

Mesure d'impact social de la Banque Solidaire de l'Équipement

Emmaüs Défi

— Mesure d'impact social

2018 - 2019

agencephare

AUTEURS :
MANON REGUER-PETIT
FRANÇOIS CATHELINÉAU



Mesure d'impact social de la BSE

Introduction

Contexte

La BSE est un service créé en 2012 par Emmaüs Défi et ses partenaires. Il s'adresse à des personnes en situation **de grande précarité accédant à un logement pérenne**. Dans les boutiques de la BSE, ces personnes accèdent à du mobilier et des équipements neufs à bas coûts et sont conseillées dans l'aménagement de leur logement. L'objectif poursuivi est de garantir un accès au logement rapide et digne afin de susciter des sorties durables de la précarité. Aujourd'hui, la BSE est implantée dans trois lieux : Paris, le Grand Lyon et la Seine-Saint-Denis.

Depuis sa mise en œuvre, la BSE a touché **5 250 familles bénéficiaires**, soit 12 500 personnes, dont 6 010 enfants, et a créé 15 emplois.

Méthodologie

Les résultats présentés ici sont issus **d'une démarche d'autonomisation co-construite par la BSE et l'Agence Phare**. L'identification des enjeux de la mesure d'impact, des impacts sociaux et des indicateurs a donné lieu à un travail préparatoire collectif permettant de construire une méthodologie et des outils adaptés pour que la BSE récolte, en autonomie, les données susceptibles de prouver son impact social.

Une **enquête par questionnaires** a été menée par la BSE auprès de bénéficiaires (passation des questionnaires lors des 2^{ème} et 3^{ème} rendez-vous) à Paris et à Lyon. **L'exploitation statistique** des données a été réalisée par l'Agence Phare.

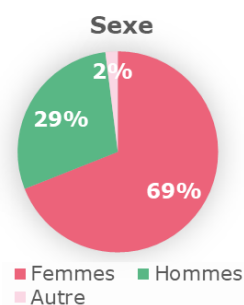
Seules les relations significatives au seuil de 5% sont présentées dans ce document.

102 bénéficiaires de la BSE ont répondu au questionnaire, diffusé sur plusieurs plages en 2018 à Paris et à Lyon.

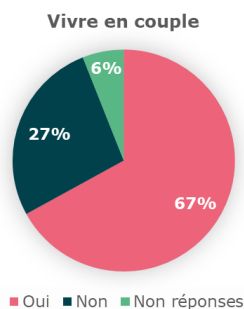
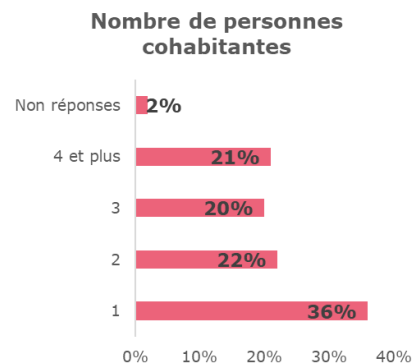
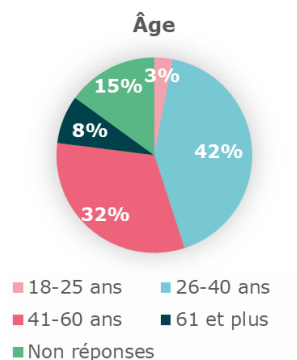
Les publics touchés par la BSE

Portrait sociodémographique des bénéficiaires

Le public touché par la BSE est particulièrement **féminisé** (69% de femmes), **d'âge moyen** (42% des enquêtés ont entre 26 et 40 ans) et vit le plus souvent **en couple** (67% des répondants).



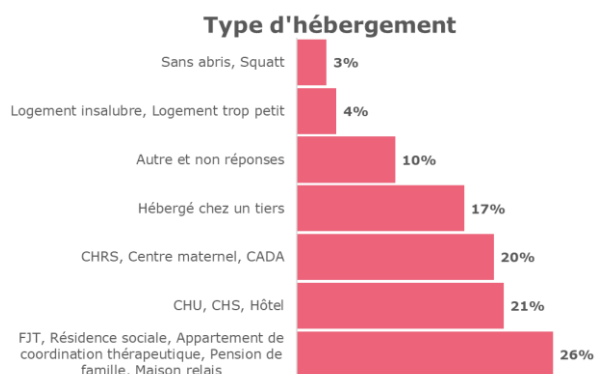
On n'observe pas d'écart significatif entre le nombre de femmes célibataires et le nombre d'hommes célibataires parmi les répondants. En revanche, on constate que les femmes touchées par le dispositif ont plus souvent des enfants cohabitants que les hommes.



Il semble donc que la BSE s'adresse certes à des personnes en situation de précarité, mais plus souvent à des personnes ne vivant pas seules et exerçant un emploi. **Les personnes isolées et éloignées de l'emploi, particulièrement précaires, sont moins touchées par le dispositif.** Cela peut s'expliquer par le fait que ces profils sont moins ciblés dans les dispositifs d'accès à un logement pérenne, prérequis nécessaire à l'accès à la BSE.

Situation par rapport au logement

Si au moment où ils bénéficient de la BSE, les répondants sont plus de deux tiers (67%) à déclarer exercer un emploi, ils ont en commun d'avoir connu des **situations d'hébergement antérieures très précaires**.

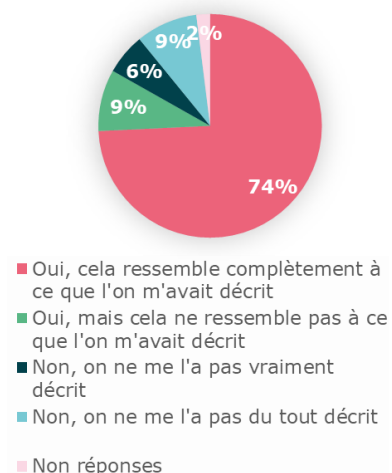


Dans leur logement actuel, ils ne sont qu'un tiers (35%) à vivre seuls.

Expérience de la BSE

Plus de trois quarts des répondants au questionnaire déclarent avoir fait une expérience de la BSE conforme à ce qui leur avait été décrit (dans 74% des cas).

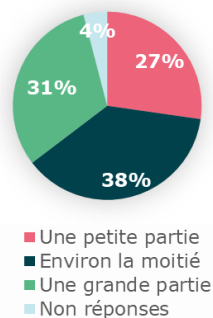
Description préalable du lieu



En revanche, ils accèdent dans des proportions variables aux meubles proposés par la BSE. En

effet, 27% des répondants déclarent que les meubles de la BSE représentent une petite partie de l'ensemble de leurs meubles, 38% déclarent qu'ils en représentent la moitié et 31% une grande partie. Cela reflète leur dotation initiale en meubles. Pour les plus démunis initialement, la BSE représente en effet la source principale d'accès au mobilier et aux objets d'intérieur.

Proportion de meubles issus de la BSE



L'analyse des caractéristiques des publics permet de tirer un enseignement relatif aux publics qui restent peu touchés par la BSE. En l'occurrence, on remarque que **les moins de 25 ans d'une part et les femmes sans enfants cohabitants d'autre part sont sous-représentés parmi les bénéficiaires** de la BSE alors même qu'il s'agit de populations susceptibles de se trouver dans des situations de grande précarité.

Un enjeu pour le développement de la BSE pourra être de poursuivre l'action auprès des publics déjà ciblés mais également de trouver des solutions pour agir auprès des publics qui semblent exclus du dispositif (les femmes sans enfant cohabitant et les moins de 25 ans).

Les impacts sociaux de la BSE présentés ci-après doivent être analysés au prisme des caractéristiques des personnes touchées et compte tenu de l'expérience qu'ils font de la BSE.

Les 4 impacts sociaux de la BSE

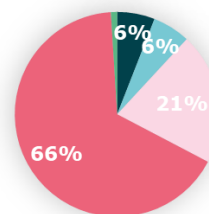
Impact 1 : la sécurisation des parcours

Un premier impact de la BSE est de participer à la sécurisation des parcours des bénéficiaires dans le logement. En effet, en donnant accès à des meubles permettant de vivre dans des conditions décentes et en accompagnant les personnes dans l'aménagement du logement grâce à l'appartement témoin et aux conseils personnalisés, la BSE assure une entrée durable et réussie dans le logement.

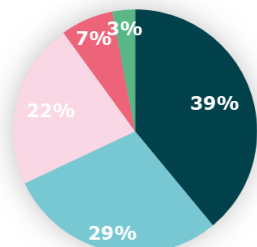
L'accès à des meubles pour vivre décemment

Grâce à la BSE, les bénéficiaires accèdent à un minimum de meubles leur permettant de vivre dans des conditions qu'ils jugent décentes. En effet, alors que seulement 12% des répondants déclarent qu'ils avaient suffisamment de meubles pour bien vivre dans leur logement avant de venir à la BSE, ils sont **68% à considérer avoir suffisamment de meubles pour vivre décemment après avoir bénéficié de la BSE.**

Avant de venir à la BSE, aviez-vous suffisamment de meubles et d'objets pour bien vivre dans votre logement ?



Après être venu à la BSE, diriez-vous que vous avez suffisamment de meubles et d'objets pour bien vivre dans votre logement ?



■ Oui, totalement
■ Oui, plutôt
■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout

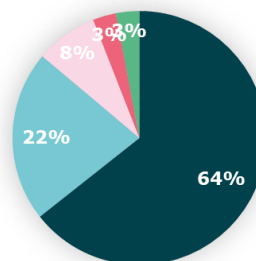
Notons néanmoins que pour 29% des répondants, le fait de bénéficier de la BSE ne suffit pas à accéder à des conditions pour « bien vivre » dans leur logement. Pour ces personnes, l'accès à certains meubles ou objets n'a sans doute pas été possible.

Un enjeu pour le développement de la BSE pourra être d'interroger les possibilités d'accès à la diversité des meubles nécessaires pour l'aménagement des bénéficiaires, compte tenu des moyens dont ils disposent et des stocks présents au sein de la BSE.

L'apport de l'appartement témoin plus marqué pour les plus démunis

Pour que les parcours des bénéficiaires soient sécurisés, il ne suffit pas de leur donner accès à du mobilier et des objets. En effet, compte tenu de leur trajectoire antérieure éloignée du logement, la projection dans un habitat à soi est fondamentale. Pour aider dans cette démarche, la BSE propose de déambuler dans une boutique prenant la forme d'un « appartement témoin » dans lequel les objets et le mobilier sont installés. De fait, **l'appartement témoin est considéré comme étant une aide clé pour 86% des répondants.**

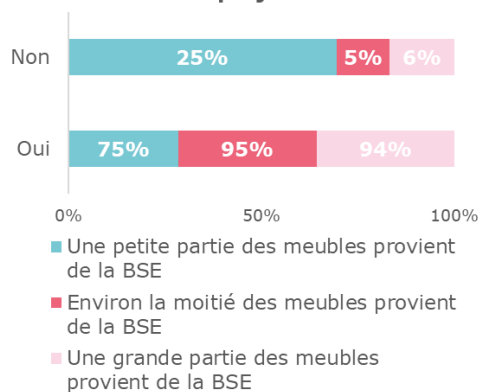
L'appartement témoin vous a-t-il aidé à vous imaginer dans votre nouveau logement ?



■ Oui, totalement
■ Oui, plutôt
■ Non, plutôt pas
■ Non, pas du tout
■ Non réponses

Plus particulièrement, **l'apport de l'appartement témoin semble être plus marqué pour les plus démunis.** En effet, 94% des répondants dont environ la moitié ou une grande partie des meubles provient de la BSE déclarent que l'appartement témoin les a aidés à se projeter dans leur nouveau logement contre 75% des répondants dont une petite partie des meubles provient de la BSE (n=96).

L'appartement témoin aide à se projeter

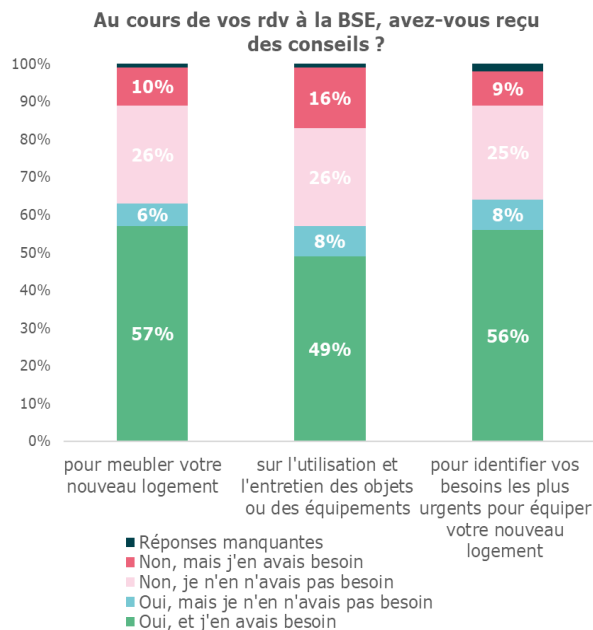


■ Une petite partie des meubles provient de la BSE
■ Environ la moitié des meubles provient de la BSE
■ Une grande partie des meubles provient de la BSE

Des conseils qui facilitent le retour au logement

Au-delà de l'appartement témoin, ce sont les conseils transmis par les personnels de la BSE aux bénéficiaires-clients qui leur permettent d'être guidés dans leur choix de mobilier et objets. Cette aide est primordiale pour **accompagner dans l'identification des**

besoins les plus urgents pour meubler un logement nouveau. 57% des répondants déclarent avoir reçu des conseils dont ils avaient besoin pour meubler leur logement, 56% pour identifier leurs besoins les plus urgents et 49% pour savoir comment utiliser et entretenir les objets et équipements.



Si les conseils donnés répondent ainsi à un besoin des bénéficiaires (le tiers des répondants seulement déclare ne pas en avoir besoin), il est important de noter qu'**une partie, certes minoritaire, des répondants auraient eu besoin d'avoir davantage de conseils** (16% sur l'utilisation et l'entretien des objets, 10% sur la façon de meubler le nouveau logement et 9% sur l'identification de leurs besoins).

Un premier enjeu est donc de comprendre dans quel contexte les bénéficiaires n'obtiennent pas les conseils dont ils ont pourtant besoin. Un deuxième enjeu est de poursuivre l'accompagnement individuel, qui permet le plus souvent de répondre à un besoin exprimé d'aide dans le choix du mobilier et des objets.

Ainsi, un premier impact de la BSE est de sécuriser le parcours de retour au logement des bénéficiaires. En effet, **en leur donnant accès à des meubles et objets nécessaires à une vie décente dans le logement mais surtout en les accompagnant dans ces choix, la BSE favorise des trajectoires de retour au logement réussies.**

Impact 2 : le renforcement de l'estime de soi

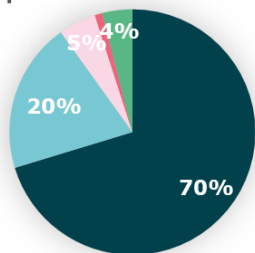
Le deuxième impact de la BSE est de favoriser le renforcement de l'estime de soi des bénéficiaires. Cela émerge de la possibilité qui est laissée aux bénéficiaires-clients de faire leurs propres choix d'une part et d'accéder à des meubles et objets qu'ils apprécient d'autre part.

Par la possibilité de faire ses propres choix et par l'accès à plus d'autonomie

Loin d'imposer les meubles et objets aux bénéficiaires, la posture de la BSE est de laisser les bénéficiaires – appelés « clients » – choisir eux-mêmes ce qu'ils souhaitent acheter. Si des conseils sont donnés, il ne s'agit pas de formuler des injonctions quant à une « bonne » façon de meubler son logement.

Cette posture vise à garantir un accès à l'autonomie. De fait, ce sont **90% des répondants qui considèrent que la BSE leur a permis d'accéder à davantage d'autonomie.**

La BSE vous a-t-elle permis d'avoir plus d'autonomie ?

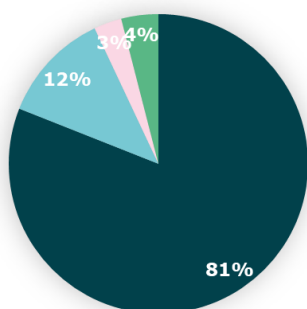


■ Oui, totalement
■ Oui, plutôt
■ Non, pas vraiment
■ Non, pas du tout

L'accès à une vie confortable et à du mobilier apprécié, en particulier pour les plus démunis

Par ailleurs, le renforcement de l'estime de soi passe par la possibilité de vivre de façon confortable et de rompre ainsi avec des conditions de vie déléteres. De fait, pour 93% des répondants, la BSE permet d'avoir une vie plus confortable.

La BSE vous a-t-elle permis d'avoir une vie plus confortable ?

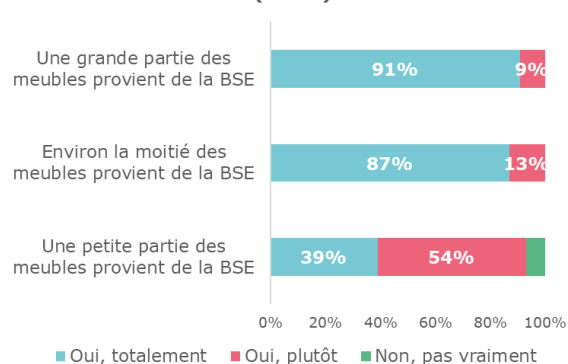


■ Oui, totalement
■ Oui, plutôt
■ Non, pas vraiment
■ Réponses manquantes

Plus précisément, l'accès à la dignité et à l'estime de soi passe par la possibilité d'avoir des objets et un mobilier que l'on juge beaux. Cela s'inscrit en rupture avec l'accès des biens de seconde main ou perçus comme ceux dont les autres ne veulent pas ou plus chez eux. De fait, 73% des répondants sont totalement d'accord avec l'idée

que les objets proposés par la BSE sont beaux, et 23% des répondants plutôt d'accord. Cela tend à **davantage marquer les plus démunis**. Il est notoire d'observer que le fait de trouver les objets beaux est nettement plus présent parmi les répondants dont une grande partie des meubles vient de la BSE.

Avez-vous trouvé les objets beaux ?
(n=98)



Le deuxième impact de la BSE est donc **de favoriser le renforcement de l'estime de soi des bénéficiaires**. Cela émerge de la possibilité qui est leur est laissée de faire leurs propres choix et d'accéder à des meubles qu'ils apprécient. La BSE **rompt ainsi avec des relations d'assistance qui tendent parfois à imposer un certain nombre de choix aux bénéficiaires, au détriment de leur volonté**.

L'impact est plus fort chez les populations les plus précaires qui n'ont pas de meubles auparavant. Un enjeu est donc de continuer de cibler ces populations sur lesquelles la BSE a un impact particulièrement fort en termes d'accès à la dignité et de développement de l'estime de soi.

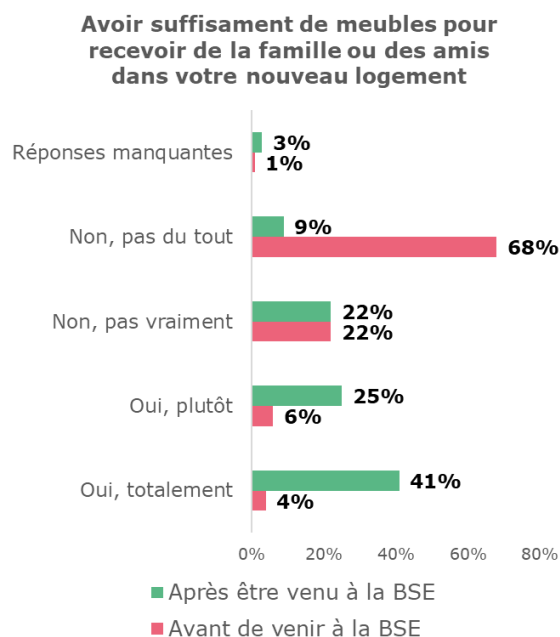
Impact 3 : le renforcement du lien social et familial

En accédant à des meubles qui leur permettent de vivre dans des conditions de vie décentes, les bénéficiaires de la BSE se projettent dans une vie sociale au sein de leur nouveau logement et

aménagent des espaces propices à la vie familiale.

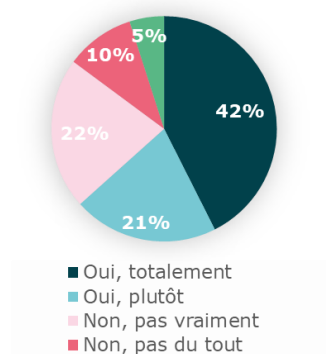
L'effet déclencheur de la BSE pour développer son réseau de sociabilité

Alors qu'ils vivaient antérieurement dans des situations particulièrement précaires, il est notable d'observer que 66% des répondants déclarent avoir suffisamment de meubles pour recevoir dans leur nouveau logement après être venus à la BSE (contre 10% avant).



De la même manière, on observe que pour 63% des répondants, la BSE a permis d'inviter plus régulièrement des amis ou des voisins chez soi.

La BSE vous a-t-elle permis d'inviter des voisins ou des amis chez vous plus régulièrement ?



La possibilité de recevoir chez soi grâce au recours à la BSE est donc particulièrement marquée et se traduit concrètement par la possibilité d'entretenir et de développer des liens sociaux avec son entourage.

L'apaisement et le plaisir dans les relations familiales

Par ailleurs, l'aménagement de l'espace au sein du logement permet de faciliter la vie familiale en créant des lieux collectifs et des espaces de vie, notamment pour les enfants. De ce point de vue, 98% des répondants ayant des enfants considèrent que, grâce aux meubles et objets achetés à la BSE, ils vont pouvoir faire plaisir à leurs enfants. Surtout, ils **sont 98% à considérer qu'ils vont pouvoir aménager un espace pour leurs enfants**, grâce aux meubles et objets de la BSE.

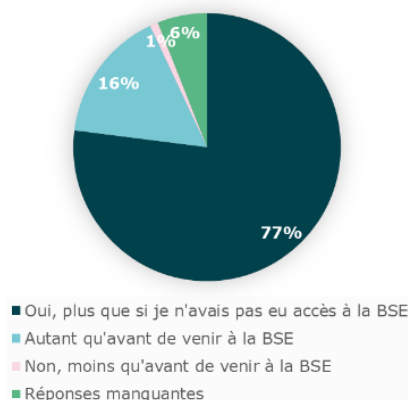
Ainsi, en donnant accès à des meubles et objets permettant d'aménager l'espace dans le nouveau logement, la BSE facilite **le développement de la vie sociale et familiale des bénéficiaires** et permet à certains de rompre avec des situations d'isolement. IL s'agit là du troisième impact de la BSE. L'accès aux meubles et objets dépasse ainsi largement des enjeux matériels et répond à des besoins relatifs à la vie sociale et familiale des individus en situation de précarité.

Impact 4 : l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être

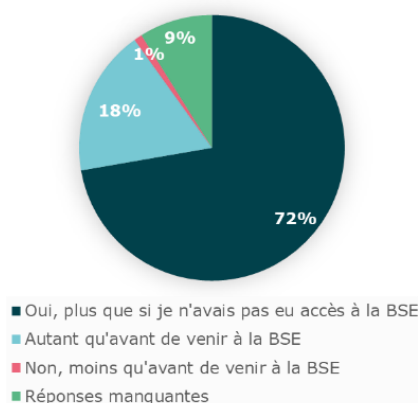
Un quatrième impact social de la BSE est de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être des bénéficiaires. Cela passe par des dimensions essentielles qui relèvent autant de la possibilité de dormir mieux que de l'accès à de l'intimité dans la vie quotidienne.

Ainsi, on note que 77% des répondants considèrent qu'ils pourront mieux dormir grâce à l'accès à la BSE et 72% déclarent qu'ils pourront avoir davantage d'intimité.

A l'avenir, grâce aux meubles et objets achetés à la BSE, vous pouvez mieux dormir ?

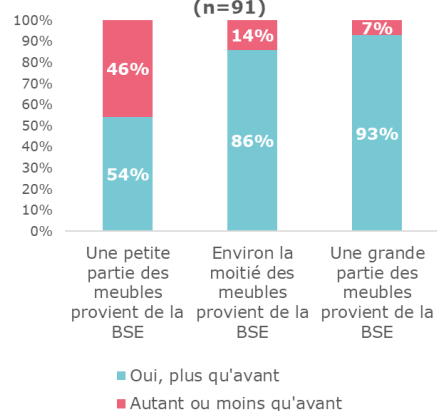


A l'avenir, grâce aux meubles et objets achetés à la BSE, vous pensez pouvoir avoir plus d'intimité ?



On observe que le fait d'accéder à plus d'intimité est plus marqué chez ceux qui étaient les moins dotés en meuble initialement et pour qui la proportion de meubles de la BSE dans leur nouveau logement est la plus grande. Ainsi, 93% des répondants dont une grande partie des meubles vient de la BSE déclarent bénéficier davantage d'intimité que s'ils n'avaient pas eu accès à la BSE, contre 54% de ceux dont une petite partie des meubles vient de la BSE.

Grâce à la BSE, vous pensez pouvoir avoir plus d'intimité? (n=91)



Cela invite de nouveau à continuer de faire des plus démunis les publics-cibles de la BSE. Il semble que ce soit sur les plus précaires que l'impact de la BSE sur le bien-être et la qualité de vie soit le plus fort. Ce constat invite par ailleurs à favoriser l'accès à un nombre conséquent de meubles et d'objets. C'est à cette condition que l'impact de la BSE est garanti.

Conclusion

Ainsi, la BSE a quatre impacts sociaux majeurs. En donnant accès à des meubles neufs et en accompagnant les individus en situation de retour au logement pérenne dans le choix des meubles, elle contribue à la sécurisation des parcours de relogement.

Au-delà du simple accès aux meubles, la BSE, en considérant les bénéficiaires comme des « clients » libres de leurs choix d'achat, propose une philosophie de l'accompagnement originale. Celle-ci rompt en effet avec des relations d'aide verticales, tendant à placer les bénéficiaires dans des postures peu émancipatrices. Au contraire, elle favorise l'autonomie des bénéficiaires et le renforcement de leur estime d'eux-mêmes.

Par ailleurs, en donnant accès à des meubles neufs et jugés « beaux » par les bénéficiaires, la BSE donne concrètement à ceux-ci la possibilité de recevoir chez eux. L'intérieur n'est plus un lieu sanctuarisé, caché mais devient un espace de réception, de développement de lien social.

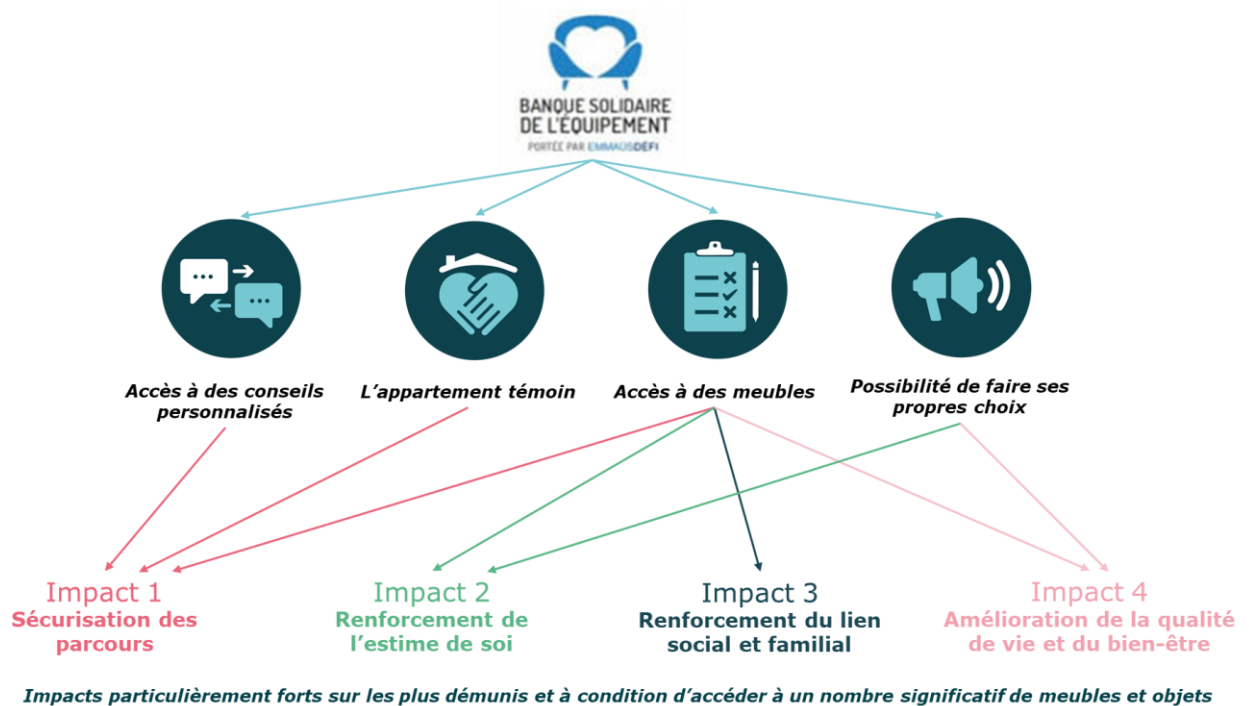
L'intérieur est alors un lieu de vie favorable à l'épanouissement familial.

La BSE influe enfin sur le bien-être des individus en améliorant leurs conditions de vie quotidiennes, notamment en leur donnant accès à une forme d'intimité et en leur permettant d'accéder à une meilleure qualité de sommeil.

Pour l'ensemble de ces dimensions, on remarque que l'impact est d'autant plus marqué lorsque **les individus obtiennent une proportion conséquente de meubles** au sein de la BSE. Il semblerait ainsi pertinent de favoriser l'accès à un nombre suffisant de meubles pour aménager

décentement le nouveau logement et pour continuer de **cibler des personnes démunies** dont tous les meubles ou une très grande partie viennent de la BSE.

Enfin, dans le cadre du développement de la BSE, il semblerait intéressant de cibler des personnes jusqu'à présent sous-représentées parmi les publics de la BSE, et pourtant touchés par des situations de précarité : il s'agit des jeunes de moins de 25 ans et des femmes isolées, sans enfant cohabitant.



agence**phare**