit un processus identifié et approprié, en phase avec les besoins et la réalité du travail de l'association, il y a d'abord eu une phase de test et d'élaboration interne à l'équipe. Basée sur les retours de l'expérimentation au sein du projet Rousseau, elle fut séquencée comme suit :

- Structuration des thématiques et problématiques
- Élaboration à partir de la grille d'entretien de Rousseau
- Temps de retour et d'appropriation par l'équipe
- Phase(s) test sur deux bâtiments, deux typologies différentes (Lagny-sur-Marne en format pavillon, et Hotel L en format résidence)

## Vers une réorientation problématique : comment opérer en contexte de crise ?

De cette réorganisation, il est sorti de nouvelles interrogations :

- Arrive-t-il que Caracol opère en situation de non crise ?  
L'association a en effet été créée pour offrir une réponse à la crise, longue, du logement et de l'accueil ; par la suite elle a eu à gérer l'irruption d'une crise sanitaire brutale et de temporalité "courte" qu'est celle de la Covid 19 etc., tout en opérant principalement grâce au cadre fixé par un dispositif expérimental, ce qui constitue là encore une forme de précarité pour l'association.
- Dans ce contexte, on peut donc se demander s'il est réellement pertinent d'opérer une distinction entre une crise de long terme, systémique, et des crises contextuelles, passagères. Ne serait-il pas plus pertinent de considérer que Caracol est un opérateur en contexte de crise, et d'adapter ainsi à ce constat la structuration et les manières de procéder ?
- Comment apprend-on, dès lors, à travailler dans cette optique, et adapte-t-on les projets de l'association en conséquence afin de mettre en place leurs conditions de réalisation ?

En termes de capitalisation et d'apprentissage, ces interrogations permettent donc de dégager une nouvelle problématique : comment opérer face à l'imprévu, parfois dans l'urgence, dans un contexte de vulnérabilité exacerbée, beaucoup plus propice à la tension, aux accidents, etc. ? Autrement dit, comment s'assurer que l'association met en place des conditions propices au développement d'une forme de résilience (de son modèle autant que des colocataires), plutôt que de vulnérabilité ?

Cette réflexion s'est prolongée tout au long de la mission, et a aidé à structurer la suite du travail et des apprentissages :

- Afin que Caracol se dote d'outils pour le suivi des projets et des colocataires, pour une meilleure compréhension de ses actions et de leurs impacts.
- Pour que les apprentissages, ainsi que les outils ainsi développés dans le cadre de cette mission, permettent également à l'association de s'adapter en terme organisationnel et de se projeter au plan stratégique.

## **Apprentissages pratiques et méthodologiques**

Suite à une phase test menée lors de la fermeture du projet Rousseau, puis à la systématisation du processus lors de la fermeture de l'Hôtel L (colocation en format résidence) et de la colocation en format pavillon à Lagny-sur-Marne, plusieurs apprentissages ont pu être dégagés. Ceux-ci concernent autant l'organisation des colocations et de l'action de Caracol, que le recueil des données et le meilleur moyen de s'assurer de la qualité de celui-ci.

Il existe une temporalité critique au sein des colocations. Le mois suivant l'installation, et les deux mois précédant et suivant immédiatement la fermeture, sont en effet des périodes propices à un renforcement de la vulnérabilité des colocataires.

En entrée de colocation, alors que la communauté est encore à créer, le besoin de prendre ses marques et de trouver de nouveaux repères, auquel viennent s'ajouter les obligations professionnelles ou étudiantes, la recherche d'une formation ou d'un emploi, etc. font de l'installation une période délicate. À cette dernière s'ajoute pour beaucoup une transition personnelle pas toujours évidente à gérer depuis un centre d'accueil, un foyer ou toute autre situation de grande précarité.



L'apprentissage de la vie en collectivité, la définition des règles, du projet collectif, etc., font du premier mois en colocation un période charnière du projet, tant au niveau individuel que collectif, mais aussi une période d'instabilité et de fragilité relative. Celle-ci laisse peu de disponibilité mentale aux colocataires pour s'investir dans un processus tel que celui de la récolte d'informations.

Dans le mois précédent la sortie de colocation, en plus des impératifs liés à la gestion pratique du départ, c'est l'angoisse liée à la nécessité de retrouver un logement qui prédomine. Celle-ci se traduit pour certains colocataires par la perspective d'une sortie sans solution de relogement et donc d'un potentiel retour à la rue. La sortie de colocation est donc toujours un moment stressant, durant lequel se joue plus qu'un déménagement. Avec la fin proche d'une expérience de vie en collectivité, et alors que la précarité vient à menacer à nouveau, la vulnérabilité que l'association s'est attachée à réduire ou à réparer pendant le temps de la colocation peut refaire surface, et peut même être amplifiée par cette perspective.

Pour les raisons que nous venons d'évoquer, les deux périodes qui encadrent la vie de la colocation sont donc des périodes de fragilité accrue des colocataires, et pas seulement d'indisponibilité mentale. Faire passer les questionnaires durant ces deux périodes critiques s'avère donc assez contre productif.

De plus, au cours de ces périodes charnières, on remarque chez les répondants une certaine tendance à sur-mentionner les éléments positifs ou négatifs dans leurs réponses. En entrée, une sorte de syndrome du bon élève, que l'on pourrait expliquer par l'enthousiasme provoqué par l'accès au logement, peut-être aussi par la peur de perdre ce nouveau logement, pousse les colocataires à sur-mentionner les éléments positifs ou à se surinvestir dans le projet de colocation. En sortie, c'est l'angoisse liée au déménagement, à l'impératif de relogement, etc., et une potentielle usure de la vie en collectivité pour certains, qui entraînent au contraire une sur-représentation des éléments négatifs, voire une certaine agressivité dans la formulation des réponses dans de rares cas.

Ce constat devra, dans un futur proche, informer le calendrier d'envoi des questionnaires en sortie de colocation.

Pour pouvoir accompagner au mieux les colocataires, il est donc indispensable de comprendre leur évolution au sein de la colocation, ainsi que leur manière d'appréhender la fin de cette expérience. À cette fin, une section a donc été rajoutée au questionnaire suite à la phase d'expérimentation menée pour Rousseau :

|   |  |
|---|--|
| Est-ce que tu te sens bien aujourd'hui ?  |  |
| Es tu plus confiant dans l'avenir aujourd'hui ?   |  |
| Est-ce que tu peux nous parler d'un beau moment de collectif que tu as vécu dans la coloc ? / ton meilleur souvenir ? |  |
| As-tu un exemple de situation que tu as vécu dans la coloc ou tu t'es senti.e exclu.e / en difficulté ?               |  |
| Est ce qu'il te semble qu'une aide psychologique t'aurait aidé à surmonter quelques difficultés ?                     |  |
| T'es tu senti.e stable dans la coloc?   |  |
| Quels sont tes projet après l'expérience Caracol?   |  |
| Quels sont tes futurs projets d'hébergement ?   |  |
| Garderas tu un bon souvenir de cette expérience?  |  |
| Est ce que tu recommanderas l'expérience Caracol à un/une ami.e?  |  |

## Systematisation et diffusion des questionnaires

Après plusieurs essais et une phase de retour et de réflexion, nous avons pris la décision de fusionner le questionnaire d'entrée avec le formulaire de candidature. Ce processus s'avère beaucoup plus simple et organique, et permet d'obtenir un taux de réponse de 100%. Il y a en effet moins de fatigue du côté des colocataires en raison du nombre important de formulaires à remplir et de démarches à effectuer, et cela évite la redondance de plusieurs questions présentes dans le formulaire de candidature, ainsi que les doublons de fichiers et de formulaires en interne.

En ce qui concerne le questionnaire de sortie, quelques limites et interrogations demeurent malgré un taux de réponse assez satisfaisant (70% en moyenne).

En premier lieu, et contrairement au questionnaire d'entrée grâce à la fusion avec le formulaire de candidature, il est impossible de s'assurer que les colocataires y répondent. Malgré plusieurs relances, par message ou par courriel, le taux de réponse maximum semble toucher un plafond. Plusieurs solutions ont été examinées pour y remédier, comme le fait de demander aux colocataires de remplir le questionnaire lors de leur état des lieux, ou d'organiser des temps collectifs dédiés. Cependant les réalités pratiques de l'organisation, autant que les questions méthodologiques soulevées par ces façons de faire, les rendent assez peu envisageables.

Ensuite, comme c'est le cas pour le questionnaire d'entrée, on constate l'existence d'un biais, positif ou négatif, dans les réponses. Les colocataires dont l'expérience s'avère globalement positive, tendent à minorer les aspects négatifs. Au contraire, ceux pour qui les rapports avec l'association ont pû être plus compliqués, à qui un transfert vers une autre colocation a pû être refusé, qui n'ont pas souhaité s'investir dans leur suivi social ou qui estiment les solutions de relogement proposées insatisfaisantes, tendent à être très critiques

envers le projet de l'association ou sa mise en oeuvre. Cette appréciation s'inscrit d'ailleurs souvent en faux de leur évaluation globale de l'expérience au sein de la colocation.

Ces apprentissages nous interrogent donc sur les modalités d'accompagnement des colocataires, mais aussi sur l'élaboration d'un possible parcours habitant au sein des colocations, du degré d'autonomie moindre au plus grand degré d'autonomie.

# Troisième Partie

## Apprentissages

Cette démarche a permis d'entamer une réflexion de fond quant à l'action de Caracol, à ses impacts - désirés ou non, et à son organisation. Il est ainsi possible d'en tirer plusieurs apprentissages, afin d'opérationnaliser et de rationaliser l'action de l'association, et donc de pouvoir remplir au mieux sa mission : accueillir et réduire les vulnérabilités.

Tout d'abord, il y a un ratio optimum à trouver entre nombre de colocataires et nombre et superficie des espaces communs, ainsi qu'une taille et une configuration critique des colocations. Cet équilibre délicat se joue à plusieurs niveaux - en fonction de la superficie disponible, du type de colocation, de la typologie du bâtiment, etc. et implique d'avoir également une réflexion sur les échelles au sein des colocations. Si d'autres projets d'occupation temporaire peuvent se prêter à des projets collectifs d'importance (comme les ateliers d'artistes ou les espaces de bureaux à partager), il en va différemment dans le cas de l'habitat temporaire et de la stabilisation de publics précaires. Pour référence, une colocation telle que celle de Rousseau (27 personnes au sein de 1000m<sup>2</sup> de bâtiment au total) était perçue par les colocataires comme un « gros collectif », pouvant rapidement devenir « impersonnel », selon leurs propres mots au cours des entretiens.

Il faut donc une adéquation entre le projet de colocation et le bâtiment investi. Soit on adapte le projet au bâtiment, soit on recherche un bâtiment en fonction du projet, ce qui demande en retour une réflexion préalable poussée et une stratégie claire. Opportunité n'est pas projet, et encore moins réalisation, et l'on ne peut se contenter d'occuper un bâtiment simplement parce que l'opportunité se présente.

Prenons l'exemple de la colocation rue Jean-Jacques Rousseau, projet frappé de plein fouet par l'épidémie de Covid et le confinement. Malgré quelques difficultés, cette crise imprévisible s'est dans son ensemble plutôt bien gérée grâce à la configuration interne des lieux, comme le logement des colocataires en studios individuels, espaces privés permettant de s'isoler ou de recevoir les autres colocataires en fonction des moments et des envies. La fermeture des espaces communs au sein du bâtiment a été plus compliquée à imposer, plus mal vécue par certains colocataires, même si ceux-ci déclarent avoir compris cet impératif. C'est la dimension collective du projet qui a pâti de ces restrictions, les liens qui ont été tissés sont plus de l'ordre de l'interpersonnel que de la dynamique de groupe véritable,

malgré la cohésion et la bonne entente générale. De plus, cette fermeture imposée a eu tendance à isoler un peu plus les colocataires les moins à l'aise avec l'aspect communautaire du projet, ou les moins intégrés au groupe - que ce soit pour des raisons de caractère ou de maîtrise du français.

Cependant, il est intéressant de noter que dans le récit que les colocataires ont fait de cette période et leur appréciation de celle-ci, si la fermeture des espaces communs a entraîné une certaine « morosité » (par rapport au projet collectif particulièrement), plusieurs colocataires font également mention d'un sentiment d'avoir été malgré tout dans une situation « privilégiée », où l'entraide était réelle et où, en dépit des restrictions, une forme de sociabilité était possible.

À cet égard, la vie au sein de la colocation solidaire a permis de fortement réduire la fragilité et la vulnérabilité des colocataires à cette crise sanitaire, qui aurait pu avoir de lourdes conséquences sur leur stabilité et leur bien-être. Elle a eu comme véritable impact positif d'aider à réduire les impacts négatifs directs de la pandémie et des mesures sanitaires à l'échelle individuelle. Cette capacité à amortir les impacts négatifs d'événements extérieurs incontrôlables est un élément important dans le processus de stabilisation et d'encapacitation permise par la vie en colocation.

Un contre-exemple est celui de l'Hôtel L, projet partenarial d'occupation temporaire d'un hôtel de luxe dans le quartier de l'Opéra, mené conjointement par Caracol et le CASP (Centre d'Action Sociale Protestant). La particularité de cette cohabitation mixte était de réunir une colocation LGBTQ de 13 personnes pour Caracol, et 137 femmes victimes de violences et leurs enfants pour le CASP. Ce projet pourtant prometteur a dû être monté rapidement pour pouvoir profiter d'une opportunité unique en termes immobilier, tributaire de nombreux impératifs et imprévus, sans permettre une réelle réflexion préalable quant à la programmation d'ensemble ni aux attentes communes des partenaires. Du côté du CASP prévalait la nécessité absolue de garantir la sécurité des femmes hébergées et de leurs enfants, ainsi au début la structure avait exprimé la volonté d'une cohabitation non mixte avec la colocation Caracol, ce qui allait à l'encontre des principes programmatiques de l'association (parité et mixité). Un accord a finalement été trouvé sur une cohabitation avec une colocation LGBTQ, et des espaces bien distincts au sein du bâtiment.

Le mouvement des colocataires a dû être plus restreint qu'à l'accoutumée, et les possibilités d'inviter des personnes extérieures furent rapidement restreintes (contrôles à l'entrée du bâtiment, nécessité de laisser une pièce d'identité à l'accueil, de savoir en permanence qui était présent dans le bâtiment). De même, il était impossible pour les colocataires d'organiser de grands moments de convivialité au sein de la colocation pour des raisons de

sécurité. Enfin, la période était encore fortement marquée par les précautions et mesures sanitaires dûes à l'épidémie de Covid 19. Tous ces éléments ont rapidement contribué à créer une sorte de fonctionnement "en bocal", qui a été problématique, assez durement vécu par les colocataires, et a été par moment vecteur de tensions plus ou moins vives entre les colocataires.

Cette expérience a soulevé de nombreuses questions quant aux conditions matérielles de réalisation des projets de Caracol, quant à l'adéquation entre la typologie, la configuration des bâtiments et les différentes modalités des colocations. L'association ne peut pas répondre à toutes les sollicitations, et le projet qu'elle porte ne peut être installé partout ou dans n'importe quelle configuration. Toutes les opportunités ne peuvent donc pas se concrétiser, ce qui constitue un élément important d'apprentissage, de professionnalisation et de passage à l'échelle pour l'association ; allant souvent à l'encontre de ce qui est le mode de développement de beaucoup de jeunes structures de l'Économie Sociale et Solidaire.

Ce dernier point n'est pas un détail car ayant un impact direct sur... les impacts de l'association !

L'objectif explicite de l'association est en effet de réduire la vulnérabilité des colocataires, et non de venir renforcer encore leur précarité. Cette tâche est particulièrement complexe lorsque l'on opère en contexte de crise(s), dans un paysage social, politique et économique mouvant, où la réponse apparemment idéale à l'urgence d'aujourd'hui peut-être le facteur de fragilité de demain.

Ce constat interroge également sur ce que serait, en fonction de ces critères et impératifs, la colocation Caracol idéale : pour combien de personnes ? Au sein de quel type de bâtiment ? sur quelle superficie ? Pour mettre en place quel(s) projet(s) ?

Une réflexion a ainsi été menée au sein de l'association, nourrie des apprentissages réalisés suite aux fermetures consécutives de Rousseau et de l'Hôtel L : comment réagit-on en cas d'imprévu ? Quelle organisation, quels process... doivent être mis en place pour permettre à l'association de gérer au mieux ces situations et de réduire sa propre vulnérabilité aux éléments hors de son contrôle direct ?

## Structuration et Fonctionnement

Suite à ces deux expériences, aux réflexions et aux apprentissages qu'elles ont permis, plusieurs chantiers ont été menés :

- L'association s'est structurée, dotée de lignes de responsabilités et de décisions claires, et a été réorganisée en pôles : développement, support, technique et social ; avec à la tête de chacun un directeur dédié, sous la supervision d'un directeur général.
- Un travailleur social a été recruté au sein de la structure.
- Enfin, cette période a conduit à la production par les membres de Caracol du *Guide du parfait petit projet*, une mise à plat et par écrit de la « colocation idéale » et de ses conditions de réalisation. Y sont détaillés, étape par étape, les différentes phases et aspects de la vie d'un projet, de sa conception à sa fermeture. Ce guide précise quels process doivent être mis en place pour permettre une gestion sereine de la colocation tout au long de la vie du projet. Ce guide inclut un chapitre sur la gestion des conflits (suite aux divers apprentissages mentionnés précédemment) et sur les attitudes et procédures à adopter lorsque les colocataires viennent à sortir du cadre établi en amont, ainsi que sur les recours possibles quand des éléments extérieurs à l'association viennent perturber la bonne gestion de la colocation ou à faire peser une menace sur le bon déroulé du projet ou l'équilibre des colocataires.

L'enjeu est bien ici celui de la professionnalisation de Caracol, de sa pérennité et de son passage à l'échelle.

Cette étape de structuration et d'opérationnalisation pose aussi la question de ce que l'on pourrait appeler la « multiplication des difficultés » au sein des colocations. Même dans le modèle de colocation le plus simple de Caracol (colocation dites « diffuses », en pavillons), il y a toujours chez les colocataires une vulnérabilité, une fragilité, même quand celle-ci est imperceptible ou peut sembler en retrait lors des entretiens. Il est très difficile de savoir ce qui pourra venir faire ressurgir un traumatisme, réactiver un trouble etc.

Dans ce cadre, et même si le risque zéro n'existe pas, il est déjà difficile de se prémunir au maximum contre les imprévus et crises qui pourraient survenir, comme par exemple la décompensation d'une des colocataires de l'Hôtel L. On peut dès lors se demander s'il est opportun, tout du moins pour l'instant, de s'engager dans des projets complexes, de grande échelle, où les facteurs de vulnérabilité et de risques sont multipliés et surtout hors de la

sphère de contrôle direct de Caracol, puisque le modèle de l'association implique que les colocataires vivent en autonomie, non avec un accompagnement sur site.

Cette réorganisation soulève enfin un autre enjeu inhérent au bon fonctionnement des colocations : celui de la communication. Il s'agit à la fois de la communication entre l'association et les colocataires, mais aussi de celle entre les colocataires eux-mêmes au sein de la colocation.

L'association reste pour l'instant sans réponse quant aux meilleurs moyens de communiquer et de s'assurer de la bonne circulation des informations, et les questions posées aux colocataires à ce sujet via les questionnaires d'entrée et de sortie n'apportent guère d'éclairage. L'affichage dans les espaces communs n'est pas une solution, surtout quand ceux-ci doivent être fermés d'autorité. Les conversations de groupe sur l'application Whatsapp (l'association crée un groupe par colocation) ne sont que peu suivies, un nombre non négligeable de colocataires décidant de désactiver les notifications de cette messagerie. La présence de Caracol sur les réseaux sociaux se restreint à la diffusion des événements organisés par l'association et n'a pas pour vocation de servir à son organisation interne, sans compter que les colocataires n'ont pas tous de comptes Facebook ou Instagram. Reste donc pour l'association la communication par courriel ou, le cas échéant, directement par appel téléphonique.



## Impacts

L'objectif de Caracol est de favoriser le vivre ensemble, d'accompagner les colocataires vers toujours plus d'autonomie et de les soutenir dans l'ascension de leurs trajectoires résidentielles.

Il s'agit là d'impacts positifs parfois difficiles à démontrer, souvent difficiles à évaluer, car échappant aux métriques conventionnelles ou aux logiques comptables, et il n'est pas aisé de trouver une grille de lecture permettant de mesurer l'étendue exacte des impacts des actions mises en place par Caracol.

En ce qui concerne l'ascension résidentielle, et même si l'on se base principalement sur un aspect déclaratif, il s'agit d'effectuer une comparaison de la situation des colocataires en entrée puis en sortie de la colocation. Questionnaires et suivis individuels permettent donc de savoir quelle solution de relogement est trouvée par les colocataires, de suivre leur évolution et donc s'ils ont suivi une trajectoire d'ascension résidentielle.

L'ascension résidentielle est l'une des priorités et l'un des piliers de l'action de Caracol. Au vu des données concernant le relogement des colocataires, il s'agit non seulement d'une mission remplie pour l'association, mais d'un impact positif fort sur leurs trajectoires de vie. En effet, en se basant sur la situation des colocataires un an après la sortie de colocation, on obtient :

- Pour Rousseau : 100% de relogement des publics accompagnés et des publics non accompagnés
- Pour l'Hôtel L : 85% de relogement des publics accompagnés et des publics non accompagnés
- Un relogement systématique pour les colocataires issus des colocations « diffuses » (à priori, car cette information est obtenue par le contact entretenu mais informel avec les anciens résidents, et non par le biais du questionnaire).

**Au total, en ce qui concerne l'action de Caracol en Île-de-France, l'association peut donc se prévaloir d'un taux de 93% de sortie positive du dispositif (relogement à un an).**

On notera à ce propos une certaine difficulté à collecter des données concernant les colocataires résidant en format pavillonnaire, du fait de leur plus grande autonomie et donc de liens plus distants entre eux et l'association durant leur passage au sein des colocations

(ce qui rend leur suivi plus compliqué, mais s'avère un élément plutôt positif dans l'objectif qui est de les accompagner vers l'indépendance).

La majorité des colocataires, accompagnés ou non, se retrouve donc sur une trajectoire résidentielle ascendante en sortie de colocation.

Vient ensuite l'encapacitation des colocataires et le développement de leur pouvoir d'agir, second pilier de l'association. Il s'agit là d'un effet difficilement mesurable car relevant d'une réalité complexe, multifactorielle, et variant dans l'absolu d'un colocataire à l'autre puisque relative et conditionnée à leur vécu, à leur parcours propre etc.

Plusieurs critères pourraient servir à l'évaluation de cet aspect et donc à la qualification de l'impact de l'action de Caracol sur les colocataires :

- Le degré d'autonomie, notamment dans la réalisation de démarches administratives
- La maîtrise du Français, et l'évolution dans cette maîtrise, pour les colocataires allophones
- La confiance en soi et en sa capacité à évoluer vers un état de stabilité
- La mise en place d'un projet de vie (études ou reprise d'études, obtention d'un diplôme ou d'une certification, accès à l'emploi ou installation en tant qu'entrepreneur, etc.)

Se pose la question de la nature, du relevé et de l'évaluation des indicateurs. Dans le cas d'une auto-évaluation, on se retrouve confronté aux limitations évoquées précédemment : volonté (ou non) de répondre au questionnaire, problème de l'état d'esprit du colocataire au moment de répondre, biais de surreprésentation négative ou positive en fonction des attentes ou des frustrations. Si cette évaluation est confiée à un tiers, à qui et dans quelles conditions ? Celle-ci devrait en toute logique être réalisée par un travailleur social. Là encore se pose la question des éléments sur lesquels baser cette évaluation, mais aussi de l'augmentation exponentielle de la charge de travail du travailleur social lors des fermetures de grosses colocations (pour donner un exemple hors Île-de-France, le projet Phoebus, localisé à Toulouse, comptait 69 colocataires en format résidence). De plus, l'évaluation de la maîtrise du Français demanderait une validation provenant d'un organisme de formation, ou le passage systématique d'un test de langue par le colocataire, ce qui n'est pas sans complications ni implications en termes de ressources additionnelles.

Ces réflexions demandent à être approfondies, et doivent également guider des décisions au niveau stratégique quant au futur de la démarche de suivi et de mesure d'impacts. On

peut cependant pour l'instant se baser sur les retours questionnaires et les verbatims issus des entretiens, qui semblent indiquer une réussite d'ensemble de cette mission :

*« C'était un contexte favorable parce qu'il y avait d'autres gens qui développaient leur projet » (extrait d'entretien, Rousseau)*

*« Oui exactement. Sur le progrès de la langue française, je sens que ça a aidé tu vois. Quand j'étais dans le centre d'hébergement, je parlais pas autant français. » (Extrait d'entretien, Rousseau)*

*« Je commençais faire des démarches tout seul et savoir faire des économies et cuisiné et savoir communiqué avec les gens [sic] » (Retour questionnaire, Hôtel L)*

*« C'était bien pour moi pour apprendre le français, ça m'a aidé. Je me suis amélioré ici. » (Extrait d'entretien, Rousseau)*

*« Ça n'a pas eu d'impacte directe sur mes projets professionnels, mais d'avoir de l'espace et d'être bien dans cette espace m'a permis de réaliser beaucoup de projets créatives et de me découvrir beaucoup plus, après des années d'études qui ne me convenait pas [sic] » (Retour questionnaire, Hôtel L)*

De plus, en ce qui concerne la question de l'autonomie, certains colocataires expriment la volonté de repartir en colocation, même sous des modalités différentes, plus « classiques ». Par la sociabilité et l'échange, l'autre est un vecteur de stabilisation, de retour à la normale, d'inclusion. Ce choix clairement exprimé indique une progression dans la trajectoire personnelle du colocataire, c'est un choix affirmé et volontaire, première étape d'un projet de vie qui se dessine, même à court terme :

*« Je me mets en coloc avec deux personnes d'ici » (Extrait d'entretien, Rousseau)*

*« Dans une coloc dont je prends la responsabilité de gérer [sic] »*

*(Retour questionnaire, Hôtel L, en réponse à la question Où iras-tu vivre après ?)*

Quant à ceux qui ne souhaitent plus vivre en colocation au-delà de leur expérience chez Caracol, il s'agit soit d'une aspiration à vivre désormais en autonomie totale, ce dont beaucoup ne se seraient pas senti capable lors de leur entrée dans la colocation, ou d'un apprentissage - je ne désire pas vivre en colocation, indépendamment de Caracol :

*« Je ne suis pas faite pour vivre en communauté, même dans un cadre dit safe, inclusif et queer » (Retour questionnaire, Hôtel L)*

Enfin, la multiculturalité et l'interculturalité, autre dimension capitale du projet de Caracol, sont également vécues comme un élément positif, qui renforce les individus. Celles-ci se vivent et s'expriment principalement autour de « petites choses du quotidien », de petits moments de partage autour de la cuisine, de la musique et de la danse, ou en se croisant dans les communs. Ici encore l'altérité est vécue non seulement comme une richesse mais comme un vecteur de stabilité, permettant à la fois de relativiser et de s'ouvrir à de nouveaux horizons, de partager ses expériences ses difficultés et de les surmonter ensemble :

*« Juste le fait que tu vois des gens avec des vies / travaux très variés et donc ça t'informe plus sur tes propres choix. Tu peux apprendre beaucoup sur les différentes sortes de vie qu'on peut mener. Aussi tu as des colocs qui peut te conseiller à ce sujet et qui peut te donner des idées auxquelles tu n'avais pas pensé. Les choses comme ça [sic] » (Retour questionnaire, Hôtel L)*

*« Bah, c'était super ! super enrichissant parce que du coup on discute, on s'ouvre à d'autres choses, que ce soit des parcours de vie ou des.... c'est vrai que ça tournait beaucoup autour de la bouffe ! C'était beaucoup, goûter des trucs, faire des dîners où on mange des choses que t'as jamais goûté.... Kuchal elle avait fait des crêpes trop bonnes, je sais plus comment ça s'appelle... bref ce genre de petit moment de vie quoi » (Extrait d'entretien, Rousseau)*

*« Et après je pense qu'il y a toute la thématique de cohabitation. Mes parents sont réfugiés politiques, du coup ça fait aussi partie de mon histoire. Et découvrir d'autres parcours d'asile, c'était aussi quelque chose qui m'attirait. Que j'avais déjà un peu eu l'expérience avec Singa, mais là dans la colocation, l'expérience elle est vraiment à un autre niveau parce que t'habites avec les personnes, tu vis leurs craintes, leurs inquiétudes, mais aussi leurs joies, leurs succès etc... donc ouais c'est ça » (Extrait d'entretien, Rousseau)*

## Éléments de réflexion et perspectives

Le travail mené par l'association au cours des douze derniers mois rend compte de la difficulté globale à apprécier le travail de Caracol dans sa complexité et à évaluer, avec les outils et référentiels « classiques » de la mesure d'impact, la portée de son action dans un temps long. Mener cette démarche à bien, dans toute sa complexité, demande un travail d'évaluation fin, de nature très qualitative, lequel implique un suivi poussé et l'engagement de ressources humaines et parfois matérielles conséquentes (à l'échelle du projet).

De nombreuses questions restent en suspens quant à la manière d'évaluer certains impacts ou quant aux critères de réalisation de la mission de Caracol. Par exemple, lorsqu'une solution de relogement est proposée au colocataire dans le cadre de l'accompagnement social fourni par l'association, et refusée par celui-ci, doit-on considérer sa sortie comme une sortie positive, négative ou sans solution ? Dans le cadre d'une évaluation, pourrait-on envisager que si deux solutions de relogement proposées grâce à l'accompagnement et au suivi social sont refusées par le colocataire, la sortie du dispositif soit tout de même considérée comme positive par l'association ?

De manière opérationnelle, cette démarche a également permis de mettre en place un processus d'apprentissage quant à la meilleure manière d'accompagner les colocataires, et d'enclencher le développement d'une boîte à outils des savoirs-habiter, qui au delà des outils en cours de création a permis de formaliser une mission de volontariat récurrente et une culture d'équipe autour du concept des savoirs habiter. Associé à l'internalisation du travail social au sein de l'association, la mise en place d'outils de suivi et d'accompagnement mènera à une identification fine des points d'attention, des actions à renforcer, et permettra de nourrir plus amplement le volet impact social de l'activité.

C'est enfin toute une structuration des outils et de la posture de l'équipe opérationnelle de Caracol qui a été permise par ce travail. Qu'il s'agisse d'éléments de communication (quel niveau de langage adopter pour s'adresser aux colocataires ? Quels process de remontée d'information privilégier ?) ou de gestion (quelles limites poser ? Comment anticiper certaines crises pour y faire face ?), nombre d'apprentissages ont été permis, tant sur l'organisation interne de l'association que dans sa gestion quotidienne des projets, avec pour but de maximiser les impacts positifs de l'action de l'association et d'en minimiser les potentiels impacts négatifs.

Enfin, cette démarche a permis d'alimenter la production de supports et de ressources :

- Une boîte à outils des savoirs habiter. Celle-ci se compose de supports papiers et numériques, de supports vidéos, d'outils d'animation et certaines thématiques sont à mettre en pratique par le biais d'ateliers. La boîte à outils englobe à la fois **les aspects d'une location traditionnelle** (relation au bailleur, à l'administration, entretien du logement, etc.) et **les aspects spécifiques aux colocations Caracol** (tels que bonnes pratiques écologiques, création de règle de vie commune dans un contexte interculturel et astuces pour la vie en colocation, support d'animations, annuaire des partenaires Caracol, etc.)
- Des supports de communication Facile À Lire et à Comprendre (FALC), notamment les documents cadres de l'habitat temporaire à destination des habitants (contrat de résidence, règlement intérieur, etc.)
- Une formation à la communication non violente pour l'équipe de Caracol, avec l'ambition à terme de pouvoir la proposer aux habitants

D'autres ressources sont toujours en chantier tel l'accompagnement à la maîtrise énergétique des colocataires, élément de préparation incontournable à une vie en autonomie alors que le sujet de la précarité énergétique est de plus en plus présent. Ces ressources seront disponibles dans la boîte à outils des savoirs habiter.

## Bilan et futur de la démarche (et de l'association)

De par la nature même de ce travail et de son aspect expérimental, évolutif, beaucoup de données ont été récoltées et plusieurs chantiers mis en route. La volonté de l'association d'être réactive, de ne pas réduire cette étude à une ligne d'enquête potentiellement peu pertinente au vu des enjeux et des obstacles rencontrés, a pu impliquer une certaine difficulté à se contraindre à un cadre d'enquête plus resserré. Au-delà du présent rapport, il reste donc un gros travail de tri, de sélection et de traitement des données à poursuivre, lequel devra à la fois nourrir et être informé par une stratégie de long terme.

Le projet initial du Rhizome solidaire - l'élaboration d'une méthodologie d'implication et de co-création de commun, semble aujourd'hui plus pertinent et nécessaire que jamais face aux différentes menaces qui planent sur l'hébergement solidaire et le vivre ensemble. Réfléchi et proposé à un moment où Caracol n'avait pas encore la structure et la maturité nécessaires pour pouvoir le mener à bien, les situation(s) de crise et les besoins de structuration de l'association ont permis de l'amener à un stade où elle peut désormais se consacrer à ce projet, tout en ayant le cadre et le recul nécessaires pour le faire de manière optimale.

Caracol sait maintenant poser un cadre permettant la réalisation de sa mission (ce travail ayant permis d'en comprendre les conditions de réalisation), il importe désormais de rentrer dans la phase suivante : comment permettre aux dynamiques d'émerger et au projet de se réaliser pleinement ?

Le futur de cette démarche devra répondre à des questions déterminantes et structurantes pour le futur de l'association :

- Quels enjeux stratégiques doit-on venir informer ?
- Quels enjeux de plaidoyers doit-on venir nourrir ?

Ce travail s'inscrit donc dans une perspective de long terme et interroge ainsi la manière dont Caracol opère et opérera.

Enfin, les douze mois de cette démarche de recherche-action ont également permis à l'association de dégager des apprentissages, lesquels peuvent largement bénéficier à d'autres acteurs du secteur :

- La réussite d'un projet d'occupation temporaire, au niveau humain notamment, est fortement conditionnée à sa durée. Comme beaucoup d'acteurs du secteur ont pu l'expérimenter, il existe des seuils critiques de viabilité, lesquels s'articulent souvent autour de trois temporalités clefs : 12, 18 et 24 mois. En dessous de 12 mois, en raison du temps de montage, des contraintes techniques et des impératifs liés à la fermeture du bâtiment, il est très difficile pour ne pas dire impossible de mettre en place un véritable projet collectif. Une occupation de 18 mois est souvent évoquée comme optimum, permettant à la fois la mise en place d'une véritable dynamique de groupe et la réalisation de projets partagés, mais sans essoufflement. En effet, si 24 mois s'impose comme la durée la plus confortable en termes de gestion, elle est aussi celle qui verra plus aisément naître chez les colocataires des tensions dues à l'usure du collectif et à l'investissement personnel demandé.
- La communication directe avec les colocataires, les temps collectifs et la définition concertée des règles de vie sont des éléments *sine qua non* de la réussite d'un projet d'occupation temporaire. Comme l'a montré cette étude, la communication numérique a ses limites, et faire reposer la circulation d'informations entièrement sur cette dernière peut même s'avérer risqué pour le projet.
- Toujours dans le registre de la communication, la posture adoptée par les membres de Caracol revêt une grande importance dans la gestion du projet d'occupation temporaire et les relations avec les colocataires. Il est crucial de rendre évident dès l'initiation de la colocation que l'association fixe le cadre et les règles intangibles, dont dépendent la réussite du projet et la sécurité des colocataires. Il s'agit d'adopter une posture de bienveillance, d'écoute, mais pas de ne surtout pas endosser le rôle du copain avec qui l'on peut s'arranger.
- La sélection des colocataires est un enjeu majeur : il ne faut pas empiler la précarité sur la précarité. Il est crucial que les colocataires aient des profils variés, et que ceux-ci puissent équilibrer les dynamiques au sein de la colocation. La réussite du projet et du modèle que propose Caracol repose aussi sur le fait qu'une partie des colocataires s'engagent, au-delà de leur adhésion au projet, par opportunité plus que par nécessité : tous les colocataires ne peuvent être en situation de grande précarité, qu'elle soit économique, professionnelle ou sociale. De l'accord de tous, le succès du projet Rousseau tient aussi à cet équilibre et à cette diversité de profils.



# Annexes

## Annexe 1 : Questionnaire d'entrée

### Général

Comment as-tu entendu parler de Caracol ?  
Es-tu déjà allé visiter une colocation Caracol ?  
Laquelle ?  
Qu'est ce qui t'a donné envie de rejoindre cette colocation Caracol ?  
Comment s'est passé ton entretien de sélection ?  
Pourquoi ?  
Connaissais-tu déjà le quartier ?  
Est-ce un quartier que tu apprécies ?  
Qu'attends-tu de l'expérience Caracol ?

### Parcours Personnel

As-tu déjà vécu en colocation avant Caracol ?  
Apprécies-tu la vie en colocation ?  
Penses-tu que l'expérience Caracol arrive à un bon moment dans ton parcours personnel ?  
Pourquoi ?  
Est-ce que tu te sens bien aujourd'hui ?  
As-tu confiance dans l'avenir ?

### Vie en colocation et multiculturalité

As-tu des projets personnels pendant que tu seras dans la colocation ?  
Lesquels ?  
Quelle part de ton temps veux-tu passer avec les autres dans la colocation ? (en heures/jour)  
Avais-tu déjà eu des expériences de multiculturalité ?  
Peux-tu nous en dire plus ?  
Est-ce que vivre avec des personnes issu.e.s de parcours de vie différents du tien a été une motivation pour intégrer une colocation Caracol ?  
Pourquoi ?

### Accompagnement personnel

As-tu déjà bénéficié d'un accompagnement social ?  
Lequel ?  
L'as-tu vécu comme une contrainte ou un bénéfice ?  
Est-ce qu'il y a des choses pour lesquelles tu as besoin d'être accompagné.e ?  
Lesquelles et comment ?  
Souhaiterais-tu bénéficier d'un accompagnement psychologique ?

### **Inclusion / Exclusion**

As-tu envie d'organiser des événements au sein de la colocation ?

Lesquels ?

As-tu peur de te sentir parfois exclu.e / en retrait de la coloc ?

Pourquoi ?

Hors de la colocation, quels sont tes réseaux de sociabilité ? (amis, famille, club sportif, association...)?

Recherches-tu une forme de stabilité au sein de la colocation ?

### **Communication**

Rencontres-tu des difficultés dans l'utilisation des outils numériques avec lesquels Caracol communique (Doodle, google form, google meet etc.) ?

Quelles difficultés ?

Comment préfères-tu recevoir les informations ?

**As-tu quelque-chose à ajouter ?**

## Annexe 2 : Questionnaire de sortie

### Question introductive

Qu'est ce qui t'avait donné envie de rejoindre ce projet ?

### Parcours personnel

Est-ce que tu penses que l'expérience Caracol arrivait à un bon moment dans ton parcours personnel ?

Comment comparerais-tu l'expérience Caracol par rapport aux autres types de logement / hébergement dans lesquels tu as vécu ?

Est-ce que cette expérience a changé ta vision de la colocation ?

T'es tu senti boosté par la vie en colocation ?

Est ce que la vie en colocation a renforcé ta confiance en toi ?

### Expression oral / écrite

Est ce que tu penses que l'expérience Caracol t'a fait progresser dans la compréhension et l'expression en Français ou d'autres langues?

### Vie dans la coloc

Est-ce que cette expérience a eu une influence sur tes projets personnels ?

As-tu entrepris des projets personnels pendant que tu étais dans une colocation Caracol ?

À quel point t'es tu senti libre ou à l'inverse contraint par le collectif / par l'équipe de Caracol ?

Penses-tu avoir passé plus de temps à l'intérieur ou à l'extérieur de la colocation ?

A l'intérieur de la colocation, penses tu avoir passé plus de temps chez toi (dans ta chambre) ou dans les parties communes?

### Relations aux colocataires

As-tu senti que tu pouvais compter sur les gens de la colocation ?

Est-ce qu'il y avait un esprit d'équipe / d'entraide dans ta colocation ?

Qu'est ce qui a été source de conflit dans le projet ? (Pour éviter que cela ne se reproduise)

### Environnement extérieur

Comment t'es-tu senti.e dans le quartier ? T'es tu senti.e le/ la bienvenu.e ?

Est-ce que le logement était conforme à tes attentes (confort, accessibilité...) ?

### Communauté Caracol

Es-tu déjà allé visiter une autre colocation Caracol ?

Dans quel cadre trouverais-tu optimal de rencontrer les gens de la communauté Caracol ?  
As-tu développé des liens avec les personnes de ces autres colocations ?  
Est-ce que tes rencontres au sein de la communauté Caracol ont eu une influence sur tes projets personnels ?  
Est-ce que tu penses que tu garderas des liens avec des personnes de ta colocation / de la communauté Caracol plus largement ?

### **Multiculturalité**

Comment as-tu vécu le fait de vivre avec des personnes issu.e.s de parcours de vie différents du tien ?

### **Outils de communication**

Étais-tu mis au courant des différentes infos / événements plutôt par les outils numériques ou par le bouche à oreille ?  
As-tu rencontré des difficultés dans l'utilisation des outils numériques avec lesquels Caracol communique (Doodle, google form, etc) ?  
Comment aurais-tu préféré recevoir les informations ?  
As-tu eu le sentiment d'avoir suffisamment été mis au courant des différents événements qui ont rythmé la vie de la coloc / de la communauté ?

### **Sociabilité**

Hors de la colocation, quels sont tes réseaux de sociabilité ? (amis, famille, collègues...)

### **Accompagnement social (question seulement pour les personnes en ayant bénéficié)**

T'es-tu senti.e aidé.e par l'accompagnement social ?  
L'as-tu vécu comme une contrainte ? Ou au contraire comme un bénéfice?

### **Autonomie**

Est-ce que tu te sens bien aujourd'hui ?  
Es-tu plus confiant dans l'avenir aujourd'hui ?

### **Inclusion / Exclusion**

Est-ce que tu peux nous parler d'un beau moment de collectif que tu as vécu dans la coloc ? / De ton meilleur souvenir ?  
As-tu un exemple de situation que tu as vécu dans la coloc ou tu t'es senti.e exclu.e / en difficulté ?  
Est ce qu'il te semble qu'une aide psychologique t'aurait aidé à surmonter quelques difficultés ?

**Stabilité**

T'es tu senti.e stable dans la coloc?

**L'après**

Quels sont tes projets après l'expérience Caracol?

Quels sont tes futurs projets d'hébergement ?

Garderas tu un bon souvenir de cette expérience?

Est ce que tu recommanderais l'expérience Caracol à un/une ami.e?