

# L'Hébergement d'Urgence à Lausanne

## Etat des lieux et recommandations

### Rapport

soumis par le Groupe de Travail Hébergement d'urgence mandaté par le  
Service Social Lausanne

Août 2012



Graffiti, Rue de Genève, Lausanne

## Table des matières :

1. Introduction
  2. Contexte et problématique
    - 2.1 La demande en hébergement d'urgence
    - 2.2 L'offre d'hébergement d'urgence
    - 2.3 La rencontre entre l'offre et la demande
  3. Cadre et objectifs
    - 3.1 Cadre légal
    - 3.2 Objectifs
  4. Propositions
    - 4.1 Organisation de la demande d'hébergement
      - 4.1.1 Expérience pilote : cartes de réservation à l'Abri PC
      - 4.1.2 Un système généralisé de centralisation des demandes
    - 4.2 Augmentation et diversification de l'offre
      - 4.2.1 Principes de base
      - 4.2.2 Adaptation de l'offre
        - 4.2.2.1 La Question Rom
        - 4.2.2.2 Territorialité et subsidiarité
        - 4.2.2.3 Options proposées
        - 4.2.2.4 Recommandations
    - 4.3 Prestations
  5. Arrangements institutionnels
- Bibliographie**
- Annexe 1 : Prise de positions des institutions parties au Groupe de travail**
- Annexe 2 : Guide d'entretien de l'Enquête hébergement d'urgence Lausanne**
- Annexe 3 : Résultats de l'Enquête**

## 1. Introduction

C'est au cours de l'hiver 1992 que la ville de Lausanne a ouvert pour la première fois une structure d'accueil de nuit d'urgence, afin de faire face à l'augmentation constante du nombre de sans-abri. Depuis, la demande en hébergement d'urgence n'a cessé de croître. La situation économique, les flux migratoires, mais aussi la précarité croissante des marchés de l'emploi et du logement, ainsi que l'augmentation des situations de troubles psychiatriques associés à des dépendances, ont contribué à l'accroissement du nombre de personnes vulnérables, marginalisées et sans logement.

Dans ce contexte, un groupe de travail a été mandaté par le Service Social de la Ville de Lausanne (SSL) pour proposer un dispositif cohérent, transparent et adapté d'hébergement d'urgence. Le groupe a donc eu la tâche d'analyser la situation en matière d'hébergement d'urgence en ville de Lausanne et de proposer un certain nombre de pistes afin d'augmenter l'offre en la matière, de mieux organiser la demande, et d'ajuster les modalités et prestations liées à l'hébergement d'urgence.

Le groupe de travail est constitué de représentants de La Marmotte, du Sleep-In, et de responsables de l'Abri PC de la Ville de Lausanne, sous la coordination de la Responsable de l'Aide Sociale d'Urgence du Service Social de la ville<sup>1</sup>. Le groupe s'est réuni à quinze reprises entre octobre 2011 et juillet 2012. Afin d'étayer son analyse et de travailler sur des propositions reflétant les réels besoins de la population des sans-domicile<sup>2</sup>, un questionnaire a été élaboré, comportant une série de questions sur le profil des personnes sans domicile et sur l'offre en hébergements d'urgence (existante et idéale). Ce questionnaire a été posé à 61 personnes en ville de Lausanne, se trouvant dans les lieux d'hébergement d'urgence de la ville ou dans d'autres lieux fréquentés par la population des sans-abri (Point d'Eau, Fondation ABS, la Soupe Populaire, place de la Riponne, parking de Bellerive) en décembre 2011, janvier et mars 2012.

Le présent concept résume les conclusions auxquelles est arrivé le groupe en termes d'analyse de la situation, ainsi qu'une série de propositions d'amélioration de l'offre et de l'organisation de la demande d'hébergement d'urgence. Dans une moindre mesure le concept adresse la problématique des logements dits "de transition", du moment qu'ils constituent une solution de "sortie par le haut" pour les personnes sans domicile. Le concept ne se penche par contre pas sur la situation du logement en général à Lausanne (marché libre ou logement subventionné), qui n'entre pas dans le cadre de ce papier.

---

<sup>1</sup> Les personnes suivantes ont participé au groupe de travail, soit de manière régulière soit sporadique : Mme Hefhaf Martins Dias, M. Bourqui, Mme Blanc, M. Ferri (Marmotte) ; M. Locatelli, M. Streit, Mme Parvex, Mme Plomb, M. Messi, Mme Freléchox, Mme Teuscher, Mme Vuilleumier (Sleep-In) ; M. Simecek, M. Miranda, M. Martinez (Abri PC). Direction du groupe : Mme Belser (SSL). Protocoles : Mme Yolal (SSL)

<sup>2</sup> La définition choisie est celle proposée par l'INED (Institut national d'études démographiques, France) : La notion de sans-domicile regroupe des personnes qui, pendant la période d'observation, recourent aux dispositifs d'hébergement d'urgence ou dorment dans l'espace public ou encore dans des lieux non prévus pour l'habitation. La notion de sans-abri, même si elle n'est pas entièrement superposable à celle des sans-domicile, est souvent utilisée comme synonyme de celle-ci. Dans ce papier nous les considérerons comme synonymes et les utiliserons indistinctement.

## 2. Contexte et problématique

Le nombre de personnes sans domicile, vivant chez des amis, à l'hôtel, ou alors dans la rue, n'a cessé de croître durant ces dernières décennies. Les conditions économiques difficiles et des perspectives d'emploi limitées en Suisse, en Europe et ailleurs ont poussé bon nombre de personnes dans la précarité. La situation très tendue du marché du logement en Suisse n'a fait qu'accentuer le problème pour les personnes disposant de revenus modestes, au chômage, en situation de fragilité sociale ou psychique, ou au bénéfice de rentes AI/AVS. Chaque année, environ 200 locataires lausannois sont menacés d'expulsion de leur logement, et risquent de se retrouver à la rue. Cette précarité économique et sociale, assortie parfois à des conditions politiques difficiles, a aussi contribué à augmenter les flux migratoires, amenant dans les villes suisses des personnes parfois sans ressources, sans travail, sans logement et sans réseau social.

### 2.1 La demande en hébergement d'urgence

Il n'existe pas d'estimation officielle du nombre de personnes sans abri en ville de Lausanne, et le phénomène est très difficile à quantifier. Ces personnes sont en effet souvent "dans le mouvement", en recherche de solutions, passant d'une structure d'hébergement à la rue, puis chez des amis, avant de se retrouver à nouveau à la rue. Une partie de ces personnes sont aussi des voyageurs, Rom ou autres, qui ne passent à Lausanne que quelques mois de l'année. Nous pouvons néanmoins nous risquer à mentionner le chiffre **d'environ 150 à 170 personnes chaque soir qui se trouvent sans domicile à Lausanne**, vivant soit dans la rue, soit dans les structures d'hébergement existantes, ou en dépannage pour quelques jours chez un membre de la famille<sup>3</sup>. Ce chiffre est une estimation très grossière et est à prendre avec prudence ; il représente une *indication* de l'ampleur du phénomène en ville de Lausanne. Il faut ajouter à ce chiffre les ressortissants de la population Rom, qui séjournent tant que possible en famille et en groupe, dans leurs voitures ou dans des lieux aménagés temporairement (tels les baraquements des Prés-de-Vidy). En décembre 2011 on comptait entre 100 et 120 personnes de la communauté Rom en séjour à Lausanne, dont une petite partie (environ 20) séjournant régulièrement dans l'une des structures d'hébergement d'urgence. De plus environ 100 personnes sont suivies par le Centre Social Cantonal du SPAS; ces personnes, définies par Da Cunha et Schmid comme des "sans domicile fixe administratifs", n'ont pas de logement, n'ont pas la possibilité de s'inscrire au Contrôle des Habitants, et vivent donc en majorité chez des amis ou à l'hôtel.

#### **Quelques caractéristiques des usagers des hébergements d'urgence (résumé des résultats de notre enquête - détails voir Annexe 3):**

D'une manière générale la fréquentation des structures d'hébergement par les femmes est basse. L'échantillon de population de notre enquête est composé à 16% de femmes (10 femmes sur **61 personnes interrogées**), ce qui correspond aux chiffres que l'on trouve dans

---

<sup>3</sup> En hiver les structures existantes accueillent environ 105 personnes par soir ; elles en refusent en moyenne entre 30 et 35 chaque soir au total. Ce dernier chiffre additionne les refus décrétés aux entrées des trois structures d'hébergement d'urgence. Dans la mesure où certaines personnes se présentent à l'entrée de deux des trois structures, elles sont comptabilisées à double. Ce chiffre est donc un nombre des refus et non des personnes refusées (qui sera un peu plus bas que 30). A ce chiffre s'ajoutent les personnes qui dorment dans la rue, dans des parkings, des allées d'immeuble ou en abris de fortune (estimé à une vingtaine environ, selon l'EMUS et Police Secours), ainsi que les personnes qui ont trouvé une solution temporaire pour un soir.

d'autres études abordant cette problématique. Nous pouvons esquisser quelques pistes d'explication pour cette faible représentation féminine : d'une manière générale, moins de femmes se trouvent à la rue que d'hommes, en partie parce qu'elles ont souvent un réseau social plus développé que les hommes et qu'elles ont trouvé une solution auprès de leur famille ou auprès d'une institution qui les accueille, ce d'autant plus si elles ont un enfant. Pour les autres, la co-habitation avec des hommes dans ces structures ainsi que le peu d'intimité sont souvent problématiques, et peuvent constituer un élément de refus de fréquenter de tels lieux d'accueil. Pour d'autres encore les horaires d'ouverture de ces structures (de 20h30 à 8h30) peuvent poser problème si elles travaillent de nuit et auraient besoin d'un lieu de repos ouvert la journée.

Dans notre population interrogée, environ 60% des personnes ont entre 31 et 50 ans. Les moins de 20 ans représentent moins de 7% des personnes interrogées. La moitié des interrogés n'ont pas d'enfants (51%) ; parmi les personnes ayant des enfants, la majorité (60%) n'ont pas leurs enfants avec eux à Lausanne.

Une partie significative de la population des sans domicile, difficile à quantifier ici vu que la question n'a pas été posée dans le questionnaire, souffre de problèmes de santé psychique, de troubles de comportement, de problèmes de santé physique, ou d'abus de consommation d'alcool ou de substances addictives. Cette tendance semble s'être amplifiée ces dernières années selon les témoignages des structures d'hébergement d'urgence et des autres partenaires du DSB.

De manière intéressante, près de la moitié des interviewés (49%) sont domiciliés à Lausanne depuis plus de 1 an, alors que 20% sont "de passage" (parmi eux une grande partie de Roms). Néanmoins, 66% des personnes interrogées n'ont pas de passeport suisse ou de permis de séjour valable. 9 personnes (15%) sont suivies par les services sociaux. Seules 33% des personnes interrogées ont un emploi, dont seulement 5% avec un contrat de travail fixe. La majorité (43%) est en recherche d'emploi.

En matière de logement, où plusieurs réponses pouvaient être données, 92% ont répondu fréquenter les lieux d'hébergement d'urgence et 64% dormir fréquemment dehors (rue, voiture). 66% avaient dormi au moins une fois à la Marmotte ou au Sleep-In pendant les 6 derniers mois, et 61% au moins une fois à l'Abri PC. 43% avaient séjourné (ou cherché à séjourner) plus de 16 nuits par mois dans ces structures. A la question de la durée de séjour *souhaitée*, 84% ont répondu plus de 1 mois (et 66% plus de 3 mois).

Nous avons cherché à savoir au travers de ce questionnaire quels étaient les besoins en logement de ces personnes sans domicile. Plusieurs réponses étaient possibles. Les réponses ont été très diverses. Ainsi, 64% ont dit souhaiter un logement normal, suivi de 39% un lieu comme le Sleep-In, 36% un lieu comme la Marmotte, 30% un hôtel très bon marché, 28% un appartement communautaire, et 15% un lieu spécifique pour les Roms.

75% ont insisté sur la nécessité d'un lieu d'hébergement ouvert *jour et nuit* et 77% sur la nécessité d'un lieu avec des horaires plus généreux le week-end. 69% ont émis un avis positif sur la possibilité de réserver sa chambre. Plus de 80% des interrogés ont mis en évidence l'importance de lieux mixtes pour hommes et femmes. Plus de 60% ont souhaité un lieu d'hébergement d'urgence acceptant des mineurs accompagnés, ainsi qu'un lieu offrant des chambres pour couples.

Concernant les prestations souhaitées au sein des lieux d'hébergement, plus de deux-tiers des interrogés ont souhaité que les lieux d'hébergement offrent des activités occupationnelles, ludiques, un suivi social ou des soins médicaux. (La prestation la plus sollicitée est le suivi social avec 70% de votes positifs suivi des soins médicaux avec 69%). Seuls 11% des interrogés n'ont souhaité aucune prestation particulière. Concernant les repas, où plusieurs réponses pouvaient être données, 66% ont estimé important qu'un repas du soir soit servi dans le lieu d'accueil, alors que 61% ont préféré qu'une cuisine soit à disposition des usagers. Finalement, en ce qui concerne les services demandés par les interrogés : 93% ont demandé une consigne à bagages ; 85% que le lieu d'hébergement permette la réception du courrier, 84% que des lessives puissent être faites, 72% que le lieu fasse office d'adresse légale, et 38% que le lieu accueille les animaux.

## 2.2 L'offre d'hébergement d'urgence

Depuis le début des années 90 l'offre en hébergement d'urgence n'a cessé de s'étoffer. Ainsi il existe aujourd'hui en ville de Lausanne trois structures permettant d'accueillir des personnes en grande précarité et sans logement : La Marmotte, gérée par L'Armée du Salut, avec une capacité de 31 lits, en chambres de deux à quatre ; Le Sleep In, avec 24 lits, en chambres de trois à six et une chambre pour couples ; et une structure saisonnière : l'Abri PC de la Vallée de la jeunesse (ouvert de début novembre à fin mars), offrant 45 places (plus cinq en urgence) réparties en trois dortoirs. Les structures sont ouvertes tous les jours de 20h30 à la Marmotte (21h pour le Sleep-In et 21h30 pour l'Abri PC) à 8h30 le matin. Le Sleep-In et l'Abri PC accueillent les enfants accompagnés. Dans chacune de ces structures une charge de Fr. 5.- est perçue ; en plus d'un lit les usagers peuvent prendre une douche et bénéficier d'une collation le soir et d'un petit déjeuner. A la Marmotte et à l'Abri PC une collation est servie le soir, alors qu'au Sleep-In une cuisine est mise à disposition des usagers. Aucune des trois structures n'offre la possibilité de faire la lessive, ni de faire office de boîte aux lettres (sauf au Sleep-In sur demande) ou d'adresse légale. Les veilleurs des structures sont à disposition des usagers pour toute information et orientation dans le réseau. A la Marmotte, un suivi social de transition est offert dans la mesure du possible aux personnes le demandant, ainsi que des arrangements pour des séjours allant au-delà des 15 nuits prévues afin de favoriser la sortie de certains usagers 'par le haut' et de permettre à certains usagers très désorientés de s'établir quelque temps en un endroit. Mais aucune des trois structures n'est en mesure d'offrir un véritable suivi social sur le long terme, vu le nombre d'usagers se succédant, et ne restant parfois que quelques jours, et les ressources à disposition des structures.

**Le dispositif d'hébergement d'urgence de la ville est donc composé de 105 places en hiver, et de 55 places en été.** En comparaison, Genève, avec une population de 190'000 habitants (contre 135'000 à Lausanne) dispose de 246 places pour les sans-abris pendant la période hivernale. A cette offre lausannoise s'ajoutent 18 places d'accueil de nuit d'urgence à Yverdon (La Lucarne) et 18 places à Vevey (Le Hublot). Canton et Ville de Lausanne se partagent la facture des hébergements lausannois (50-50%), alors que le canton de Vaud couvre la totalité des coûts des structures à Yverdon et à Vevey<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Pro memoria : En 2011 le coût total d'une nuitée s'est monté à Fr. 40.- à l'Abri PC ; à Fr. 79.- à la Marmotte et à Fr. 87.- au Sleep In.

Ces structures d'accueil sont des lieux d'urgence, appelés à accueillir toute personne précaire se retrouvant sans logement et ne bénéficiant pas des moyens suffisants pour se loger à l'hôtel ou dans un appartement en location. Ainsi l'accès à ces structures n'est assorti d'aucune condition, si ce n'est celles de s'acquitter d'un montant de Fr. 5 pour la nuit et de respecter les règles de vie en vigueur dans l'établissement.

En plus de ces structures d'urgence, il existe un éventail de lieux à Lausanne offrant un accueil de nuit à certains groupes de population, en fonction de leurs besoins et pour des durées plus ou moins longues. Parmi ceux-ci, pour l'accueil d'urgence : le foyer Malley Prairie accueille pour la nuit jusqu'à 20 femmes, avec ou sans enfants, victimes de violence ; les Sœurs Missionnaires de la charité ont 8 lits pour des femmes, avec ou sans enfant, en foyer d'urgence gratuit. Pour l'accueil résidentiel : les structures EVAM hébergent les requérants d'asile, NEM et requérants déboutés ; le Parachute dispose de 8 chambres pour des mineurs en rupture ; les fondations du Levant, Bartimée, et les Oliviers reçoivent des personnes toxico-dépendantes ou consommatrices d'alcool ; Le Rôtillon accueille 21 adultes souffrant de maladie psychique chronique ; le Foyer Relais accueille 15 adultes avec un projet d'insertion sociale ou professionnelle pendant une durée pouvant aller jusqu'à un an.

Finalement, le Service Social de la Ville de Lausanne (SSL) dispose d'un parc de 410 logements sociaux, loués temporairement ou définitivement à des personnes ou familles privées de logement, suite à une expulsion ou une situation de logement précaire. Pour les familles, 4 "chambres familles" sont à disposition au Relais de Vidy. En addition, 18 chambres disposées dans 4 *appartements communautaires* ont été ouvertes récemment pour des personnes aptes à vivre en communauté, mais nécessitant un certain accompagnement social. Les usagers doivent être prêts à accepter la cohabitation et ne doivent pas souffrir de troubles de comportement manifestes. Les personnes toxicodépendantes en cure et suivies sont passibles d'être accueillies, mais ce n'est pas le cas des personnes toxicodépendantes en consommation active ni des personnes avec des troubles psychologiques majeurs. Pour ces derniers, la piste d'une *Pension Sociale* est en cours d'analyse et d'élaboration. Le manque de disponibilités sur le marché du logement d'un lieu pouvant accueillir une telle structure ralentit sa réalisation.

La plupart des 432 logements sociaux du SSL ont été conçus à l'origine comme des logements *de transition*, mis à disposition pour une période de temps limitée dans l'attente de trouver un appartement sur le marché. Mais plus du tiers de ces logements sont occupés pendant plus de 4 ans, car le manque de logements sur le marché rend une telle transition impossible. Ainsi, la situation actuelle de pénurie de logements contribue non seulement à augmenter le nombre de personnes dans les logements d'urgence et de transition, mais aussi à freiner les "sorties par le haut", à savoir les passages des logements d'urgence vers les logements de transition, et des logements de transition vers le marché libre.

Il convient néanmoins de relativiser les possibilités de sorties par le haut des logements d'urgence vers des logements de transition ou logements fixes. Il s'avère en effet que parmi la population fréquentant les logements d'urgence seule une petite proportion qualifie véritablement pour un passage vers un logement de transition, voire fixe. Le profil de ces usagers (souvent non inscrits au contrôle des habitants, ou avec des problèmes de comportement, de troubles psychologiques, de dépendance, ou simplement de passage sur sol lausannois) explique ce fait.

## Typologie des logements

| Logements d'urgence  | Logements transitoires  | Logements fixes   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Lieux d'hébergement d'urgence</li><li>• Hôtels</li><li>• Squats; logements de fortune</li><li>• Réseau social primaire</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Logements sociaux du service social (SSL)</li><li>• Appartements communautaires</li><li>• Pension sociale</li><li>• Appartements protégés</li><li>• Foyers, institutions</li><li>• Hôtels</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Logements subventionnés (SLG)</li><li>• Logements sur le marché libre</li></ul> |

### 2.3 La rencontre entre l'offre et la demande

En observant la réalité le soir à l'entrée des structures d'accueil, et en consultant les chiffres de fréquentation, nous sommes amenés à faire le constat suivant : les structures d'hébergement d'urgence existantes en ville de Lausanne sont saturées et ne suffisent plus pour répondre à la demande croissante d'hébergement nocturne. Ceci malgré le fait que les structures n'ont cessé d'augmenter leur capacité d'accueil et d'accueillir de plus en plus d'usagers au fil des années (La Marmotte a ainsi passé de 5'000 nuitées en 1995 à 11'300 en 2011 ; le Sleep-In de 5'500 nuitées en 1997 à 8'500 en 2011). Cette demande en augmentation entraîne des difficultés pour les structures et leur personnel, qui est amené chaque soir à sélectionner de plus en plus strictement les bénéficiaires qui recevront un lit, générant des pressions psychologiques pour les employés, ainsi que des problèmes sécuritaires à l'entrée des structures. Les usagers sont aussi mis à rude épreuve dans de telles situations, ne sachant pas avant 20h (Marmotte) ou 21h (Sleep In) si ils disposeront d'une chambre pour la nuit, et pour combien de temps. Ils peuvent être amenés à se déplacer dans une autre structure le soir, dans l'espoir d'une place, mais il n'est pas rare que les trois structures soient pleines et que la personne se retrouve sans toit pour la nuit.

Chaque soir, les trois structures d'hébergement d'urgence de la Ville (la Marmotte, le Sleep-In et l'Abri PC en hiver) refusent en moyenne au total environ 30 personnes, qui n'ont pas d'autre choix que de dormir dehors ou dans un abri de fortune. Sur les deux derniers mois de 2011 et janvier 2012, le Sleep-In et la Marmotte ensemble ont comptabilisé zéro **nuit pas complètes** en novembre, trois en décembre et une en janvier. La situation de l'Abri PC, ouvert début novembre, était différente dans la mesure où les 50 places disponibles n'ont pas été totalement occupées avant la fin novembre. Ceci peut s'expliquer en partie par les températures clémentes du mois de novembre, et entre autre par le fait que la population Rom a préféré, dans ces conditions climatiques, rester en famille, dans les voitures et dans les cabanons des Prés-de -Vidy. Mais dès le 1<sup>er</sup> décembre l'Abri PC a été complet tous les soirs en décembre et janvier, à l'exception d'une nuit durant le mois de décembre et d'une nuit durant le mois de janvier.

Lors des grands froids de février 2012, un **Plan Grand Froid** a été mis sur pied pendant 20 jours, consistant en l'augmentation de la capacité des lieux d'accueil d'urgence, de 10 places au Sleep-In (passant d'une capacité de 24 à 34 places), de 10 places à la Marmotte (passant



de 31 à 41 places), et de 25 places à l'Abri PC (passant de 50 à 75 places). Le total des lits à disposition des sans-abri lausannois pendant cette période s'est ainsi monté à 150. Il est intéressant de constater que malgré les froids polaires, les 150 places n'ont jamais été toutes utilisées. La fréquentation a oscillé entre 120 et 140 usagers par soir.

En temps normal, n'arrivant jamais à accueillir toutes les personnes le soir à l'entrée, les structures appliquent un certain nombre de **critères**, qui leur permettent de donner priorité à certains usagers. Un critère universel entre les trois structures est la **priorité** accordée aux résidents Lausannois (bien que ce terme soit appréhendé différemment d'une structure à l'autre ; ainsi la Marmotte considère comme résident une personne en possession d'un permis de séjour valable ou d'un passeport suisse, alors que la Sleep-In et l'Abri PC ont choisi d'appeler résident toute personne, en possession ou non de papiers valables, qui est installée sur territoire lausannois depuis plus d'une année et qui a l'intention d'y rester dans les années à venir). Viennent ensuite les femmes, les enfants, les personnes vulnérables, malades ou handicapées. Le Sleep-In combine ces critères avec le critère du nombre de nuits déjà passées dans leur établissement, avec une priorité donnée aux personnes n'ayant *pas* dormi dans la structure les deux nuits précédentes et ayant le moins de nuits dans l'établissement à leur actif. La Marmotte et le Sleep-In ont fixé un nombre de nuits maximum offert par mois aux usagers, de 15 et 18 nuitées respectivement. Ce nombre de nuits peut être ajusté en fonction de la situation de l'utilisateur, mais il n'est assuré que dans un nombre limité de cas au vu de l'afflux de personnes demandant à être hébergées. Finalement, le Sleep-In et la Marmotte appliquent une forme de quota par groupe de population, afin d'éviter que la structure soit occupée majoritairement par un groupe spécifique.

Le tableau ci-dessous résume les statistiques de 2011 en matière d'hébergement d'urgence. 26'224 nuitées ont été offertes pendant l'année et 8'767 refus ont été décrétés à l'entrée des structures. La *durée moyenne des séjours par année*, entre 10 nuits au Sleep-In et 12 à la Marmotte, illustre la difficulté des structures à garantir un nombre de nuits satisfaisant à leurs usagers. Le grand nombre de *personnes différentes* accueillies dans les structures chaque année (plus de 800 à la Marmotte et plus de 900 au Sleep-In, pour un total de **1'200 personnes différentes** estimé, comme une partie des usagers fréquentent les deux structures) explique l'incapacité des structures à être plus généreux en termes de nuitées.

Ces chiffres illustrent aussi le fait que la population des usagers des structures est composée de deux groupes distincts : d'un côté une relativement petite proportion de personnes locales marginalisées ("résidents lausannois" au sens strict), à qui les structures arrivent généralement à assurer le nombre maximum de nuits par mois (ceci concerne environ 10 personnes chaque mois qui reçoivent 15 nuits à la Marmotte et 5 personnes environ par mois qui reçoivent 18 nuits au Sleep-In) ; de l'autre une large proportion de personnes vulnérables en mouvement, ne recevant que quelques nuits par année.

**Tableau état des nuitées en hébergement d'urgence à Lausanne 2011**

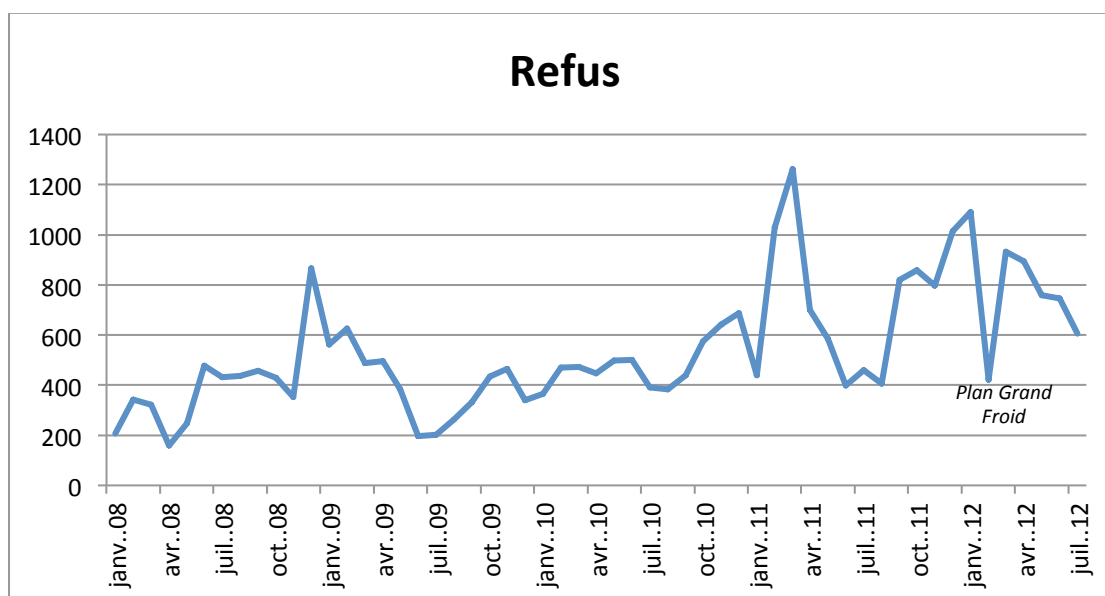
| <b>Etat des nuitées en hébergements d'urgence 2011</b> |                     |             |             |                 |
|--|---------------------|-------------|-------------|-----------------|
|  | Abri PC<br>(5 mois) | La Marmotte | Le Sleep-In | <b>Total</b>    |
| Nombre total nuitées hommes                            | 4'836               | 9'978       | 6'885       | 21'699<br>(83%) |
| Nombre total nuitées femmes                            | 1'501               | 1'291       | 1'687       | 4'479<br>(17%)  |

|   |        |          |          |            |
|---|--------|----------|----------|------------|
| Nombre nuitées total  | 6'337  | 11'269   | 8'572    | 26'178     |
| Nombre total de refus   | 1'432  | 2'668    | 4'667    | 8'767      |
| Nombre de personnes différentes durant l'année                                      | -      | 807      | 906      | Est. 1'200 |
| Part des résidents lausannois par rapport aux non-résidents par nuitée (estimation) |        |          |          |            |
| - Résidents (sens étroit)   | 5%     | 20%      | 10-15%   |            |
| - Résidents au sens large (à Lausanne depuis plus d'un an)                          | 20-30% |          |          |            |
| Durée moyenne des séjours (nombre de nuits/personne/an)                             | -      | 12 nuits | 10 nuits | -          |

Le graphique ci-dessous illustre **l'évolution des refus** à l'entrée des trois structures d'hébergement d'urgence sur les quatre dernières années. La tendance reflétée est celle d'une augmentation lente mais constante des refus, avec des pics de refus en hiver 2008-09, 2010-11 (plus de 1'200 refus en mars 2011) et 2011-12 (plus de 1'000 refus en décembre et janvier 2012). Le mois de février 2012 n'a comptabilisé que 420 refus au total suite à l'instauration du Plan Grand Froid entre le 1<sup>er</sup> et le 20 février, où la capacité totale en hébergement est passée de 105 à 150 lits.

Depuis septembre 2010 le nombre de refus total par mois n'est plus jamais passé en dessous de la barre des 400 (à l'exception de 398 en juin 2011), alors que des refus mensuels de 200 à 300 étaient encore fréquents en 2008 et 2009. Alors que les refus cumulés entre les structures se montent en moyenne entre 25 et 35 par soir durant les mois d'hiver (septembre à mars), ils avaient tendance à se stabiliser à 10-20 en moyenne par soir pendant la période estivale (mai à août). Mais ceci ne semble plus se confirmer cette année, où les refus ne sont pas descendus en dessous de la barre des 25 par soir en mai et juin et avoisinent les 20 par soir en juillet.

### Evolution des refus à l'entrée des trois structures 2008-2012



Dans le contexte économique actuel, où l'écart entre les quintiles les plus aisés et les plus pauvres a tendance à se creuser, où les perspectives d'emploi se raréfient, où la précarité ne cesse d'augmenter même en Suisse et en Europe, cette situation n'est pas en passe de s'améliorer. Au contraire, nous devons nous attendre à devoir accueillir toujours plus de groupes différents de populations vulnérables, de personnes en précarité de logement, en recherche d'emploi, résidentes ou migrantes, ceci d'autant plus que la situation du logement est aujourd'hui très tendue dans le bassin lémanique et l'accès au logement y est particulièrement difficile.

Le taux d'occupation des foyers d'hébergements collectifs de l'EVAM, qui accueille les requérants d'asile sur territoire vaudois, atteint les 120% actuellement. L'EVAM peut accueillir 4'000-4'500 requérants alors qu'il y a 5'000 personnes à héberger. Les structures sont débordées et l'EVAM est constamment à la recherche de nouvelles solutions et de nouveaux lieux à occuper. Ce chiffre illustre l'augmentation des personnes venant demander asile dans la Canton de Vaud. En ce qui concerne les hébergements d'urgence de la ville de Lausanne ce chiffre est préoccupant car il laisse à penser que les structures d'urgence seront de plus en plus sollicitées par des requérants d'asile qui ne trouvent pas à se loger dans les structures de l'EVAM, faute de place.

### **3. Cadre et objectifs**

#### 3.1 Cadre légal :

Il n'est pas inutile de rappeler qu'à la fois la Constitution suisse et la Constitution vaudoise ont inscrit le droit à un toit (et plus spécifiquement à "un logement approprié") dans leurs articles. Ainsi la Constitution suisse stipule dans son article 41 que : La Confédération et les cantons s'engagent, en complément de la responsabilité individuelle et de l'initiative privée, à ce que: toute personne en quête d'un logement puisse trouver, pour elle-même et sa famille, un logement approprié à des conditions supportables.

La Constitution vaudoise affirme quant à elle dans son article 33 que : Toute personne dans le besoin a droit à un logement d'urgence approprié et aux moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine. L'Article 67 dit encore ceci : L'Etat et les communes, en complément des démarches relevant de la responsabilité individuelle et de l'initiative privée, veillent à ce que toute personne puisse disposer d'un logement approprié à des conditions supportables.

#### 3.2 Objectifs :

La FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales travaillant avec les Sans-abri) a énoncé cinq objectifs, qui représentent certes un idéal difficile à atteindre, mais que nous considérons comme valides et pertinents pour la ville de Lausanne :

- Personne ne devrait dormir dans la rue
- Personne ne devrait rester dans un hébergement d'urgence lorsque la période d'urgence est passée
- Personne ne devrait rester dans un hébergement de transition plus longtemps que nécessaire

- Personne ne devrait sortir d'une institution sans options de logement
- Aucun jeune ne devrait finir sans-abri à cause de la transition vers la vie indépendante.

Le logement représente un élément clé dans la vie d'une personne, et la *sécurité* du logement en est un aspect essentiel. Le logement est un lieu qui permet le développement d'un sentiment d'appartenance et d'intégration sociale; c'est un espace de vie et de prolongement d'une personne. Il est une condition nécessaire pour vivre dans la dignité et pour la construction d'une identité individuelle et collective. Il est établi que l'absence de logement fixe et un séjour de plusieurs mois dans des établissements d'urgence ou à la rue sont des facteurs importants de précarisation, de désinsertion, et de dégradation de l'état de santé physique et psychique.

L'objectif ultime derrière un tel dispositif d'hébergement d'urgence est d'arriver à une situation où ce dispositif devient redondant et inutile, par le fait que le sort des personnes sans logement a pu être réglé (par exemple par le passage à un autre type de logement plus adapté et moins précaire). Une telle situation, où le nombre de personnes sans logement diminue voire tend vers zéro, est utopique dans les faits, mais elle doit nous guider dans les réflexions faites et dans les solutions envisagées. Ce n'est en effet qu'en proposant des solutions adaptées aux différents groupes de population et à leurs réalités que le nombre de personnes en précarité de logement diminuera.

La Ville de Lausanne doit pouvoir assurer une politique d'accueil équitable et équilibrée pour les personnes en grande précarité et sans logement. **Pour ceci elle doit disposer d'un dispositif d'hébergement d'urgence cohérent, organisé et transparent, qui permette d'assurer un lit pour tous ses résidents et pour une grande proportion des personnes vulnérables sans abri (non résidentes).** De plus, en étoffant l'offre d'hébergement d'urgence, et en permettant à un certain nombre d'usagers, de séjourner pour une durée plus longue qu'aujourd'hui (de 1 à 3 mois), les hébergements devraient pouvoir les accompagner, les orienter et par là jouer un rôle de *tremplin social*, allant au-delà de la fonction purement humanitaire qui est celle que remplissent les structures actuellement.

## 4. Propositions

### 4.1 Organisation de la **demande** d'hébergement

Avec l'augmentation continue de la demande en hébergement d'urgence pendant ces dernières années, les structures se sont vues confrontées de plus en plus fréquemment à des situations tendues, où le nombre de personnes à refuser chaque soir égalait le nombre de personnes accueillies. Ces situations affectaient non seulement le travail des veilleurs mais aussi la sécurité des lieux et des usagers. Elles étaient aussi particulièrement difficiles pour les usagers, qui se retrouvaient parfois tard le soir sans lit pour la nuit.

De ces constats est née l'idée de mieux "organiser la demande", afin que soient diminués les débordements aux entrées le soir, et que les usagers en recherche d'un lit soient fixés plus tôt dans la journée sur leur sort.

#### 4.1.1 Expérience pilote : Cartes de réservation à l'Abri PC

Un système de cartes d'accès nominatives a ainsi été mis sur pied au début de l'hiver 2011 dans le cadre de l'Abri PC géré par la ville. Des cartes bleues à l'attention des résidents lausannois ont été émises pour toute la durée d'ouverture de l'Abri (de novembre à début avril), ainsi que des cartes jaunes de courte durée à l'attention des non résidents. Environ 70 cartes bleues et 270 cartes jaunes ont été distribuées pendant la durée d'ouverture de l'Abri. Les cartes bleues ont été distribuées par les veilleurs de l'Abri, mais aussi par certains partenaires du réseau, tels la Marmotte, la Soupe Populaire, la Fondation ABS et Caritas. Les cartes jaunes ont été distribuées uniquement par les veilleurs de l'Abri. Les cartes ont été distribuées en partie à l'avance (cartes bleues) et en partie le soir, avant l'ouverture officielle de l'Abri (entre 21h30 et 22h). Les cartes bleues, pour résidents, donnaient droit à un accès quotidien jusqu'à la fermeture de l'Abri le 1<sup>er</sup> avril. Les cartes jaunes ont été distribuées en priorité aux femmes et aux enfants, pour la durée souhaitée (parfois jusqu'à 1 ou 2 mois), puis aux hommes seuls pour 7 nuits. L'avantage du système consiste dans le fait que des cartes jaunes pouvaient être distribuées pour une période ultérieure si l'Abri était plein le soir-même. Ainsi des personnes qui ne pouvaient pas être accueillies le soir-même recevaient l'assurance d'un lit pendant 7 nuits pour la semaine d'après.

#### **Quelques leçons tirées de l'expérience pilote:**

- Alors que l'inverse avait été imaginé à l'origine, le système s'est montré plus convaincant pour les cartes jaunes que pour les cartes bleues. Alors qu'environ 70 **cartes bleues** ont été distribuées, nous pouvons estimer à un noyau d'environ 10 à 15 le nombre de résidents ayant fréquenté régulièrement l'Abri. Les autres ont, pour des raisons diverses, peu ou pas fréquenté la structure. Beaucoup de résidents ayant reçu une carte bleue ont quand même cherché chaque soir à recevoir un lit à la Marmotte ou au Sleep-In. D'autres ont peut-être trouvé des solutions alternatives (amis, famille), ou ne sont pas arrivés jusqu'à l'Abri à l'heure exigée. Nous pouvons faire l'observation suivante à cet égard : La population "résidente", qualifiant pour des cartes bleues, est composée d'une grande partie de personnes toxicodépendantes, consommatrices d'alcool, ou avec des troubles psychologiques, qui s'accommodent mieux d'une structure plus conviviale comme la Marmotte ou le Sleep-In que des dortoirs de l'Abri. Ceci peut expliquer pourquoi bon nombre de personnes disposant d'une carte bleue n'ont finalement pas ou peu séjourné à l'Abri. Le problème de cet état de fait a été que l'Abri s'est trouvé avec un grand nombre de lits "réservés" pour des personnes avec carte bleue, alors que ces personnes ne venaient pas dormir. Ceci a été difficile à gérer pour les veilleurs, qui se sont retrouvés vers 22h-22h30 à faire entrer des personnes pour une nuit, afin d'occuper les lits laissés vacants par les détenteurs de cartes bleues. L'application du système de sanction, où un usager perdait sa carte bleue s'il ne venait pas pendant 3 nuits sans en informer les veilleurs, a été plus difficile que prévu à mettre en place, par le fait que l'usager n'était justement plus là pour qu'on l'informe de la sanction attribuée (et qu'il était difficile de lui interdire l'accès si il revenait plusieurs nuits plus tard).
- Le système des **cartes jaunes** a relativement bien fonctionné. Les femmes et les enfants ont reçu de telles cartes pour la durée de leur séjour. Certaines femmes Rom ont ainsi séjourné toute la durée d'ouverture de l'Abri. Pour les autres (hommes seuls non résidents), des cartes à durée limitée ont été distribuées. La possibilité de pouvoir distribuer des cartes pour une période ultérieure a facilité la tâche des

veilleurs, qui pouvaient ainsi offrir quelque chose aux personnes ne recevant pas de lit pour la nuit même. L'autre aspect positif du système était que chaque soir les entrées se faisaient plus facilement, dans la mesure où sur les 45 usagers accueillis, une trentaine peut-être disposaient déjà d'une carte. L'entrée pour ces personnes là, qui entraient en priorité, se faisaient donc rapidement. Il restait ensuite à sélectionner une dizaine ou une quinzaine de personnes, à qui une carte jaune était distribuée. Aux personnes refusées, une carte pour une période ultérieure était proposée.

- La plupart des cartes (bleues et jaunes) ont donc été distribuées le soir juste avant l'ouverture par les veilleurs de l'Abri. L'avantage de ce système réside dans le fait que les veilleurs avaient une certaine marge de manœuvre pour choisir les usagers et pour pouvoir offrir pour la semaine d'après une carte d'accès. Le désavantage étant que les veilleurs se retrouvaient mis à rude contribution chaque soir, dans la mesure où il fallait faire entrer les personnes en possession d'une carte ; choisir parmi les nouveau arrivants les personnes passibles de recevoir une carte tout de suite ; l'établir ; puis annoncer aux personnes non accueillies le refus pour le soir-même tout en proposant une carte pour une période ultérieure. Ces multiples tâches devaient être réalisées dans un laps de temps très court (en moins d'une heure).
- Finalement, le bon fonctionnement du système repose sur un système informatique et une base de données pratique, visuelle et efficace. Au début de l'ouverture de l'Abri, le système informatique a bien fonctionné, mais au fil des mois la base de données est devenue de plus en plus difficile à gérer, jusqu'à ne plus être ni pratique ni opérationnelle. Une base de données et un programme informatique efficaces sont la clé de la réussite d'un tel système d'enregistrement.

#### 4.1.2 Un système généralisé de centralisation des demandes

A l'image de Genève pour les usagers des deux abris PC et des grandes villes françaises, un système de réservation pendant la journée est proposé pour la ville de Lausanne. Ce système sera installé au sein du nouvel Espace d'accueil de jour, géré par le SSL, qui verra le jour en automne 2012. Les réservations seront effectuées par une équipe en charge des réservations, composée d'intervenants socio-éducatifs engagés par le SSL pour l'Espace et les réservations, ainsi que par des veilleurs des différentes structures d'hébergement (Marmotte, Sleep-In et Abri PC, en alternance).

#### ***Missions et objectifs:***

- La réservation d'un lit en hébergement d'urgence pendant la journée permet de renforcer la prévisibilité et donc la sécurité pour les usagers, qui sauront dès le matin s'ils ont une place pour la nuit, pour combien de jours, et dans quel établissement.
- Grâce à la présence dans l'équipe responsable des réservations de veilleurs des structures d'hébergement d'urgence, un lien et un suivi sont assurés entre la nuit et le jour.
- L'endroit où la réservation est effectuée se trouve au sein de l'Espace d'accueil de jour, lieu passerelle souhaité entre populations marginalisées et orientation/prestations. Les usagers ont ainsi un lieu à disposition où diverses prestations sont proposées, allant de l'accueil, écoute, orientation, réservation d'un lit, à un aiguillage vers des prestations proposées par le réseau (par exemple sanitaires, au Point d'Eau).

- Le système doit permettre de réduire le monde chaque soir à l'entrée des structures, ainsi que de faciliter le travail des veilleurs, qui auront un travail de sélection moins important à fournir grâce à ce système.

**Principes du système de réservation:**

- **Non discrimination** : Le principe de non discrimination est respecté. La langue, la religion, la provenance, la possession de papiers d'identités ou non, le mode de vie réel ou supposé ne constituent pas des critères de refus d'une personne cherchant un lit pour la nuit. Toute personne ne disposant pas d'un abri pour la nuit et dans le besoin est donc accueillie par l'équipe en charge des réservations à l'Espace d'accueil de jour. Les personnes disposant d'un lit dans le cadre de l'EVAM sont considérées comme ayant un abri quelque part et ne font donc pas partie des populations-cible des structures d'hébergement d'urgence.
- **Confidentialité** : Les données récoltées dans le cadre de l'enregistrement des usagers sont utilisées uniquement pour le fonctionnement du système de réservation *et à aucune autre fin*. La protection des données est garantie selon la Loi fédérale sur la protection des données. Elles sont donc confidentielles et ne sont pas diffusées à l'extérieur du réseau de prise des réservations (à savoir structures d'hébergement et équipe en charge de la réservation à l'Espace d'accueil), de sorte à ce que l'anonymat des usagers et la confidentialité sont assurés par rapport à la police et à toute entité ou service qui demanderait à consulter les noms des usagers. Le système implique néanmoins l'absence d'anonymat, dans la mesure où un identifiant est demandé lors de l'entretien d'accueil à chaque usager ainsi qu'une date de naissance et une indication si la personne est résidente lausannoise (et qualifie donc pour l'aide sociale/RI et un suivi du SSL) ou non. Une photo de l'utilisateur, qui entrerait dans la base de données et figurerait sur la carte de réservation distribuée à chaque usager, est une option à étudier dans la mesure où elle se suffit à elle-même et nécessite peu d'indications supplémentaires de la part de l'utilisateur (à part un identifiant). Les résidents lausannois qualifiant pour l'assistance publique, pour qui une place est assurée dans les structures, doivent néanmoins être en mesure de prouver leur lien avec la ville (attestation du contrôle des habitants ; permis de séjour ; attestation de prise en charge par les services sociaux ; attestation de l'employeur...). **Les papiers d'identité par contre ne sont pas demandés aux usagers et leur présentation ou non ne constitue pas un facteur discriminant.**
- **Accessibilité** : Le lieu où la réservation s'effectue, au sein de l'Espace d'accueil, est un lieu facilement accessible, central, accueillant, et ouvert le plus fréquemment possible afin de favoriser l'accessibilité à la réservation. Les personnes en charge des réservations dans l'Espace d'accueil sont familières avec les spécificités des structures d'hébergement et surtout avec les populations marginalisées et fragilisées, et sont capables de les accueillir et de les orienter humainement et professionnellement lors de la discussion initiale qu'ils auront avec chaque personne en recherche d'un toit.
- **Flexibilité** : Les réservations sont effectuées la journée par une équipe au sein de l'Espace d'accueil de jour. L'équipe, après discussion avec l'utilisateur de sa situation et des meilleures solutions possibles pour lui, lui réserve un lit dans l'une des structures, pour un certain nombre de nuits. Des critères clairs seront définis quant au nombre de nuits que différentes catégories d'utilisateurs peuvent attendre (ex. les femmes, les

résidents vulnérables, etc...). Néanmoins, le système permet un certain nombre d'arrangements et une certaine flexibilité. Ainsi : Chaque structure dispose d'un taux de lits non alloués pendant la journée qu'elle peut attribuer chaque soir à des personnes se présentant sans carte ou en urgence. (La personne sans carte sera accueillie pour une nuit et devrait se présenter le lendemain à l'Espace d'accueil de jour pour recevoir une carte d'accès à l'une des structures.) De plus chaque structure dispose de la liberté de proposer des arrangements particuliers à ses usagers, en fonction des situations particulières des bénéficiaires (par ex. séjour de moyenne durée). Finalement, les structures gardent la liberté de refuser certaines personnes (par exemple pour des raisons de sanctions prononcées suite à des comportements violents).

- **Participation des structures d'hébergement d'urgence** : Le système fonctionne grâce à une étroite collaboration et une bonne information entre les structures d'hébergement d'urgence et l'Espace d'accueil de jour. Afin d'assurer une cohérence optimale et une collaboration étroite entre les deux, et de faire au mieux le lien entre le jour et la nuit, il est souhaité que les structures d'hébergement soient incluses dans le fonctionnement du système de réservation et d'accueil de jour en mettant à disposition de l'équipe en charge des réservations un certain pourcentage de temps de travail de veilleurs. Ceci permet un vrai travail de suivi entre le jour et la nuit, et réglerait une partie des problèmes de gestion et de confidentialité des données et de transmission d'informations entre le jour et la nuit.

#### **Remarques:**

- Les personnes souffrant de troubles psychologiques, consommatrices de substances ou d'alcool, qui n'ont pas les capacités de se projeter plus loin que quelques heures dans la journée, et qui refusent parfois toute forme d'organisation ou de planification de leur temps, constituent une population qui mérite une attention particulière et pour laquelle des solutions pragmatiques doivent être trouvées. Ainsi, la collaboration des institutions côtoyant ces usagers au quotidien (ex. Fondation ABS) sera déterminante. Ces institutions seront sollicitées pour prendre contact directement avec l'Espace d'accueil pendant la journée, afin de trouver une solution satisfaisante pour l'utilisateur en question. Les structures d'hébergement d'urgence chercheront aussi des solutions directement avec l'équipe de réservation à l'Espace d'accueil pour les cas précis des usagers ayant des appréhensions ou des difficultés à se rendre à l'Espace d'accueil pendant les heures d'ouverture (éventuellement enregistrement et distribution de cartes directement par la structure d'hébergement à ces usagers). En outre, un certain nombre de places, dites d'urgence, seront gérées par les accueils de nuits eux-mêmes, afin de garantir l'accueil de personnes n'ayant pu se rendre à la centrale de réservations.
- Il est important de noter qu'entre 50 et 100 personnes sont passibles de transiter chaque jour, en hiver en tout cas, par l'Espace d'accueil de jour à la recherche d'un lit pour la nuit. L'Espace d'accueil devra être organisé pour accueillir un tel afflux de monde, et avant tout des ressources humaines suffisantes seront indispensables pour effectuer ces enregistrements de manière professionnelle, efficace et accueillante.



- Le système devra être testé pendant les 6 premiers mois, afin d'évaluer sa faisabilité et son utilité. Les leçons seront tirées de ces mois-pilote et le système adapté en fonction.
- Les éléments mentionnés dans ce chapitre sont des points relativement généraux sur le système d'enregistrement à la journée. Le Groupe de travail va poursuivre sa réflexion dans les mois à venir afin de mettre sur pied pour l'automne un système de réservations de jour avec des modalités concrètes et précises.

**Les propositions contenues dans cette section 4.1.2 ne font pas l'unanimité auprès des structures composant le groupe de travail. Ainsi l'Annexe 1 contient les prises de position décrivant les points de divergence du Sleep-In et de la Marmotte.**

## 4.2 Augmentation et diversification de l'offre

La situation critique en matière d'hébergement d'urgence à Lausanne nécessite non seulement une réorganisation de la demande, mais aussi une augmentation et une diversification de l'offre existante. Ce chapitre propose un certain nombre de principes de base qui chapeautent le dispositif d'hébergement d'urgence ainsi que plusieurs pistes relatives à un accroissement de l'offre et aux prestations proposées.

### 4.2.1 Principes de base :

**1. Accueil bas seuil :** Offrir un lit pour la nuit à toute personne démunie qui ne dispose pas d'un lieu pour dormir, en respectant les principes de non discrimination, absence de jugement des différentes situations, respect des usagers, et ceci à un prix très bas et avec peu d'exigences (si ce n'est de s'acquitter des Fr. 5.- pour la nuit et de respecter les règles de vie en vigueur dans l'établissement), afin d'assurer l'accessibilité des prestations au plus grand nombre. Dans la mesure où chaque usager indique un nom à l'entrée (véritable identité *ou* nom fictif), l'anonymat total n'est pas une caractéristique du dispositif.

**2. Critères de priorisation :** Les structures d'hébergement d'urgence, financées à 50% par la Ville de Lausanne et à 50% par le Canton, accueillent en priorité les résidents lausannois, qui sont des personnes résidant en ville et ayant droit à une assistance publique. Pour ces personnes- là, une place est **assurée** dans les structures. Les structures accueillent *ensuite* les personnes selon une série de critères dont : degré de vulnérabilité ; maladie et handicap ; femmes et enfants ; nombre de nuitées passées dans une structures dans le mois et durant les derniers jours ; résident "de fait" (personnes installées à Lausanne depuis plus d'une année).

Plus la demande en hébergements d'urgence est haute et l'offre limitée, plus la nécessité de fixer des critères précis et restrictifs est grande. Le critère des "résidents Lausannois qualifiant pour l'assistance publique" est le noyau dur, le plus petit dénominateur commun des personnes pour qui un lit doit être assuré. En étoffant l'offre, et en augmentant le nombre de lits à disposition des personnes sans domicile, nous voulons pouvoir élargir ce cercle des usagers pour qui un lit est assuré, en englobant idéalement les résidents lausannois 'au sens large' (à savoir établis depuis plus d'une année sur territoire lausannois, avec l'intention d'y rester).

Les requérants d'asile ainsi que les requérants déboutés (non-entrée en matière - NEM) hébergés dans l'une des structures de l'EVAM (Etablissement Vaudois d'Accueil des

Migrants) ne devraient pas être accueillis dans les structures d'hébergement d'urgence. Ces personnes ont en effet un lit réservé dans une structure du Canton et ne sont donc pas considérées comme des sans abri de la région lausannoise.

**3. Spécificités et complémentarité des structures :** Les structures offrent des prestations spécifiques et différenciées, dans une certaine mesure aussi à un public différencié (ex. enfants accueillis à certains endroits seulement). La *complémentarité* entre les structures est un atout qui doit être préservé. La diversité et la complémentarité des structures permettent qu'une grande partie des problématiques des usagers soient adressées, et que des populations différentes se reconnaissent dans l'une ou l'autre des structures.

**4. Une offre combinant hébergement d'urgence de courte durée et séjours de moyenne durée :** L'offre de lits en hébergements d'urgence est composée d'une part de séjours de courte durée, afin de répondre à l'urgence au jour le jour, d'autre part de séjours de plus longue durée (pouvant aller jusqu'à 3 mois) mais s'inscrivant toujours dans une perspective d'urgence et ne remplaçant pas les logements de transition. Ces séjours de moyenne durée permettent le suivi de la personne et son accompagnement dans diverses démarches, dans une optique de réinsertion et d'une éventuelle "sortie par le haut". Les personnes qualifiant pour un séjour de moyenne durée sont les personnes en grande précarité (y compris les femmes avec ou sans enfants), les personnes avec un projet précis de recherche d'emploi ou de recherche d'appartement par exemple, les personnes dont le recours aux structures d'urgence relève de la chronicité, ou les personnes très désinsérées socialement et qui ont besoin d'un accueil de moyenne durée avec une orientation et un encadrement pendant une période de temps.

**5. Hébergement d'urgence et consommation de stupéfiants :** La consommation d'alcool et de tabac n'est pas tolérée dans les structures d'hébergement. La consommation de stupéfiants y est interdite (obligation légale). Les structures appliqueront les sanctions prévues à cet effet en cas de non respect des règles. Néanmoins, dans une optique réaliste et pragmatique et afin d'éviter le dépôt "sauvage" de seringues usagées dans les chambres ou dans les toilettes des établissements, une boîte à seringues est installée dans chaque structure d'hébergement d'urgence.

#### 4.2.2 Adaptation de l'offre :

##### *L'Hiver*

La mise sur pied du plan Grand Froid, ainsi que le décompte des refus aux entrées en dehors du plan Grand Froid, permettent d'estimer qu'environ 140 personnes étaient chaque soir en demande d'un lit dans une structure d'hébergement d'urgence en ville de Lausanne pendant l'hiver 2011-2012. Il est important de noter que la population Rom n'est que marginalement représentée dans ces 140 personnes. Elle a en effet peu fait appel aux structures d'hébergements d'urgence et a préféré rester en famille, dans les cabanons des Prés-de-Vidy, ainsi que dans des voitures stationnées dans divers parkings.

**Un dispositif d'hébergement d'urgence bien pensé et équitable devrait permettre de garantir un toit à un minimum de 140 personnes en ville de Lausanne en hiver, ceci sans compter la population Rom, qui se monte à environ 50-120 personnes en fonction des saisons, et les familles d'Amérique latine qui se sont installées dans les cabanons des Prés-de-Vidy cet hiver. Actuellement, le dispositif existant permet d'accueillir 105 usagers.**

**Ceci laisse à penser qu'il y a un déficit d'une quarantaine de places en hiver, sans compter la population Rom et les familles latinos qui ont séjourné aux Prés-de-Vidy, et sans augmenter le faible taux moyen d'occupation annuel existant (à savoir environ 12 nuits par personne par année à la Marmotte et 10 au Sleep-In).**

#### *L'Eté*

Entre avril et octobre, les 2 structures ouvertes (Marmotte et Sleep-In) accueillent 55 personnes au total. La moyenne des refus par soir pendant ces mois-ci se monte à 10 à 20 en été (mai à août), et atteint près de 30 en septembre et octobre. Ainsi, pendant la période estivale et automnale (mai à octobre), la demande en hébergement se monte à 70-85 lits par soir. **Ceci permet d'estimer qu'il y a un déficit d'une trentaine de places en été/automne** dans la configuration actuelle où seules deux des trois structures existantes sont ouvertes (l'Abri PC ayant ouvert en 2011 de début novembre à fin mars), et **ceci sans augmenter le bas taux moyen de fréquentation actuel.**

#### 4.2.2.1 La Question Rom

La prospérité des villes suisses, la sécurité et la tolérance qui y règnent font qu'elles rencontrent du succès auprès des populations vulnérables voyageuses, telle la **communauté Rom**. Il est fort probable que l'attrait de Lausanne pour les Roms ne diminuera pas si l'initiative contre la mendicité de métier venait à être acceptée. L'exemple de Genève confirme le peu d'impact d'une interdiction de la mendicité sur la présence des Roms en ville. Leur présence à Lausanne est donc une réalité, qui ne va pas s'évanouir dans les prochains temps, et à laquelle il importe, pour des raisons de solidarité, d'éthique mais aussi d'ordre public, de trouver une solution adéquate. L'absence de lieu permettant d'accueillir à Lausanne les familles et les personnes Rom posent les problèmes suivants : Les Roms occupent pendant des semaines, voire des mois, des parkings de la ville avec leurs voitures, s'installent dans des espaces publics non prévus à cet effet, ou occupent des structures peu adéquates et temporaires (tels les cabanons des Pré-de-Vidy) faute de mieux. Une petite partie (notamment les femmes avec enfants) séjourne dans les structures d'hébergement d'urgence (notamment l'Abri PC), avec le problème que les pères de famille Rom sont rarement acceptés, faute de place, ce qui pose problème aux familles et crée parfois des tensions.

L'option qui permettrait de résoudre bon nombre de ces problèmes est celle qui consiste à aménager un terrain pour que la population Rom puisse s'installer (voir option 3 ci-dessous), libérant ainsi des places dans les structures et permettant de répondre par là aux problèmes d'ordre public, dans la mesure où leur accueil serait centralisé en un lieu de la ville et organisé (par exemple à l'aide d'un contrat de confiance entre la ville et la communauté).

#### 4.2.2.2 Territorialité et subsidiarité

Les structures d'hébergement en Ville de Lausanne accueillent une grande partie d'usagers qui ne sont pas résidents de la ville, mais qui sont soit de passage soit résidents "de fait" (à savoir installés à Lausanne depuis plus d'une année, mais sans être inscrits au Contrôle des Habitants). De plus, le Canton de Vaud ne dispose actuellement que de 5 structures d'hébergement d'urgence, dont 3 sont situées sur sol lausannois, une à Yverdon et une à Vevey. Ainsi sur les 141 places disponibles en hiver dans le canton, 105 (75%) se trouvent en ville de Lausanne, alors que la population de la commune de Lausanne ne représente

que 20% de l'ensemble de la population vaudoise. Même si il est normal que Lausanne attire davantage de personnes en grande précarité que d'autres villes du Canton, et donc qu'elle finance et gère davantage de structures d'accueil que d'autres villes vaudoises, la question d'une augmentation du nombre de lits d'urgence à l'extérieur de Lausanne doit être soulevée. Ainsi, parallèlement aux efforts supplémentaires de la ville de Lausanne en matière d'accueil de nuit d'urgence, à travers le financement d'une ou de deux structures additionnelles, des efforts d'autres communes vaudoises seraient bienvenus, afin d'étoffer l'offre de l'ensemble du Canton.

Une approche coordonnée Ville-Canton est donc nécessaire, afin de traiter de la question du logement de manière globale et d'éviter que l'offre en hébergements d'urgence (et la demande) ne se concentre presque exclusivement en ville de Lausanne. Le SPAS et le SSL seront ainsi appelés à collaborer étroitement, afin de réfléchir ensemble aux meilleures propositions à formuler en matière d'augmentation de l'offre en hébergement d'urgence.

#### 4.2.2.3 Options proposées :

##### 1) Ouverture à l'année d'un nouveau lieu de type Marmotte (35-40 places) :

| +  | -  |
|--|--|
| Augmente la capacité totale de lits à l'année de 35-40 places  | Option impliquant des coûts relativement élevés (achat ou reprise d'un immeuble ; aménagement ; mandat de prestation à association gérant les lieux) |
| Nouveau lieu à créer, qui peut être organisé en offrant des prestations intéressantes pour usagers :<br>- chambres de petite taille (2-3 lits)<br>- étage pour famille/couples<br>- étage femmes<br>- lieu ouvert aussi le jour, y compris le week end<br>- buanderie ouverte<br>- bagagerie disponible<br>- séjours à durée modulable (de qqes jours à 3 mois)<br>- présence permanente de veilleurs et d'un AS/éduc permettant un certain suivi<br>- passage hebdomadaire d'une infirmière | Quid de la population Rom ?  |
| Correspond aux besoins et aux demandes de la population précarisée et sans-abri de la Ville  |  |
|  |  |

##### 2) Ouverture à l'année d'un ensemble de roulottes/caravanes, éventuellement de containers, sur un terrain (par exemple Bourdonnette utilisé pendant la tenue du G8 en 2003) (35-40 places) :

| +   | -  |
|---|--|
| Augmente la capacité totale de lits à l'année de 35-40 places | Option impliquant certains coûts d'investissement (achat des roulottes/mobile home, isolation, raccordement) ainsi que des coûts d'entretien et de fonctionnement élevés (chauffage, entretien des roulottes exposées au froid, pluie, vent...). |

|   |  |
|---|--|
|   | Nécessite la mise à disposition d'un terrain (ex. de celui de la Bourdonnette, sur sol de la commune de Chavannes près Renens ?)   |
| <p>Nouveau lieu à créer, qui peut être organisé en offrant des prestations intéressantes pour les usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- roulottes famille ou couples</li> <li>- roulottes pour personnes seules (à 3 ou 4)</li> <li>- roulottes femmes</li> <li>- lieu ouvert aussi le jour, y compris le week end</li> <li>-1 ou 2 roulottes sanitaire (+ buanderie ?)</li> <li>-1 ou 2 roulottes cuisine</li> <li>-séjours à durée modulable (de qqes jours à 3 mois)</li> <li>-présence permanente de veilleurs et d'un AS/éduc permettant un certain suivi</li> <li>- passage hebdomadaire d'une infirmière</li> </ul> | <p>Cette option intéressera la population Roms, car elle remplit plusieurs critères qui leur tiennent à cœur (accueil famille, lieu ouvert de jour, cuisine à disposition, relative indépendance), ce qui est positif en soi. MAIS il sera important de gérer la mixité des populations en un tel lieu.</p> <p>A l'inverse, l'option des roulottes ne sera pas favorite auprès de bon nombre d'autres usagers qui préféreront une structure en dur (maison), considérée comme moins sommaire et moins précaire que des roulottes</p> |

**3) Mise à disposition d'un terrain pour les populations et familles itinérantes (Roms, latinos..) :**

| +   | -   |
|---|---|
| Offre une solution pour l'ensemble de la population Rom et d'autres familles itinérantes (telles les familles latinos qui occupaient les Pré-de-Vidy), qui libérera ainsi des lits dans les structures existantes (estimés à environ une vingtaine).  | Option délicate politiquement parlant et probablement vue comme peu attrayante par les politiques et la population lausannoise.   |
| Offre une solution permettant de régler les problèmes d'ordre publique à travers un emplacement centralisé et organisé des populations itinérantes  | Ne crée pas de places pour les autres populations ; donc cette solution ne suffit pas pour étoffer le dispositif ; doit être combinée avec une autre option, créant des places pour les autres populations vulnérables (personnes seules, vulnérables, résidents etc...). |
| <p>Permettrait de régler de manière humaine et relativement bon marché la situation en hébergement pour la population Rom.</p> <p><u>Modalités :</u><br/>Terrain pouvant accueillir un <i>nombre défini</i> de personnes (ex. 40), avec sanitaires et structures légères de type bungalows + possibilité de poser caravanes. Lieu en grande partie autogéré mais avec contrat de confiance pour une gestion adéquate des lieux.</p> <p>Eventuellement passages hebdomadaires d'une infirmière ou d'un AS. (Inspiré du modèle de l'Espace 16 - Espace temporaire pour Roms à Strasbourg)</p> |   |
| OPTION INTERESSANTE MAIS A COMBINER AVEC L'OUVERTURE D'UNE AUTRE STRUCTURE. PROBABLEMENT POLITIQUEMENT DIFFICILE A VENDRE.  |   |

**4) Ouverture de l'Abri PC à l'année :**

| + | - |
|---|---|
|   |   |

|  |   |
|--|---|
| Augmente la capacité totale de lits en été de 50 places  | N'augmente pas l'offre de lits en hiver   |
| Option ne demandant pas d'investissement supplémentaire ni de création d'un nouveau lieu ; donc relativement intéressant financièrement parlant  | L'Abri PC est une structure basique assurant peu de confort et d'intimité aux usagers. Ne convient pas à plusieurs groupes de populations (femmes, familles, y compris Rom, personnes très vulnérable ou avec troubles psy...)  |
|  | Structure acceptable pour une période de l'année, pendant les mois d'hiver, comme solution de dépannage, mais peu satisfaisante comme solution pérenne vu les problèmes de sécurité (feu..), de santé publique (épidémie), de conditions de travail difficiles pour les veilleurs, et les risques de violence liés au confinement . |
| Solution peu chère mais offre additionnelle nulle en hiver et basique. EVENTUELLEMENT SOLUTION TEMPORAIRE PENDANT QU'UNE ALTERNATIVE SE MET EN PLACE (CF. OPTIONS 1 OU 2 CI-DESSUS)<br>Si cette solution devait être choisie en combinaison avec l'option 1, au détriment des options 2 et 3, une solution pour l'accueil des familles (notamment ROM) devrait être prévue, en transformant l'Abri éventuellement en 'Abri famille'. |   |

### 5) Augmentation pérenne de la capacité des 3 structures existantes :

| +  | -   |
|--|---|
| Augmentation possible de la capacité de l'Abri PC à 60, augmentant de 10 places la disponibilité par rapport à la disponibilité actuelle | Une augmentation pérenne de la capacité de la Marmotte et du Sleep-In n'est <u>pas possible</u> dans les lieux qu'ils occupent actuellement, pour les raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sanitaires et cuisine non adaptés à une augmentation de capacité</li> <li>- Impliquerait d'augmenter le nombre de lits par chambre, ce qui n'est pas faisable de manière durable (possible pour dépannage seulement)</li> <li>- Les normes de sécurité ne seraient plus respectées</li> <li>- Prétérirait les personnes vulnérables, qui se trouveraient davantage ostracisées et isolées</li> </ul> |
|  | Une augmentation de la capacité de l'Abri PC au-delà de 60 impliquerait des risques, des coûts et des désagréments : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veilleur supplémentaire nécessaire</li> <li>- Entreprise de sécurité nécessaire</li> <li>- Difficultés à gérer une telle masse de population de manière continue dans un lieu si confiné et risques sécuritaires</li> </ul>   |
| CONCLUSION : SEULE AUGMENTATION POSSIBLE ET DURABLE : CAPACITE DE L'ABRI PC A 60 PLACES  |   |

### 6) Ouverture d'un Hôtel social/très bon marché pour travailleurs (10 à 20.- la nuit):

| +  | -  |
|--|--|
| Permet d'offrir un lit aux personnes ayant un contrat de travail (avec papiers ou avec un visa en cours de préparation) et aux étudiants, et aptes à | Concerne relativement peu d'usagers fréquentant les structures d'hébergement et risque de toucher <i>in fine</i> majoritairement une population non SDF et non |

|  |  |
|--|--|
| payer environ 20.- par nuit pour une chambre | précarisée, mais attirée par les prix bas de l'établissement (plus bas que les 40.- demandés par le Jeunotel et le Guesthouse de Lausanne) |
|  | Trop cher pour les personnes vraiment précarisées et SDF.  |

#### 4.2.2.4 Recommandations :

Après analyse des différentes options présentées ci-dessus, le groupe de travail préconise la recommandation suivante :

- 1. L'ouverture à l'année d'un nouveau lieu de type Marmotte, combiné avec la mise à disposition d'un terrain pour les populations et familles itinérantes (Roms, familles Latino-Américaines.)** (Combinaison des options 1) et 3) ci-dessus). Cette solution permettrait d'assurer une quarantaine de places supplémentaires en hébergement d'urgence ainsi qu'une quarantaine de places pour les familles itinérantes sur un terrain mis à leur disposition, pour un total de 80 places supplémentaires. Cette combinaison permettrait un bon accueil des familles, des femmes et des personnes vulnérables, et constituerait la meilleure solution pour accueillir de manière adéquate la population Rom.

Si cette recommandation n'était pas retenue, nous proposons en deuxième ressort le scénario suivant :

- 2. L'ouverture à l'année d'un nouveau lieu de type Marmotte, combiné avec l'ouverture de roulotte, caravanes ou containers sur un terrain.** (Combinaison des options 1) et 2) ci-dessus). Cette option se caractérise par des avantages semblables à la première recommandation, mais implique davantage d'investissements, de gestion, et de coûts.

En troisième lieu, si aucune de ces recommandations ne venaient à être acceptées, nous proposons la combinaison suivante :

- 3. L'ouverture à l'année d'un nouveau lieu de type Marmotte, combiné avec l'ouverture à l'année de l'Abri PC, avec une capacité augmentée à 60 places en hiver.** (Combinaison des options 1) et 4) ci-dessus). L'ouverture de l'Abri PC à l'année permettrait éventuellement d'en faire un 'Abri familles', disponible toute l'année ; mais ceci nécessiterait des aménagements, voire l'acquisition d'un Abri PC plus approprié en terme de chambres et de disposition des lits. Cette option assurerait 40 places supplémentaires en hébergement (nouvelle Marmotte) + 50 places supplémentaires à l'Abri en été et 10 supplémentaires en hiver, pour un total de 90 (40+50) places supplémentaires en été et 50 (40+10) en hiver. Cette option, qui implique des coûts moindres que les précédentes, crée peu de places additionnelles en hiver ; elle table sur l'ouverture à l'année de l'Abri PC qui constitue un lieu acceptable d'accueil pour une période de temps limitée (hiver) mais pas de manière pérenne.

En dernier recours, et si aucune des options précédentes ne venaient à être acceptées, nous préconisons l'option suivante :

4. **L'ouverture à l'année d'un nouveau lieu de type Marmotte uniquement.** Cette option assurerait uniquement 40 places supplémentaires ; elle ne suffirait donc pas pour absorber toute la demande en hébergement d'urgence et n'offrirait aucune solution pour les populations et familles Roms et Latino-américaines, avec le risque que celles-ci cherchent à occuper bon nombre de places dans les hébergements d'urgence, diminuant encore l'offre pour les personnes vulnérables et résidentes.

#### 4.3 Prestations

| Prestations                               | Description de la prestation   | La prestation est disponible à : |                    |                |  |
|---|--|----------------------------------|--------------------|----------------|--|
|   |  | <i>Sleep-In</i>                  | <i>La Marmotte</i> | <i>Abri PC</i> | <i>Nouvelle structure (de type Marmotte)</i> |
| <b>Plan Grand Froid</b>                   | En période de grand froid (vague de froid de plusieurs jours, forte neige, bise glaciale...), un Plan Grand Froid est mis sur pied de manière concertée sous coordination du SSL, en incluant tous les acteurs concernés (y compris EMUS) :<br>Chaque structure augmente sa capacité d'accueil de 10 places (25 pour l'Abri PC). La PC fournit les matelas, couvertures et coussins supplémentaires nécessaires. Les frais liés à cette augmentation sont pris en charge par la Ville. La responsable de l'aide sociale d'urgence du SSL recueille chaque matin les statistiques des nuitées et des refus des structures et en informe sa direction. Le point de la situation est fait tous les 3 jours. | X                                | X                  | X              | X  |
| <b>Ouverture de jour ET de nuit</b>       | La structure offre une possibilité d'ouverture de jour pour certaines populations vulnérables avec besoins spécifiques (ex. familles avec enfants, personnes travaillant la nuit et devant dormir la journée). Ces usagers ont la possibilité de rester à l'intérieur de la structure pendant la journée.  |                                  |                    |                | X  |
| <b>Accueil des mineurs</b>                | La structure accueille des mineurs accompagnés   | X                                |                    | X              | X  |
| <b>Accueil des familles</b>               | La structure dispose de chambres spécifiques pour les familles   |                                  |                    |                | X  |
| <b>Accueil des femmes</b>                 | La structure dispose d'un étage spécial réservé pour les femmes (chambres et sanitaires)   | ½ étage                          |                    |                | X  |
| <b>Accueil des couples</b>                | La structure offre des chambres pour couples   | X                                |                    |                | X  |
| <b>Séjours de courte ET moyenne durée</b> | Combinaison au sein de la structure d'une offre de séjours de courte durée (quelques jours) et de séjours de moyenne durée (jusqu'à 3 mois)  |                                  | X                  |                | X  |
| <b>Suivi social et orientation</b>        | L'équipe sociale de la structure permet d'assurer une présence sociale hebdomadaire, avec la possibilité de suivi  | X                                | X                  |                | X  |



| Prestations                                    | Description de la prestation   | La prestation est disponible à : |                    |                |  |
|--|--|----------------------------------|--------------------|----------------|--|
|  |  | <i>Sleep-In</i>                  | <i>La Marmotte</i> | <i>Abri PC</i> | <i>Nouvelle structure (de type Marmotte)</i> |
|  | pendant la journée, afin de faire le relai dans le réseau et avec le SSL. (Objectifs : orientation dans le réseau ; accompagnement aux rendez-vous; création d'un réseau ; conseils ; soutien..)   |                                  |                    |                |  |
| <b>Suivi sanitaire</b>                         | Des visites hebdomadaires d'infirmières sont instituées dans la structure. Un accord est passé avec le PEL ou la PMU (Unité des populations vulnérables) pour permettre l'organisation de ces visites médicales.<br><i>Cette prestation est aussi envisagée dans l'Espace d'accueil de jour.</i>   |                                  |                    |                | (X)  |
| <b>Lessives</b>                                | Machines à laver et sècheurs disponibles pour les usagers de la structure d'hébergement d'urgence  |                                  |                    |                | X  |
| <b>Bagagerie</b>                               | Consigne à bagages disponible au sein de la structure.<br><i>Cette prestation est aussi envisagée dans l'Espace d'accueil de jour.</i>   | X                                |                    |                | X  |
| <b>Réception de courrier et adresse légale</b> | a) Les usagers peuvent recevoir du courrier lorsqu'il/elle fréquente la structure.<br>b) La structure peut faire office d'adresse légale pour les usagers qui ont besoin d'indiquer une adresse officielle sur un document ou lors de la recherche d'emploi.<br><i>Cette prestation est aussi envisagée dans l'Espace d'accueil de jour.</i> | X                                |                    |                | X<br><br>X                                   |
| <b>Animaux</b>                                 | Les animaux de compagnie des usagers sont acceptés dans la mesure où l'animal n'est pas dangereux.   |                                  | X                  |                | X  |

## 5. Arrangements institutionnels

**Coordination interne** au dispositif: Le dispositif d'hébergement d'urgence fonctionne grâce à une étroite coordination et collaboration *entre* les structures, et *avec* l'équipe responsable des réservations la journée à l'Espace d'accueil de jour. Ainsi les structures sont en contact quotidien entre elles et avec l'équipe réservations afin de la renseigner sur les nuitées et sur les arrangements particuliers ainsi que les éventuelles sanctions octroyés. Cette coordination est possible grâce à la mise sur pied d'un système informatique hébergeant une base de données des usagers (identifiant ; année de naissance ; statut de résident ou non ; éventuellement photo). La base de données permet la gestion des enregistrements, la production de listings des nuitées partagés avec les structures, et la production de statistiques mensuelles.

Une plateforme 'hébergement d'urgence' lausannoise est mise sur pied sous la houlette de la responsable de l'aide d'urgence du SSL, permettant aux structures d'hébergement

d'urgence, à l'équipe réservations de jour et au SSL de se rencontrer une fois par mois pour permettre mise à niveau et échanges de vues et d'informations. Des intervenants externes concernés par la problématique peuvent être invités aux réunions de cette plateforme.

**Coordination externe** : Les structures continuent de participer aux différentes plateformes existantes en lien avec le DSB et l'hébergement, y compris celle mise sur pied par le SPAS concernant l'hébergement (collaboration intercommunale).

**Statistiques** : Des statistiques sont produites chaque mois par le responsable de l'équipe des réservations à partir de la base de données à l'attention des structures et du SSL, avec les données suivantes par structure: Nuitées femmes ; nuitées enfants ; nuitées hommes ; nombre de refus ; nombre de résidents lausannois refusés.

**Conventions** : Des conventions annuelles sont établies entre chaque structure d'hébergement d'urgence et le SSL, décrivant les objectifs et les modalités de coopération ainsi que les implications financières des partenariats.

**Collaboration avec l'EMUS** : Un protocole de collaboration est mis en place entre l'EMUS, les structures et le SSL, clarifiant les situations d'urgence lors desquelles l'EMUS amène des usagers dans les structures, les cas où les structures peuvent refuser un tel usager, les questions de confidentialité, ainsi que les modalités de collaboration entre les structures et l'EMUS.

**Collaboration avec Police** : La collaboration entre les structures d'hébergement d'urgence et la Police de Lausanne est réglée de la manière suivante :

- Les veilleurs et responsables des structures peuvent faire appel à Police Secours en cas de forte agitation à l'extérieur ou pour résoudre des problèmes de troubles ou de sécurité dépassant leurs compétences.
- Aucune information concernant les usagers n'est transmise à la Police sans mandat d'un juge ou situation de péril en la demeure.
- La Loi fédérale sur la protection des données est garantie et appliquée.
- La consultation d'éventuelles images vidéo, de l'ordinateur, du cahier de bord ou des fiches d'inscription des usagers, dans les structures d'hébergement d'urgence et dans le lieu d'accueil de jour, ne peut se faire que sur présentation d'un mandat délivré par un juge ou sur autorisation de la Direction de l'établissement concerné.
- Dans le cadre normal des patrouilles le soir, des passages sporadiques aux alentours des structures sont effectués par Police Secours. Aucun contrôle d'identification n'est effectué à proximité immédiate des structures. Lors des passages, les patrouilles prennent contact avec les veilleurs afin de les informer de leur présence.
- Les veilleurs sont contactés préalablement par téléphone lorsque Police Secours conduit dans une structure un usager démuné pour y passer la nuit.
- La Police n'est pas autorisée à pénétrer dans l'établissement sans mandat d'un juge ou accord préalable de la Direction de l'établissement, sauf en cas de crime, délit, flagrant délit ou en cas d'état de nécessité (péril en la demeure). Dans ce cas le personnel est à disposition de la Police.

## Bibliographie

Da Cunha, A. et Schmid, O. (2007). *Sans domicile fixe. Figures, trajectoires et politiques*. Rapport de Recherche. Lausanne : Université de Lausanne ; Observatoire de la ville et du développement durable ; Institut de Géographie

Da Cunha, A. et Schmid, O. (2008). *Logement et autonomie en milieu ouvert. Analyse des prestations en matière d'accompagnement social*. Lausanne : Université de Lausanne ; Observatoire universitaire de la Ville et du Développement durable

Dössegger, B. et Manuelli, Y. (2006). *La Santé des personnes SDF de Lausanne*. Mémoire de Diplôme HES. Lausanne : La Source

Evaluanda (2008), *Enquête auprès des usagers des Clubs Sociaux de la Ville de Genève*. Genève

Fédération Européenne des Associations Nationales travaillant avec les Sans-abris (FEANTSA) (2010). *Mettre un terme au sans-abrisme : Un Manuel pour les décideurs politiques*. Bruxelles

Knüsel, R. (2007). *L'Hébergement de nuit à Fribourg ; un travail avec la marge de la marge*. Revue : Les Politiques Sociales ; Recherche et Intervention Sociale. No 3 & 4

Krafft M. (2011). *Evaluation des hébergements d'urgence collectifs de nuit de la Ville de Lausanne*. Rapport à l'intention du Service Social de Lausanne. Lausanne.

Labhart, F., Notari, L. et Gmel, G. (2010). *Consommation d'alcool dans l'espace public : Etude de terrain auprès des personnes marginalisées de Lausanne et d'Yverdon-les-Bains*. Rapport de recherche no 47. Lausanne : Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA)

Marpsat, M. (2008). *L'Enquête de l'Insee sur les sans-domicile : quelques éléments historiques*. Courrier des Statistiques No 123, Janvier-Avril

Paroz, S. et al (2011). *Développement d'un Espace d'accueil de jour pour personnes marginalisées à Lausanne*. Rapport de Projet. Mandaté par La Direction de l'Enfance, de la jeunesse et de la cohésion sociale. Lausanne

Prats, V. et Baechler, D. (2011). *Femmes en Marge : un genre à part ?* Lausanne : Ecole d'Etudes Sociales et pédagogiques – EESP, Lausanne Région, Re'lier

Tabin, J-P., Knüsel, R. et al (Mai 2012), *Rapport sur la Mendicité "Rrom" avec ou sans enfants(s)*, EESP et SSP, Lausanne

La Tuile (2011). *Concept Institutionnel*. Fribourg

Ville de Lausanne (1993). *Financement de deux structures d'accueil pour sans-abri*. Réponse à la motion du conseiller communal Henri Benzo. Rapport Préavis No 1993/273

Ville de Lausanne (2003). *Nouvelle Politique Communale du logement et réponses à trois motions sur le logement*. Rapport Préavis No 2003/43

Ville de Morges (2011). *Politique de l'Hébergement d'Urgence et de Logement de Transition*.  
Rapport Préavis de la Municipalité au Conseil Communal No 23/5.11