

## Le Housing First à Bruxelles

### Rapport de suivi des projets

Centre d'Appui au Secteur Bruxellois de l'Aide aux sans-abri

La Strada

Juillet 2016

Rédacteur principal : Lucie Martin

## AVANT-PROPOS ET REMERCIEMENTS

---

L'évaluation des dispositifs est une pratique courante qui n'est pas sans poser question. Souvent, connotée négativement, elle peut faire peur, comme une sentence venant frapper les pratiques d'un sceau définitif : « ça marche/ça ne marche pas ». Par ailleurs, elle prend du temps aux professionnels engagés dans ces dispositifs, un temps précieux dédié à l'accompagnement des bénéficiaires, alors que les finalités de l'évaluation sont parfois considérées comme inutiles, on se demande « à quoi ça sert ». Ce sentiment peut être d'autant plus partagé que la littérature autour du Housing First est abondante et que des dispositifs similaires ont fait l'objet de nombreuses études et recherches.

En réalité, l'évaluation doit être envisagée comme un outil permettant l'amélioration des dispositifs. Idéalement, elle est concertée et permet une prise de recul pour les acteurs impliqués, offre un espace pour documenter leurs pratiques, une visibilité qui rend justice à la façon dont les équipes cherchent, inventent, pensent et répondent aux enjeux qu'elles rencontrent quotidiennement. Mais c'est également, et peut-être avant tout, un espace qui permet de donner une voix aux premiers acteurs concernés par ces dispositifs et à leurs expériences, à savoir les locataires des projets de Housing First.

Dans la multitude des écrits sur le Housing First, ce rapport tente d'approfondir la question de la spécificité bruxelloise. En ce sens, il se présente davantage comme un *état des lieux* du Housing First à Bruxelles. Dans la description des pratiques locales, se révèlent les enjeux politiques et éthiques du Housing First à Bruxelles. L'évaluation permet alors d'informer plus largement au sujet des dispositifs analysés et offre aux équipes la possibilité de s'en emparer pour améliorer leurs actions ou les promouvoir et les défendre. Elle vise également à aider les instances décisionnelles à orienter les politiques publiques.

Le Centre d'Appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (La Strada) tient ainsi à remercier chaleureusement les équipes d'avoir ouvert les portes de leur institution et partagé leur travail dans les limites de leurs possibilités. Cette disponibilité témoigne de la capacité de ces équipes à prendre de la distance et à remettre en question leurs façons de faire, ce qu'implique au quotidien le travail selon la philosophie du Housing First. Elle témoigne de la croyance des professionnels dans le bien-fondé de ces pratiques d'accompagnement et dans la volonté de transformer, au-delà de leurs institutions, la façon dont l'aide aux personnes sans abri est organisée. Cette ouverture comporte le risque de se soumettre à la critique. Elle représente aussi, selon nous, une opportunité de partager le travail pour inspirer d'autres dispositifs, d'autres travailleurs.

La Strada tient évidemment à remercier également les locataires ainsi que tous les acteurs rencontrés de manière formelle ou informelle dans le cadre de ce travail.

## Liste des abréviations :

AMA	Fédération des Maisons d'Accueil et des services d'aide aux sans-abri
AIS	Agence Immobilière Sociale
BICO	Fédération Bicommunautaire du secteur sans-abri à Bruxelles
COCOF	Commission Communautaire Française
COCOM	Commission Communautaire Commune
CPAS	Centre Public d'Action Sociale
FEDITO	Fédération Bruxelloise francophone des institutions pour toxicomanes
FSSMB	Fédération des Services de Santé Mentale Bruxellois
FDSS	Fédération des Services Sociaux
HF	Housing First
IDR	Infirmiers de Rue asbl
LBFSM	Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale
SASLS	Service d'Accompagnement Social aux Locataires Sociaux
SETM	Solidarité Etudiants Tiers Monde
SMES-B	Santé Mentale – Exclusion Sociale – Belgique asbl
VGC	Vlaamse Gemeeschapscommissie

## TABLES DES MATIÈRES

---

Avant-propos et remerciements .....	2
Tables des matières .....	4
Introduction.....	8
1 Méthodologie de l'évaluation .....	12
1.1.1 Volet qualitatif .....	12
1.1.2 Volet quantitatif .....	14
1.1.3 Contraintes, limites, biais .....	15
2 Le Housing First.....	17
2.1 Du modèle originel Pathways to Housing aux adaptations .....	17
2.2 L'évaluation et la recherche autour du Housing First.....	20
2.3 Développements européens.....	22
2.4 Débats autour du Housing first.....	24
3 Le sans-abrisme à Bruxelles.....	26
3.1 Chiffres et profils.....	26
3.2 Organisation du secteur et de l'aide en général.....	29
3.3 Constats, débats, enjeux.....	32
4 Le Housing First à Bruxelles : Description des projets.....	33
4.1 Le projet <i>Housing First Brussels</i> .....	34
4.1.1 Projet mis en place par le SMES-B .....	35
4.1.1.1 Genèse et description.....	35
4.1.1.2 Public-cible et sélection des participants.....	35
4.1.1.3 « Procédure » de mise en logement et aménagement.....	36
4.1.1.4 Logement : type, partenaires, modalités de location .....	37
4.1.1.5 Accompagnement : type, outils, méthodes .....	38
4.1.1.6 Equipe d'accompagnement : composition et organisation du travail .....	38
4.1.1.7 Contacts avec le locataire : modalités et gestion des difficultés .....	39
4.1.1.8 Partenariats .....	40
4.1.1.9 Etat d'avancement et perspectives .....	41
4.1.2 Projet mis en place par Infirmiers de rue .....	41

---

4.1.2.1	Genèse et description du projet .....	41
4.1.2.2	Public cible et sélection des participants .....	42
4.1.2.3	« Procédure » de mise en logement et aménagement.....	42
4.1.2.4	Logement : types, partenaires, modalités de location.....	43
4.1.2.5	Accompagnement : type, outils, méthodes .....	43
4.1.2.6	Equipe d'accompagnement : composition et organisation du travail .....	44
4.1.2.7	Contact avec le locataire : modalités et gestions des difficultés .....	45
4.1.2.8	Partenariats .....	46
4.1.2.9	Etat d'avancement et perspectives .....	46
4.1.3	Bilan et constats du projet Housing First Brussels.....	46
4.2	Le projet <i>StepForward</i> .....	48
4.3	Conclusions : similitudes, divergences et questionnements .....	48
4.3.1	Tableau récapitulatif – caractéristiques des trois projets .....	49
4.3.2	La fidélité et les écarts au modèle .....	58
5	Le développement du Housing First à Bruxelles : enjeux rencontrés .....	60
6	Le débat sur les coûts .....	63
7	Données quantitatives.....	66
7.1	Profils sociodémographique des locataires .....	66
7.1.1.1	Situation familiale .....	67
7.1.1.2	Situation administrative et financière .....	67
7.1.1.3	Situation dans le logement .....	68
7.1.1.4	Trajectoire du sans-abrisme : temps de vie en rue et recours aux services .....	69
7.1.1.5	Problématique de santé physique et d'assuétude .....	70
7.1.1.6	Emploi et formation.....	71
7.1.1.7	Accompagnement.....	71
7.2	Perceptions et satisfaction des locataires .....	72
7.2.1.1	Par rapport à l'accompagnement HF .....	72
7.2.1.2	Par rapport au logement et au quartier.....	73
7.2.1.3	Par rapport à la qualité de vie et à la santé .....	74
7.2.1.4	Par rapport aux relations, à l'emploi du temps .....	75
7.3	Conclusion sur les données.....	76
8	Les locataires dans le logement, face à l'accompagnement .....	77
8.1	L'accompagnement – quelques balises théoriques.....	79
	Le tournant des politiques sociales et l'émergence de la notion d'accompagnement .....	79
	L'injonction à l'autonomie dans le travail d'accompagnement – une injonction normative .....	79
	L'incertitude et la prévention des risques dans le travail d'accompagnement.....	80

8.2	Autonomie et normalisation dans l'accompagnement social en logement .....	81
	Une perspective interactionniste .....	81
	La carrière du locataire accompagné .....	82
8.3	Autonomie, normalisation et inconditionnalité dans l'approche HF.....	83
	« Signer avec son sang » - inconditionnalité de l'aide et ses limites pratiques.....	83
	Convention et évaluation du danger comme condition.....	84
	Une gestion commune des incertitudes – confronter le locataire aux conséquences de ses actions .....	85
	Viser l'autonomie – un questionnement de la pratique .....	86
8.4	L'appropriation du logement au regard de l'accompagnement à domicile – discours des locataires.....	87
8.4.1	L'annonce, l'acceptation et l'installation dans le logement.....	88
	Le déroutement de l'annonce – entre reconnaissance et méfiance.....	88
	S'expliquer la mise en logement – produire du sens .....	89
	Poser ses exigences – résistances aux assignations et maintien identitaire .....	90
	Le bouleversement de l'installation .....	90
8.4.2	Le rapport à l'accompagnement.....	91
	La primauté du lien .....	91
	Les liens avec le réseau .....	92
	Difficultés et facilités à faire confiance .....	92
	Intimité partagée et unicité du lien.....	93
	Echapper à l'accompagnement et apprécier la compréhension.....	95
	Entre plainte et reconnaissance – la normativité à l'épreuve.....	95
8.4.3	Le rapport au logement .....	96
	A moitié chez soi dans un logement à moitié aux normes.....	96
	Quand le logement est bancal – cause de débordements.....	97
	La porosité de l'appartement à l'environnement : la rue, le quartier, les voisins .....	97
	Couper les ponts : se préserver, préserver son identité .....	99
	Se sentir chez soi, la peur de l'intrusion, la question de l'indépendance et des meubles à soi ....	99
8.5	Conclusion sur les discours des locataires .....	101
9	Conclusions, recommandations, propositions, perspectives .....	104
10	Références .....	110
11	Annexes .....	115
11.1	Fiches de l'approche quantitative.....	115
11.2	Guide d'entretien .....	115

11.3	Convention d'accompagnement du SMES-B .....	116
11.4	Convention d'accompagnement d'IDR .....	117
11.5	Perspectives budgétaires du projet Housing First Brussels .....	118

## INTRODUCTION

---

Né puis développé à plus large échelle aux Etats Unis et pratiqué aujourd'hui dans plusieurs pays européens, le modèle du Housing First consiste à :

- offrir un accès immédiat de la rue au logement individuel
- à des personnes sans abri cumulant des problèmes d'addictions et/ou de santé mentale
- avec un accompagnement pluridisciplinaire adapté, aussi longtemps que nécessaire.

Selon ce modèle, le logement est considéré comme un droit fondamental pour tous et comme la condition première au rétablissement de la personne anciennement sans abri. Cette approche ne se limite pas à fournir un logement, ce dernier va de pair avec un accompagnement adapté aux besoins de chaque personne, et ce, sans obligation de traitement ni limite de temps. L'accompagnement est intensif si nécessaire. L'approche est déstigmatisante et non-coercitive, les personnes sans abri sont ici considérées comme capables de vivre dans un logement autonome, pour autant qu'un accompagnement adapté soit proposé. La personne est placée au centre de cet accompagnement, dans une approche holistique qui suit le principe de réduction des risques.

Ce modèle s'est développé comme une réponse à la situation des personnes sans abri qui ne trouvaient pas de solutions dans les services existants, les personnes sans-abri parfois qualifiées de «chroniques» (utilisant les mêmes services pendant de longues années sans que des solutions adaptées à leur besoins et permettant de quitter le secteur de l'aide aux sans-abris ne leur soient proposées) (Kuhn & Culhane, 1998). La philosophie du modèle rend compte des causes structurelles du problème du sans-abrisme à l'inverse d'autres approches qui pensent les solutions en termes de changement individuel.

Le modèle du Housing First a été l'objet de nombreuses études et évaluations qui attestent de son « efficacité ». Il est ainsi considéré comme un modèle offrant une solution durable, par ailleurs moins coûteuse que les approches existantes (comme les maisons d'accueil), au problème du sans-abrisme.

A Bruxelles, plusieurs acteurs font depuis longtemps le constat de l'existence d'une population sans-abri en marge des dispositifs existants (sans-abris cumulant diverses problématiques d'addictions et de santé mentale, sans-abris en rue depuis de nombreuses années, n'accédant jamais au logement) mais également de la saturation des portes de sortie du secteur sans-abri (au-delà de l'accueil en hébergement d'urgence et en maisons d'accueil).

Certains de ces acteurs, à leurs niveaux, ont cherché des solutions adaptées à cette population. Leurs recherches se sont vues concrétisées, petit à petit, dans l'expérimentation HF au niveau national. Suite à la réunion et au lobbying de plusieurs groupes d'acteurs dans les trois régions du pays, la Secrétaire d'Etat à la lutte contre la Pauvreté, via un subside de la Loterie Nationale, a mis sur pied le projet *Housing First Belgium*, une expérimentation de trois ans visant à tester le modèle HF.

Au niveau bruxellois, deux asbl participent à cette expérimentation: le SMES-B<sup>1</sup> et IDR<sup>2</sup>. Le projet fédéral étant limité dans la durée, les projets locaux cherchent dès le départ des financements pérennes

---

<sup>1</sup> LE SMES-B est d'ailleurs l'une des institutions à l'initiative de cette expérimentation.

<sup>2</sup> Le CPAS de Molenbeek coordonne également un projet dont l'accompagnement est confié à IDR et au SMES-B.

au niveau régional. En février 2015, la Commission Communautaire Commune lance un appel à projet au niveau bruxellois pour financer des projets HF. L'appel à projet part du même constat :

*« La situation bruxelloise peut être définie comme suit : une approche généralement orientée vers l'urgence et l'accueil temporaire, qui prévoit peu de moyens d'intégration entre les politiques 'logement' et les politiques de lutte contre le sans-abrisme » (...)  
Bruxelles connaît ainsi un mode de fonctionnement dit de « gestion » du sans-abrisme et de l'urgence et ne propose pas encore suffisamment de solutions visant la sortie de rue. Il s'agit d'une approche plus axée sur « l'humanitaire » qui permet de répondre aux besoins premiers d'une mise à l'abri mais qui reste insuffisamment exploitée sur le mode de l'insertion par le logement malgré les quelques projets mis en œuvre tant par les services publics que privés »<sup>3</sup>.*

Par ailleurs, l'appel à projet insiste sur l'importance de respecter la méthodologie du modèle HF et d'inclure dans les projets des partenariats avec les institutions publiques (CPAS). Deux appels sont sélectionnés et financés dès avril 2015 : le projet *Housing First Brussels* (qui réunit les projets HF du SMES-B et d'IDR ainsi qu'un consortium d'une quinzaine d'associations) et le projet *Step Forward* (un projet du Samusocial en collaboration avec le CPAS de Bruxelles).

Dans le cadre du projet *Housing First Brussels*, *La Strada* est partenaire pour réaliser l'évaluation du projet et le Forum – Bruxelles contre les Inégalités, un travail de documentation des pratiques professionnelles à partir d'une ethnographie des projets HF à Bruxelles. Le Samusocial réalise quant à lui l'évaluation de son propre projet.

Le développement du HF à Bruxelles s'inscrit donc dans cette tradition d'expérimentation alliant pratiques concrètes de terrain et logiques d'évaluation. Les projets HF bruxellois sont donc repris dans trois démarches d'évaluation/documentation :

- **l'évaluation fédérale, réalisée par l'équipe d'évaluation de *Housing First Belgium***. Celle-ci porte sur l'ensemble des 9 expérimentations locales dans 8 villes belges, l'objectif étant de « *relever les conditions d'efficacité de la méthodologie Housing First et élaborer un manuel pratique d'implémentation des innovations sociales en matière de relogement des personnes sans abri* »<sup>4</sup>. Cette évaluation se base principalement sur une étude statistique comparant pendant deux ans l'évolution des locataires suivis par les équipes HF en logement et l'évolution de personnes sans-abri aidées par le système classique d'aide, ainsi que sur le recueil du vécu/des pratiques des équipes de terrain. Les résultats de cette expérimentation (le manuel et une brochure réunissant les principales analyses) ont été publiés en juin 2016. Le rapport statistique complet sera diffusé en octobre 2016.

- **La documentation des pratiques réalisée par le Forum – Bruxelles contre les Inégalités**. A partir de l'observation des équipes en action du SMES-B et d'IDR, ce travail entend mettre en lumière la spécificité de l'accompagnement *Housing First* (inconditionnalité de l'aide et liberté de choix de la personne accompagnée) qui questionne les schémas classiques du travail social. L'objectif étant notamment de « valoriser l'expertise et la créativité des travailleurs sociaux » et de faire en sorte que

---

<sup>3</sup> Appel à projets *Housing First Brussels*, Cocom, 16 avril 2015, p.2 : <http://www.ccc-ggc.irisnet.be/fr/pdf/appel-projet-housing-first>. Le fait que le COCOM initie cet appel à projet montre l'importance du volet accompagnement.

<sup>4</sup> <http://www.housingfirstbelgium.be/pages/une-evaluation/>

ces enseignements « puissent venir nourrir d'autres champs de l'aide sociale (santé mentale, assuétudes, accompagnement au logement, services généralistes) via la production de manuels destinés aux professionnels de terrains, aux coordinateurs d'associations ou aux étudiants en travail social »<sup>5</sup>.

- **L'évaluation des projets de HF à Bruxelles, réalisée par La Strada.** Conçue dans une démarche d'évaluation continue, l'évaluation menée par *La Strada* se penche sur les effets des projets pour les bénéficiaires et approfondit la question de la spécificité bruxelloise. Elaborée en collaboration avec les équipes de terrain, elle consiste en un état des lieux des enjeux rencontrés par les projets ainsi qu'en un suivi longitudinal sur plusieurs années des locataires du projet Housing First Brussels, porté par le SMES-B et IDR<sup>6</sup>. Elle se base sur des données qualitatives, une analyse descriptive et des données quantitatives. Le volet qualitatif constitue le cœur de la présente évaluation. Il a pour ambition de mettre en lumière l'expérience des locataires et ainsi compléter l'évaluation chiffrée réalisée au niveau fédéral. Cette approche compréhensive n'a pas de visée comparative<sup>7</sup>.

Contrairement à l'expérimentation fédérale qui portait sur une durée déterminée de 2 ans, l'évaluation des projets bruxellois s'inscrit dans une plus longue temporalité. Ceci constitue l'originalité de cette démarche évaluative. En effet, rares sont les projets de recherche qui observent les effets de dispositifs sur une longue période de temps<sup>8</sup>. Ce rapport-ci constitue donc une première étape dans ce processus d'évaluation.

Précisons que l'évaluation rend compte, qualitativement, des expériences et du travail de deux services de Housing First tandis que les données quantitatives couvrent les trois services (SMES-B, IDR, Samusocial). Malgré les approches similaires, des différences significatives existent entre les projets. On aurait ainsi tort de considérer le HF à Bruxelles comme un dispositif unique et uniforme.

Ces évaluations/recherches/documentations ont chacune leurs spécificités et un angle d'approche particulier. En cela, elles sont complémentaires et offriront des informations différenciées sur les chiffres, pratiques et expériences des projets de Housing First à Bruxelles<sup>9</sup>.

Etant donné l'importance du nombre d'études démontrant l'efficacité de l'approche Housing First, l'objectif de cette évaluation n'est tant pas d'observer *si* le Housing First peut également fonctionner à Bruxelles mais de comprendre *comment* il fonctionne. Le rapport s'attache à relever les enjeux rencontrés par ces projets : au niveau politique, au niveau des pratiques d'accompagnement, au

---

<sup>5</sup> <http://www.fblp.be/Diffuser-le-modele-Housing-First.html>

<sup>6</sup> Le projet Stepforward est auto-évalué par le SamuSocial.

<sup>7</sup> Ce choix méthodologique est guidé par les expertises européennes selon lesquelles l'approche qualitative permet d'en apprendre beaucoup sur les projets et les enjeux rencontrés par ces derniers alors que les évaluations quantitatives demandent un investissement important qu'il n'est souvent pas évident de mettre en place (Pleace 2016).

<sup>8</sup> Alors que, sur le terrain, il semble parfois précipité de tirer des conclusions pour les locataires après quelques mois d'insertion.

<sup>9</sup> D'éventuelles répétitions entre les différents documents seront existantes. Nous espérons qu'à l'avenir une collaboration pourra se mettre en place afin de réfléchir à la complémentarité de ces approches. Notons que des parties importantes du rapport intermédiaire de l'évaluation fédérale sont utilisées, particulièrement dans la partie présentant les projets et le HF.

niveau des expériences des bénéficiaires. Il vise à déplier les façons dont s'incarnent, dans la pratique, les principes du Housing First, tant pour les locataires que pour les intervenants sur le terrain.

Nous présentons ainsi :

1. La méthodologie employée pour cette évaluation.
2. Le Housing First : l'origine du concept, les débats actuels, les données existantes.
3. La situation du sans-abrisme à Bruxelles : les chiffres, l'organisation du secteur, les débats.
4. Le fonctionnement des projets de Housing First à Bruxelles, leurs similitudes, leurs divergences, les écarts du modèle
5. Les freins et facilitateurs à l'implémentation du HF à Bruxelles
6. Le débat sur les coûts et l'efficacité du HF à Bruxelles
7. Les données quantitatives des projets de HF à Bruxelles
8. Les locataires, dans le logement, face à l'accompagnement (ainsi que balises théoriques par rapport à l'accompagnement)<sup>10</sup>.

Notons que ces deux derniers points mériteraient d'être analysés à la lumière d'un cadre théorique conséquent. Vu le temps imparti pour cette mission, et l'existence de tels travaux, nous préférons renvoyer le lecteur vers des rapports et recherches existants<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Pour une description plus fine de ces pratiques bruxelloises, nous renvoyons au travail du Forum – Bruxelles contre les Inégalités.

<sup>11</sup> Nous pensons par exemple à la littérature psychologique, anthropologique et sociologique sur l'importance du logement comme facteur de rétablissement et comme garant de la sécurité ontologique (voir Dorvil & al. 2013, p.25-35, pour un résumé de la littérature sur le sujet) mais également sur les trajectoires résidentielles des personnes à la rue ainsi que les travaux sociologiques sur les enjeux de l'accompagnement en logement.

## 1 MÉTHODOLOGIE DE L'ÉVALUATION

---

L'évaluation propose un suivi longitudinal, s'attachant à retracer les expériences des locataires du projet *Housing First Brussels*, porté par le SMES-B et les Infirmiers de Rue, en intégrant une méthodologie biographique à la croisée du qualitatif et du quantitatif (p.ex. Wolf et al. 2013 ; Bidart, 2006), sur plusieurs années. L'analyse politique est basée sur des entretiens avec les professionnels de ces deux projets. Le projet *Stepforward* du Samusocial est auto-évalué mais participe à l'analyse quantitative. L'analyse quantitative sera donc basée sur les trois projets bruxellois.

Les questionnaires sont complétés en interne puis transmis à *La Strada*. Au niveau qualitatif, le Samusocial réalise sa propre évaluation en s'inspirant du guide d'entretien établi par *La Strada*. Cette situation tient à la décision in extremis du Samusocial de ne pas intégrer le projet *Housing First Brussels*, auquel il devait initialement faire partie. *La Strada* étant liée au projet *Housing First Brussels*, il semblait compliqué de lui demander d'effectuer également l'évaluation du projet du Samusocial. Dans le futur, nous recommandons l'analyse de l'ensemble des projets *Housing First* par un opérateur unique.

L'évaluation tente donc de documenter (et d'établir des recommandations à l'usage des travailleurs, du secteur, des représentants régionaux) :

- les expériences des usagers, leur ressenti ;
- le fonctionnement des projets, les manières de faire ;
- les enjeux structurels rencontrés par les projets de HF.

Notons que les analyses et données concernent uniquement les locataires « labelisés COCOM » et non l'ensemble des bénéficiaires des projets de HF à Bruxelles. Cette situation correspond à une réalité de subventionnement qui n'est pas en accord avec la réalité du travail sur le terrain puisque l'accompagnement réalisé par les équipes auprès du public est identique<sup>12</sup>. Cette situation impose des choix méthodologiques qui ne sont pas toujours pertinents en termes de recherche<sup>13</sup>.

### 1.1.1 Volet qualitatif

L'évaluation qualitative se base sur deux types de matériaux :

° **Des entretiens approfondis avec les locataires dans une perspective longitudinale** : les entretiens sont idéalement effectués tous les 6 mois (t : t+6mois ; t+12mois ; t+18mois, etc.). Ce suivi concerne

---

<sup>12</sup> Ce n'est qu'au niveau des subventions que ces locataires sont « étiquetés » par les équipes comme subventionnés par l'un ou l'autre pouvoir subsidiant. Cette réalité crée des difficultés et lourdeurs administratives pour les travailleurs de terrain dans la mise en place des conditions de l'évaluation (compléter les questionnaires, fixer des rendez-vous entre les évaluateurs et les locataires etc.).

<sup>13</sup> Par exemple, plutôt que d'interroger uniquement les locataires « COCOM » qui ont emménagé à partir de juillet 2015, il eut été intéressant de suivre également le parcours des locataires installés depuis plus longtemps dans leur appartement.

dix personnes : cinq personnes du projet porté par le SMES-B et cinq personnes du projet porté par IDR. Des aménagements ont cependant été effectués pour diverses raisons expliquées ci-dessous. Ce rapport reprend les analyses au terme de la première phase d'entretien, après une année.

Le premier entretien avec les locataires porte sur leurs trajectoires résidentielles, leur ressenti par rapport au logement et à l'accompagnement. Le guide d'entretien est semi-directif, il suit une trame de thèmes à aborder tout en laissant une liberté de parole au répondant, à l'agencement propre de son discours et de sa subjectivité.

Le deuxième entretien se veut extrospectif (Martuccelli, 2012), il permet de revenir avec la personne concernée sur les éléments racontés lors du premier entretien, de les expliquer et d'appréhender les différentes évolutions en cours. Les entretiens permettent de mettre en évidence les ingrédients qui facilitent le maintien de la personne en logement et la satisfaction du locataire. La première phase d'entretien a été effectuée avec 9 locataires qui ont tous été vus plus d'une fois.

La première rencontre avec les locataires est réalisée par l'évaluateur/chercheur et l'accompagnateur afin de présenter la démarche. Il leur est expliqué le contexte de la rencontre et les objectifs de l'évaluation. Aucune obligation de participation n'est requise. Il leur est également précisé qu'ils sont libres de ne pas répondre aux questions qu'ils jugent inconfortables. L'anonymat est garanti. Le locataire a ensuite le temps de réfléchir avant de donner son accord (ou son désaccord) et qu'une rencontre ultérieure ne soit fixée avec l'évaluateur/chercheur.

° **Des entretiens individuels et des focus groupes avec les professionnels du projet Housing First Brussels** (travailleurs de terrain et responsables). Ces entretiens visent à mettre en perspective les récits des locataires et à comprendre les enjeux de l'accompagnement ainsi que ceux, structurels, de la mise en place des projets de Housing First à Bruxelles. La matière et le contenu des discours des professionnels sont de plusieurs types :

- des entretiens individuels avec les responsables des services sur l'organisation du projet et la genèse de ces derniers (4) ;
- des entretiens individuels avec des travailleurs portant sur des accompagnements précis (5)<sup>14</sup> ;
- des rencontres autogérées entre les travailleurs du SMES-B et d'IDR portant sur des aspects concrets de leurs pratiques (2) ;
- des focus groupes : un focus groupe animé par La Strada avec des travailleurs des deux équipes à partir de récits d'accompagnement problématiques, selon une version remaniée de la MAG (Méthode d'Analyse en Groupe)<sup>15</sup>, 5 focus groupes<sup>16</sup> sur l'organisation du travail et la mise en oeuvre des principes du Housing First (2 avec l'équipe du SMES, 1 avec l'équipe d'IDR, 2 au niveau fédéral).

De manière informelle, les tables d'échange entre professionnels engagés dans le Housing First organisées par la Fondation Roi Baudouin et les tables d'échange organisées par le groupe de travail

---

<sup>14</sup> Les locataires ont chaque fois été consultés pour accord.

<sup>15</sup> <https://sociologies.revues.org/2968>

<sup>16</sup> Ces cinq focus groupes ont été réalisés par l'équipe d'évaluateurs du Housing First Belgium et par le Forum – Bruxelles contre les inégalités.

intersectoriel Housing First Bruxelles avec les travailleurs des secteurs connexes impliqués dans HF ont également alimenté ce travail.

## 1.1.2 Volet quantitatif

Le volet quantitatif s'inspire des outils utilisés au niveau de l'évaluation fédérale. Dans l'évaluation fédérale, « le recueil de données quantitatives s'organise autour de l'articulation de trois types distincts et complémentaires de questionnaires standardisés appelés fiches. Les fiches 1 et 3 sont destinées à chaque répondant de chaque groupe (HF, logé, rue). Elles visent respectivement à tracer l'anamnèse sociale de la personne et à recueillir la perception de la personne quant à sa propre évolution. La fiche 2 est uniquement destinée au groupe expérimental. Elle vise à recueillir la perception des travailleurs sociaux quant à l'évolution des personnes logées et accompagnées dans le cadre du programme Housing First Belgium. Pour permettre un traitement transversal des données, chacune des fiches est encodée dans une base de données commune à tous les sites. Pour garantir l'anonymat, les informations encodées ne sont pas reliées à l'identité réelle du répondant mais à un code reprenant ses initiales et sa date de naissance »<sup>17</sup>.

L'analyse quantitative proposée dans le cadre de l'évaluation régionale n'est pas comparative mais descriptive. Elle repose sur l'utilisation des fiches 1 et 3 qui ont été adaptées afin d'être allégées. Ce choix s'est fait après concertation avec les trois équipes concernées. Les fiches 2 ne sont pas utilisées. Ce recueil statistique concerne l'ensemble des locataires labellisés « COCOM » (24 personnes à ce jour). Les données complétées sont insérées dans la base de données fédérale.

Les fiches 1 sont complétées par les équipes d'accompagnement et les locataires en M0 (moment de l'entrée en logement), M12, M24, c'est-à-dire tous les ans à partir de l'entrée en logement<sup>18</sup>. « La fiche 1 a pour objectif de réaliser l'anamnèse sociale de chaque répondant au moment de l'inclusion dans le dispositif de recherche. Elle se compose d'informations socio-démographiques, de données portant sur le parcours résidentiel des répondants et sur leur prise en charge par les services sociaux. Exemples de données recueillies dans la fiche 1 :

- Profil du répondant (âge, sexe, nationalité, situation administrative, composition de ménage, type de revenu et situation financière, ...)
- Parcours résidentiel antérieur (la semaine passée, l'année passée, tout au long de la vie) ;
- Parcours au sein des dispositifs d'aide sociale (fréquentation d'institutions et services);
- Parcours professionnel ;
- Situation en termes de santé physique, de santé mentale et de consommation de substances »<sup>19</sup>

Les fiches 3 sont complétées par l'évaluateur/chercheur de la Strada en M0 (moment de l'entrée en logement), M12, M24... tous les ans également. Le Samusocial a choisi une personne extérieure

---

<sup>17</sup> Rapport intermédiaire Housing First Belgium, 2014, p. 98 :

<http://www.housingfirstbelgium.be/medias/files/hfb-mise-en-place-et-1eres-observations-2.pdf>

<sup>18</sup> Dans l'expérimentation fédérale, ces fiches sont complétées tous les six mois.

<sup>19</sup> Rapport intermédiaire Housing First Belgium, 2014, p. 99-100 :

<http://www.housingfirstbelgium.be/medias/files/hfb-mise-en-place-et-1eres-observations-2.pdf>

d'Hermesplus pour faire passer les fiches 3 aux locataires de son projet. « La fiche 3 vise à recueillir la perception du répondant quant à sa situation actuelle. Exemples de données recueillies dans la fiche 3 :

- Situation de logement (appropriation, inscription dans le quartier, relation de voisinage, ...)
- Accompagnement (fréquence, domaine d'intervention, ...)
- Degré de satisfaction quant au logement et à l'accompagnement proposés ;
- Qualité de vie et bien-être du répondant;
- Utilisation des services d'aide sociale;
- Qualité de la relation avec l'équipe d'accompagnement;
- Insertion sociale ; »<sup>20</sup>

<u>Fiche</u>	<u>Objectif</u>	<u>Question</u>	<u>Fréquence de passation</u>	<u>Personne récoltant les informations</u>
Fiche 1	Anamnèse sociale	Qui sont-ils ?	M0, M12, M24 ...	Travailleur social
Fiche 3	Perception du bénéficiaire quant à l'évolution de sa situation	Quels effets ?	M0, M12, M24 ...	Évaluateur-chercheur de la Strada pour le SMES et IDR  Hermesplus pour le Samusocial

Ce rapport reprend donc une analyse descriptive de la situation des locataires dans le cadre des projets Housing First à Bruxelles. Il faudra attendre M12 pour pouvoir réaliser des analyses comparatives après un an.

Au 01/04/2016, nous avons reçu les fiches 1 de 21 locataires de la part des trois projets et obtenu 16 fiches 3<sup>21</sup>. De nouvelles entrées en logement sont à prévoir dans chaque projet.

### 1.1.3 Contraintes, limites, biais

Plusieurs contraintes sont à prendre en compte dans le déroulement et l'avancement de l'évaluation. En effet, celle-ci dépend de l'avancement des projets (des mises en logement), eux-mêmes dépendant notamment de la mise à disposition de logement via les partenaires. Par ailleurs, les équipes de terrain sont très occupées par l'accompagnement des locataires et ce notamment lors des premières semaines après l'arrivée en logement. Enfin les locataires sont amenés à rencontrer beaucoup d'intervenants dans les premières semaines/mois qui suivent leur installation et il est dès lors parfois compliqué de leur proposer une énième rencontre avec l'évaluateur.

<sup>20</sup> <http://www.housingfirstbelgium.be/medias/files/hfb-mise-en-place-et-1eres-observations-2.pdf> p. 101.

<sup>21</sup> Quatre fiches nous ont été transmises par le Samusocial tandis que les fiches 3 des deux autres projets sont réalisées par la Strada avec les locataires.

Par ailleurs, si les questionnaires doivent idéalement être complétés rapidement après l'entrée en logement des locataires, les aléas du terrain empêchent généralement de procéder dans les temps. Comme le rapport intermédiaire de l'évaluation fédérale le soulignait : « *Lors des premières semaines en logement, les personnes sont occupées par leur emménagement et n'ont pas de temps à consacrer aux évaluateurs; inclure un tiers, comme l'évaluateur, dans la relation de confiance récemment nouée entre l'équipe d'accompagnement et le locataire n'est pas aisé. La situation en MO est censée refléter une situation de départ, alors que, pour certains, la mesure en MO reflète peut-être déjà un effet de la mise en logement* »<sup>22</sup>. Ainsi, les analyses statistiques permettront de mesurer l'évolution dans le temps de la situation des locataires.

La deuxième phase d'entretien n'a pu être réalisée pour les raisons évoquées ci-dessus mais pas uniquement. La situation des locataires nécessite souvent plusieurs rencontres avant d'installer un climat propice au déroulement d'un entretien ou une relation de confiance minimale afin d'obtenir une information de qualité. Ainsi, chaque entretien réalisé succède à plusieurs rendez-vous manqués, plusieurs appels téléphoniques et souvent plus d'une rencontre préalable. Les entretiens s'effectuent parfois en deux temps car certains locataires sont vite épuisés. Si la multiplicité de ces rencontres constitue parfois une lourdeur en termes d'organisation, elle permet également de mettre en perspective certaines des informations obtenues. Vu les obstacles rencontrés, ce rapport reprend donc les données récoltées au terme de la première phase d'entretiens avec les locataires.

L'enquête par entretien comprend bien sûr des limites épistémologiques quant au type d'informations qu'il est possible de recueillir auprès des répondants. Tant l'environnement que le moment de l'entretien ont une incidence sur le type de discours produit (par exemple, on peut supposer l'enthousiasme de la première semaine en logement, la décompression des semaines suivantes, la solitude et l'angoisse des premiers mois etc.). Les informations recueillies reflètent la subjectivité du répondant et nécessitent, dans certains cas, d'être confrontés aux faits, notamment en ce qui concerne les relations avec les intervenants ou les informations concernant le logement. La variabilité du discours peut s'avérer d'autant plus importante lorsqu'il est question de personnes ayant de lourds problèmes de santé mentale. Par ailleurs, la liberté de parole des répondants au sujet de l'accompagnement peut s'avérer relative lorsqu'ils sont face au chercheur qu'ils ne connaissent pas et qui leur a été présenté par les personnes qui effectuent son accompagnement.

La multiplicité des rencontres avec les locataires et l'observation des interactions entre les locataires et les équipes est un moyen de pallier ces limites. Il n'a toutefois pas été possible d'effectuer des observations dans le cadre de ce travail (impossibilité pour les équipes d'intégrer une personne supplémentaire au suivi, difficulté de la casquette du chercheur dans la relation avec le locataire etc.). Lorsque cela a été possible, la situation de certains locataires interrogés nous a été présentée par un travailleur, avec l'accord explicite du locataire.

De manière générale, rappelons que ces analyses concernent uniquement les locataires labellisés « COCOM », ce qui ne constitue pas un choix méthodologique de recherche.

---

<sup>22</sup> <http://www.housingfirstbelgium.be/medias/files/hfb-mise-en-place-et-1eres-observations-2.pdf>, p. 97-98.

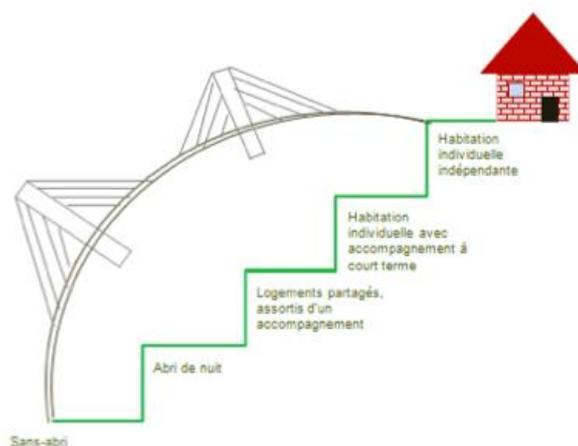
## 2 LE HOUSING FIRST

---

L'approche du Housing First propose une sortie immédiate de la rue par le logement permanent, sans passer par la case réadaptation, à des personnes sans-abri particulièrement fragiles combinant des problèmes d'addiction (drogues, alcool) et/ou de santé mentale et ayant généralement un long parcours de vie en rue. Si le Housing First est parfois considéré comme une réponse par le logement à tout type d'absence de chez soi, dans ses débuts, il se référait uniquement au projet pionnier, Pathways to Housing.

### 2.1 DU MODÈLE ORIGINAL PATHWAYS TO HOUSING AUX ADAPTATIONS

Aujourd'hui adopté comme stratégie nationale de lutte contre le sans-abrisme aux Etats Unis, le Housing First est né au début des années 1990 à New York avec le projet « Pathways to Housing ». Ce projet, créé par le Dr. Sam Tsemberis, s'adressait uniquement à des personnes vivant en rue et combinant des problèmes de santé mentale et d'assuétudes. Il s'est développé en opposition au modèle évolutif de soins, largement répandu aux Etats-Unis (et dans le nombreux pays) depuis les années 1970 (Pleace 2008). Selon ce modèle d'intervention (autrement appelé « modèle linéaire », « en escalier » ou encore « continuum de soins »), un parcours-type d'insertion est constitué de plusieurs échelons, transitoires, que les personnes sans abri doivent chaque fois gravir pour accéder au niveau supérieur. Ils passent ainsi, étape par étape, des abris de nuit et centres d'hébergement d'urgence aux maisons d'accueil, aux logements de transit, aux logements accompagnés etc. pour accéder, en bout de course, à un logement autonome. A chaque étape, des conditions, normes et degré d'autonomie différents sont imposés et requis (comme le fait de réaliser une cure ou de suivre un traitement).



Le problème essentiel de ce modèle est qu'une proportion importante des usagers reste « bloquée » aux échelons les plus bas, et n'arrivent jamais à accéder à un logement permanent. Les approches évolutives ont ainsi été accusées d'être des modèles de gestion plutôt que de résolution du problème sans-abri, autrement dit, d'être des systèmes qui gèrent l'absence de chez soi plutôt que d'y mettre

fin (Burt & Spellman 2007). Le modèle du Housing First prend le contrepied de ce système et instaure le logement comme point de départ de la reconstruction d'une personne vivant à la rue. Ce modèle rejette l'idée selon laquelle les personnes sans abri devraient être « prêtes au logement » avant de pouvoir y accéder, arguant que cette idée exclut davantage les personnes qu'elle ne les inclut dans la société.

Dans le modèle originel HF (Pathways to Housing), Tsemberis (2010) décrit huit principes de base:

1. Le logement comme un droit fondamental	Inconditionnellement, HF met en avant le logement comme droit fondamental (sans exigence de traitement)
2. Du respect, de la bienveillance et de la compassion pour tous les locataires	A travers le processus d'accompagnement, HF souligne l'importance d'un rapport respectueux et bienveillant entre les travailleurs sociaux et les habitants HF (attitude ouverte et sans préjugés).
3. L'engagement à travailler avec le locataire aussi longtemps que nécessaire	La durée de la disponibilité de l'aide n'est pas spécifiée à l'avance. Le contrat de location est de durée indéterminée tout comme l'est l'accompagnement.
4. Du logement réparti dans des logements indépendants (logement diffus)	Chaque habitant doit pouvoir disposer d'un logement individuel. Idéalement, les logements sont répartis dans différents quartiers ou dans la ville. Au maximum 15% des logements d'un même immeuble d'appartements sont loués à des locataires HF.
5. La séparation du logement et de l'accompagnement	Le logement est séparé de l'accompagnement. Le locataire peut accéder au logement et le garder quelles que soient ses motivations ou choix en matière de traitement et d'accompagnement.
6. La liberté de choix et l'autodétermination	La notion de choix est centrale et couvre tous les domaines. Ainsi l'habitant est libre de choisir son logement, son quartier, son mobilier. Les habitants HF déterminent eux-mêmes quels sont leurs objectifs et les ressources pour les réaliser. Le travailleur social essaie de suivre l'habitant dans ses choix et vise une indépendance maximale.
7. Le rétablissement	HF ne veut pas seulement répondre aux besoins de l'habitant mais vise également son rétablissement, c'est-à-dire son bien-être.
8. La réduction des risques	L'approche HF suit le principe de la réduction des risques. L'accent n'est pas mis sur le traitement ou la thérapie mais sur la limitation des problèmes de santé/dégâts liés à l'abus de substances, tant pour l'usager que pour la société.

Les principes du HF tels que développés par Tsemberis visent l'intégration de l'utilisateur au sein de la communauté, en tant que citoyen. Ainsi, le logement proposé est disponible sous forme d'un bail standard, à un prix abordable, sans condition de traitement. Les seules conditions imposées à l'utilisateur sont celles de n'importe quel locataire, notamment : le paiement du loyer et le respect du voisinage. L'utilisation du service se fait sur une base volontaire, mais le locataire est encouragé à rencontrer l'équipe une fois par semaine<sup>23</sup>.

En fonction des besoins du public, l'accompagnement est assuré par une équipe de type ACT (Assertive Community Treatment), pluridisciplinaire (experts, spécialistes de toxicomanie, infirmiers, psychiatres, travailleurs sociaux, spécialistes de l'emploi), ou ICM (Intensive Case Management), les travailleurs font ainsi office de « service brokers », ils mettent les locataires en lien avec les services généralistes. Dans tous les cas, l'accompagnement est mobile, adapté aux besoins de la personne, et l'équipe est idéalement joignable 24h/24, 7jours/7.

Initialement, le Housing First a été développé pour des personnes sans abri ayant des problèmes lourds de santé mentale et d'assuétudes. Le public-cible s'est élargi petit à petit et s'adresse maintenant aussi à des familles ou à des jeunes en situation de sans-abrisme. Les équipes ACT sont particulièrement adaptées aux personnes ayant des besoins très élevés et combinant plusieurs problématiques tandis que les équipes ICM travaillent davantage avec des personnes aux besoins modérés.

Housing First est un modèle qui a fait ses preuves et a été l'objet de nombreuses études et évaluations, apportant des résultats très positifs : en moyenne, 8 personnes sur 10 se maintiennent dans le logement (voir ci-dessous). Aujourd'hui, le Housing First est largement pressenti comme « un modèle d'habitation le plus à même de soutenir la prévention de l'itinérance chez les personnes ayant des problèmes de santé mentale et cela dans l'ensemble des pays occidentaux dont le Canada (Culhane et al., 2002; Gulcur et al. 2003; Tsemberis, Gulcur, Nakae, 2004; Corrigan, McCracken, 2005; Nelson, Aubry, Lafrance, 2007; Culhane, Metraux 2008) » (Dorvil, 2013 : 18).

Face au succès de ce premier projet, plusieurs programmes axés sur le logement ont été mis en place sous le nom de Housing First. Ces projets transforment, dans une plus ou moins grande mesure, les principes de base du modèle pionnier. L'utilisation du terme est parfois ambiguë puisqu'elle décrit une variété de plus en plus large de projets (Pleace, 2008). Certains projets qui se revendiquent du HF fournissent par exemple des logements et un service d'accompagnement sur place, regroupant ainsi les logements sur un même site, tandis que d'autres s'apparentent à des centres d'hébergement traditionnels mais sans limite de séjour (Busch Geertsema 2010). D'autres projets opèrent une sélection de leur public (rejet des personnes « difficiles à loger » ou qui ne coopèrent pas avec le personnel d'accompagnement), imposent des limites de séjour ou conditionnent le logement au suivi d'un traitement. Bref, autant d'éléments qui s'opposent à la philosophie même du HF et ne sont pas compatibles avec une approche de réduction des risques, basée sur le rétablissement.

Cette situation a amené le programme Pathways à développer une échelle de fidélité permettant de

---

<sup>23</sup> Le HF est considéré comme une innovation sociale majeure en matière de lutte contre le sans-abrisme. En réalité, la nouveauté du dispositif tient d'abord à l'idée de donner directement un logement à une personne sans abri. Les principes sur lesquels se base le modèle en matière d'accompagnement ne relève pas d'un nouveau paradigme mais plutôt de la réactualisation d'une éthique et d'une philosophie de l'aide malmenée avec le temps.

montrer que le succès des projets tient réellement au suivi de ses principes (par ex. liberté de choix, logements dispersés etc.). La variabilité des applications du HF sur le terrain invite ainsi à en différencier les formes. Ainsi, N. Pleace distingue trois types de HF<sup>24</sup> :

- « Pathways Housing First » : définit les projets qui suivent le modèle original Pathways to Housing (notamment en termes de public-cible).
- « Communal Housing First » : définit des projets qui suivent la philosophie HF mais logent les personnes dans un même immeuble où se situe également l'équipe d'accompagnement qui dispose en interne des compétences médicales, psychiatriques et autres utiles aux locataires.
- « Light Housing First » : s'adresse à un public plus large de personnes sans abri comme les jeunes et les familles et qui ne combine pas forcément des problèmes de santé mentale et d'assuétude. L'accompagnement est de type ICM, les travailleurs font office de « service broker », remettent en lien avec des services généralistes. L'aide médicale ou psychiatrique n'est pas disponible au sein même de l'équipe.

Ces différentes formes de HF ont fourni des preuves de leur efficacité, au regard notamment des approches plus traditionnelles des modèles évolutifs des soins. Néanmoins, les écarts au modèle posent la question de savoir jusqu'où, dans ses adaptations, un service peut être appelé Housing First, au regard d'autres services proposant également un accompagnement au logement à des personnes sans abri.

## 2.2 L'ÉVALUATION ET LA RECHERCHE AUTOUR DU HOUSING FIRST

Le développement du HF (comme philosophie et comme projet) s'est largement appuyé sur des recherches et des évaluations qui ont permis de fournir au modèle des données et des analyses et qui ont contribué à mettre les dispositifs à l'agenda politique. En effet, l'une des spécificités du modèle HF est d'avoir su, dès ses prémisses, allier les pratiques concrètes de terrain aux logiques de l'évaluation scientifique (Dorvil 2013 : 22). Le HF serait d'ailleurs le seul dispositif d'aide aux personnes sans abri basé sur les données probantes (Kertesz et al., 2009). Les recherches peuvent constituer, tant pour les responsables politiques que pour les institutions ou les services, un moyen de lobbying politique (Pleace, 2016).

Ces pratiques d'évaluations/de recherche sont plurielles. Leurs objectifs, objets, méthodes et acteurs également. Globalement, on peut différencier les évaluations « observationnelles » (observational evaluation ou « process evaluation », qui visent à regarder si les services de Housing First ont accompli leurs objectifs et si ces objectifs ont amélioré les conditions de vie des bénéficiaires), des évaluations comparatives (qui comparent les expériences des bénéficiaires d'un projet de Housing First à celles

---

<sup>24</sup> Pour une présentation plus détaillée des différences et enjeux de ces différentes approches (qui regroupent par ailleurs chacune une diversité de services et d'organisation différentes, nous renvoyons au rapport de N. Pleace sur le sujet, disponible en ligne : [http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/housing\\_first\\_pleace.pdf](http://www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/housing_first_pleace.pdf)

d'un groupe contrôle de personnes en rue) et des études ou échelles de fidélité (qui observent la fidélité des services au modèle PTH).

Plusieurs études longitudinales ont montré l'efficacité du programme en révélant que celui-ci permet d'améliorer sensiblement la durée d'occupation du logement. Des essais contrôlés randomisés ont justifié l'éloignement proposé des approches linaires de soins. Ces résultats montrent que même les personnes qui souffrent de troubles mentaux sévères et de double diagnostic sont capables de vivre dans un logement autonome, pour autant qu'un accompagnement adapté leur soit offert. En voici les principaux résultats<sup>25</sup> :

- Le taux de rétention résidentiel se situe entre 80 % et 90 % (Tsemberis & al., 2004 ; Stefancic & al., 2007 ; Forchuk & al., 2008 ; Pearson & al., 2009). Les recherches canadiennes pour le projet *At Home/Chez Soi* convergent vers les mêmes résultats (CSMC, 2012).

- La stabilité résidentielle a des conséquences positives sur la santé mentale (diminution des symptômes (Greenwood & al., 2005).

- En matière de toxicomanie, l'influence du programme n'est pas évidente, même si plusieurs études indiquent une incidence positive du programme sur la consommation de drogue et d'alcool (Stefancic & al., 2007 ; Kertesz & al., 2009; Fitzpatrick-Lewis & al., 2011; Padgett & al., 2011; Collins & al., 2012).

- Une meilleure perception des participants de leur qualité de vie et un meilleur sentiment de contrôle (Nelson & al., 2007), et de sécurité (Padgett, 2007).

- Les bénéficiaires perçoivent l'accompagnement comme une aide importante à leur rétablissement (Matejkowski & al., 2009; Pamela & al., 2009; Stanhope & al., 2009; Fitzpatrick-Lewis & al., 2011; Henwood & al., 2011).

- Au niveau de la fréquentation des services : une baisse des hospitalisations (Gulcur & al., 2003), et une diminution de l'usage des urgences, des centres de désintoxication et des services d'incarcération (Desilva & al., 2011, Culhane et al., 2002; Fitzpatrick-Lewis & al., 2011).

- une réduction des coûts des services sociaux et de santé due à une baisse de la fréquentation des urgences, des refuges, des centres de désintoxication (Gulcur & al., 2003 ; Cuhlane & al., 2008 ; Larimer & al., 2009 ; Chalmers McLaughlin, 2011).

Depuis 2008, la littérature scientifique apporte un éclairage qualitatif au côté de ces données quantitatives en analysant plus en profondeur le vécu en logement des participants des programmes HF. Les recherches approfondissent les connaissances sur les enjeux relatifs au maintien de la stabilité résidentielle et sur les facteurs qui favorisent l'intégration sociale en logement (Gulcur & al., 2007; Nelson & al., 2007; Yanos & al., 2007; Kertesz & al., 2009; Fitzpatrick-Lewis & al., 2011; Nicholls, Atherton 2011; Padgett & al., 2011; Stanhope & al., 2011).

---

<sup>25</sup> Les résultats des études sont en grande partie repris du rapport de recherche présenté à la commission de la santé mentale du Canada sur le Projet Chez Soi à Montréal (Dorvil 2013, p.21-24). Notons par ailleurs que les études avec groupe contrôle sont peu nombreuses (à l'exception de micro-évaluations locales comme au Canada, en Espagne, en France et en Belgique).

Ainsi, les participants semblent satisfaits de l'expérience du Housing First mais l'entrée en logement ne se fait pas sans difficulté. Les études relèvent le sentiment de solitude, les inconforts liés au changement (dormir dans un nouvel espace, s'approprier un nouveau quartier) (Jost & al., 2011). La période d'installation est affectée d'incertitudes liées à l'avenir (Padgett, 2007, 2012) alors que les locataires doivent affronter ce qu'est « vivre normalement » et les formes de stigmatisation et de discrimination liées à leur situation.

Les problèmes liés au logement les plus souvent rencontrés sont associés aux questions d'hygiène, aux bruits excessifs et aux peurs imaginaires liées aux hallucinations (Pearson & al., 2009) mais ces problèmes ne porteraient pas préjudice au maintien en logement, comme le sont les problèmes liés à la propriété, l'usage abusif de drogue et d'alcool ainsi que des comportements intimidants à l'égard du voisinage, des propriétaires ou de l'équipe de travail (Dorvil 2013 : 24).

## 2.3 DÉVELOPPEMENTS EUROPÉENS

Etant donné le succès du modèle Housing First aux Etats-Unis et les constats similaires en Europe (l'existence d'une population de personnes sans abri « chroniques » qui ne trouve pas de solution au sein des services d'aide existants), le modèle du HF s'est aussi développé en Europe. Les façons dont les pays ont décidé de se lancer dans cette approche varient. Si certains jugent que les données actuelles en faveur du HF sont suffisantes pour se lancer dans l'expérience (comme c'est le cas du Danemark qui a décidé d'en faire sa stratégie nationale de lutte contre le sans-abrisme), d'autres arguent que la différence entre le contexte européen et le contexte américain nécessite d'allier le développement du HF à des études visant à en étudier l'efficacité (comme c'est le cas de la France).

Les contextes américains et européens ne sont certes pas identiques. Benjaminsen et Dyb, dans un article consacré aux modèles de prise en charge dans les pays nordiques (2008), repèrent trois modèles coexistant dans l'aide aux personnes sans abri en Europe : le modèle de l'escalier, le modèle de l'ancrage et le modèle de la normalisation.

« Le modèle de l'ancrage apparaît comme le plus fréquent en Europe : la personne sans abri est d'abord accueillie et accompagnée dans une structure d'hébergement à long terme, comme une maison d'accueil jusqu'au moment où elle est considérée comme apte à vivre seule. Cette nouvelle insertion en logement se réalisant avec ou sans accompagnement.

Le modèle en escalier *stricto sensu*, selon lequel une personne aurait à franchir une série d'étapes pré-qualifiantes avant de pouvoir accéder au logement individuel et autonome, ne serait officiellement utilisé qu'en Suède. Ce modèle se différencie de celui de l'ancrage par l'obligation pour la personne sans abri de réussir chaque étape pour pouvoir poursuivre son parcours d'insertion. Ces deux modèles impliquent un certain degré de conditionnalité et l'idée que la personne doit être préparée au logement ».

Le modèle de la normalisation (également appelé modèle de la citoyenneté) s'est développé ces dernières années sous l'influence de la désinstitutionnalisation des soins (...). Ce modèle sert de référence pour le logement de groupes-cibles fragilisés, comme les personnes handicapées ou

les patients psychiatriques, mais également pour la population sans-abri ». L'approche Housing First est le plus souvent apparentée à ce modèle »<sup>26</sup>.

**Table 4: Three models of homelessness intervention**

	The normalising model	The tiered model	Staircase of transition
<b>Measure</b>	Moving into independent living in one's own dwelling.	Independent living after an intermediate phase from hostel or similar establishment to independent living.	Hierarchy/staircase of lodging and dwellings; independent living for those who qualify.
<b>Method</b>	Individually designed support.	Tiers of intervention during a settled intermediate phase before independent living.	Differentiated system of sanctions based on withdrawal and expansion of rights and goods.
<b>Ideology</b>	Homeless persons have the same needs as other people, but some need support to obtain a 'life quality'	A negative circle is to be broken through gradual adaption to independent living.	Homeless persons need to learn to live independently and not all will succeed.

Source : Dyb (2005), based on Harvey (1998) and Sahlin (1996).

Aujourd'hui, quatorze pays européens font du Housing First : l'Autriche, la Belgique, le Danemark, la Finlande, l'Irlande, l'Italie, les Pays-Bas, la Norvège, le Portugal, l'Espagne, la Suède, le Royaume-Uni, la France, le Luxembourg<sup>27</sup>.

Des études réalisées au niveau européen montrent globalement les mêmes résultats qu'aux Etats-Unis, à savoir un taux de maintien en logement d'au moins 80 % pour les personnes sans abri ayant des besoins élevés, des effets positifs sur la santé, le bien-être et l'intégration sociale ainsi qu'une réduction de la fréquentation des services d'urgence hospitaliers<sup>28</sup>.

Au niveau belge, les résultats de l'expérimentation montrent qu'après deux ans, sont encore en logement : 90% du public HF, 86% du groupe contrôle logé (besoins moins élevés) et 48% des personnes du groupe contrôle rue<sup>29</sup>.

Ces développements européens s'inscrivent dans la continuité des recommandations du Jury de la Conférence Européenne de Consensus tenue à Bruxelles en décembre 2010, à savoir le développement d'approches dirigées vers le logement comme stratégie de lutte contre le sans-abrisme, étant donné que ces approches sont considérées comme les plus efficaces et les plus pertinentes en la matière. Par « approches dirigées vers le logement » (Housing Led strategies), le Jury entend : un accès à un

<sup>26</sup> Rapport intermédiaire Housing First Belgium, 2014, p. 15-16.

<sup>27</sup> Pour plus d'informations sur les expérimentations dans les pays européens, voir [www.housingfirstguide.eu](http://www.housingfirstguide.eu)

<sup>28</sup> Housing First Guide Europe, 2016, p. 24.

<sup>29</sup> <http://www.housingfirstbelgium.be/>

logement permanent comme première réponse à toutes les formes de sans-abrisme ; la prévention à la perte du logement ; la mise à disposition de services de support mobile en adéquation avec les besoins des publics concernés. Le Housing First est une forme d'aide dirigée vers le logement. Malgré les différences de contextes, les approches dirigées vers le logement, telles le HF, sont reconnues en Europe comme étant les approches adéquates pour lutter contre le sans-abrisme.

Afin de documenter ces développements mais aussi d'informer sur le modèle du HF, la Feantsa a travaillé à la production d'un guide à l'usage des responsables politiques et services des pays européens. Ce guide reprend l'ensemble des principes HF tels que mis en avant par le programme Pathways to Housing, mais adaptés au contexte européen en concertation avec le Dr. Tsemberis et un comité consultatif constitué d'experts européens. Ces principes sont presque identiques à ceux du programme Pathways, excepté qu'ils laissent de côté l'importance de la dispersion du logement au sein de la communauté :

- Le logement en tant qu'un des Droits de l'homme
- Choix et contrôle pour les usagers de services
- Séparation entre le logement et l'accompagnement
- Services d'accompagnement orientés vers le « rétablissement »
- Principe de réduction des risques
- Engagement actif sans coercition
- La personne au centre de l'accompagnement
- Souplesse de l'accompagnement proposé aussi longtemps que nécessaire (pas de limite dans le temps)

Pour une description détaillée des principes, nous renvoyons au guide Housing First Europe<sup>30</sup>.

## 2.4 DÉBATS AUTOUR DU HOUSING FIRST

Le développement du Housing First pose des enjeux à différentes échelles : au niveau politique certainement mais aussi au niveau du travail social et de ses méthodologies.

L'un des enjeux majeurs de ce développement est la question de fidélité au modèle de base. Les avis sur l'adaptation du modèle et leurs impacts sont partagés. Si certaines études stipulent qu'être fidèle aux fondements originaux du modèle Housing First est une condition de réussite des projets (Goering

---

<sup>30</sup> [www.housingfirstguide.eu](http://www.housingfirstguide.eu)

et.al, 2014), l'on constate que différentes expériences européennes qui dévient du modèle original s'avèrent également efficaces (Busch-Geertsema, 2013)<sup>31</sup>.

Cette question est donc un enjeu en termes d'efficacité des pratiques mais également en termes politiques. En effet, si les adaptations au modèle fonctionnent également, la question de la différenciation entre des pratiques HF et des services de guidance à domicile (autrement appelés logement accompagné) devient sensible ; les frontières entre les projets aux adaptations multiples peuvent s'avérer poreuses. Cette situation peut avoir des implications en terme de financement, notamment lorsque les budgets alloués aux services d'aide aux personnes sans abri fonctionnent dans des enveloppes budgétaires fermées. C'est la question de la différence entre des projets HF et des projets « Housing led » (orientés vers le logement).

L'un des risques associé au non-respect du modèle de base en matière de public-cible ou de conditionnalité concerne la possibilité de l'écartement progressif des services de HF des personnes les plus éloignées des services et du logement, celles qui sont considérées comme « les plus compliquées », qui cumulent plusieurs problématiques (pour qui les programmes étaient initialement destinés).

Un enjeu similaire concerne le débat régissant le fait d'identifier le HF comme un paradigme d'action sociale ou comme un programme, un service. La question étant de savoir si les principes et la philosophie du HF doivent opérer comme stratégie globale de lutte contre le sans-abrisme.

Ces enjeux se posent également au niveau bruxellois. Nous reviendrons plus amplement sur ceux-ci dans une partie ultérieure.

---

<sup>31</sup> La question de la fidélité au modèle se pose notamment dans des pays où le Housing First s'est développé selon une approche bottom-up, comme c'est le cas en Belgique, où le Housing First est d'abord né de volontés locales.

---

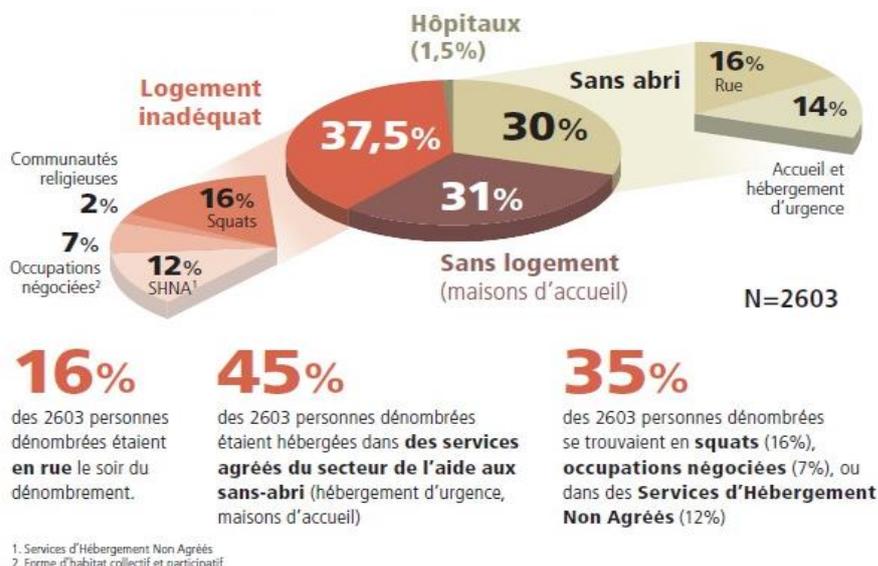
## 3 LE SANS-ABRISME À BRUXELLES

### 3.1 CHIFFRES ET PROFILS

Puisqu'il n'existe pas d'enregistrement systématique, le nombre de personnes qualifiées de sans-abri est difficile à comptabiliser. La complexité de cette mesure est liée également à des enjeux de définition, de visibilité et de représentations sociales<sup>32</sup>. Plusieurs instruments existent néanmoins à Bruxelles pour estimer ce chiffre, comme le dénombrement effectué tous les deux ans par La Strada ainsi que son recueil central de données, qui répertorie l'activité d'accueil de l'ensemble des services d'aide aux personnes sans abri et permet certains suivis longitudinaux<sup>33</sup>.

Le dernier dénombrement qui a effectué une « photo » du nombre de personnes sans abri à un moment donné date de la nuit du 6 novembre 2014. Ce dénombrement a comptabilisé 2603 personnes en région bruxelloise, dont 30% de personnes sans abri (rue et hébergement d'urgence), 31% de personnes sans logement (maison d'accueil), et 37,5% de personnes en logement inadéquat (squats, structures d'hébergement non agréées)<sup>34</sup>. Cette nuit-là, 780 personnes étaient donc en rue et dans les services d'urgence.

Ces chiffres ne prennent pas en compte les personnes vivant en logement de transit (536 personnes en 2014) ou en logement accompagné (713 personnes, dont 48% en logement privé).



<sup>32</sup> La grille Ethos (typologie européenne en matière de mal logement) permet de distinguer plusieurs formes d'absence de chez soi et de comparer les données. <http://www.feantsa.org/spip.php?article121&lang=en>

<sup>33</sup> Pour plus d'informations et de détails sur ces instruments (les limites, les avantages), voir le site de la Strada : [www.lastrada.brussels](http://www.lastrada.brussels)

<sup>34</sup> Troisième dénombrement des personnes sans-abri, sans logement et en logement inadéquat en Région de Bruxelles Capitale, La Strada, 2014 : [http://www.lstb.be/images/LaStrada\\_Denombrement\\_2014\\_rapport\\_FR.pdfsource](http://www.lstb.be/images/LaStrada_Denombrement_2014_rapport_FR.pdfsource).

Trois types de données sont intéressantes à observer par rapport au projet HF bruxellois: la durée moyenne de séjour en rue, la durée moyenne de séjour au sein des institutions du secteur, le pourcentage des personnes en rue présentant des problèmes de santé mentale et des problèmes d'addictions (et ce pourcentage au sein des institutions du secteur). Ces informations permettent d'avoir des indications quant à la « chronicité » du phénomène et au type de public pris en charge par les institutions. Il va sans dire que ces informations ne sont pas faciles à obtenir et que les outils manquent pour les observer.

La « chronicité » du public sans-abri est difficile à évaluer car les données des services d'hébergement d'urgence ne sont pas intégrées au système central de recueil de données. Nous ne disposons donc pas de données croisées sur la fréquentation des centres d'hébergement d'urgence. Le rapport d'activité du Samusocial note que :

- 66,9% des personnes accueillies en dehors de l'hiver sont hébergées pour une période de moins de 10 nuits, absorbant 12,3% des nuitées offertes.
- Un peu plus de 8% du public accueilli passe plus d'une nuit sur deux dans les centres d'hébergement du Samusocial (en dehors du Plan hiver), réalisant ainsi plus de 50% des nuitées offertes<sup>35</sup>.

Notons cependant que l'accueil y est anonyme et que les personnes mentionnent le nom qu'elles souhaitent à l'entrée, ce qui rend ces données très incertaines.

Le recueil central de données dont les chiffres sont analysés par la Strada offre des informations sur la durée des séjours en maisons d'accueil agréées (COCOF, COCOM, VGC) et dans les centres d'accueil de crise (Ariane et l'îlot 160)<sup>36</sup>. Pour la période 2010-2014 : les séjours de moins de six semaines représentaient 80% des personnes dans les centres d'accueil de crise<sup>37</sup> et 28 % des personnes en maison d'accueil. Environ 16% des personnes restent plus d'un an en maison d'accueil (dont 5% plus de 2 ans).

Le recueil central de données donne également des informations sur le nombre de séjours par personne sur une période de 5 ans (2010-2014) : 83% des personnes n'effectuent qu'un seul séjour (ce qui ne veut pas dire qu'elles ne fréquentent pas d'autres services d'hébergement du secteur : centre d'urgence (Samusocial, Pierre d'Angle), structures d'hébergement non agréées, services de guidance à domicile... Elles peuvent avoir trouvé une solution hors secteur, ou être retournées en rue) ; 12% des personnes ont effectué 2 séjours et 5% ont effectué 3 ou plus de 3 séjours.

Il existe donc bien un public qui circule au sein du secteur des maisons d'accueil (5 à 12%, sur une période de 5 ans). Nous ne disposons pas des informations permettant de calculer le pourcentage des

---

<sup>35</sup> [http://www.samusocial.be/files/FR/Samusocial\\_Rapport\\_annuel\\_2015\\_WEB\(2\).pdf](http://www.samusocial.be/files/FR/Samusocial_Rapport_annuel_2015_WEB(2).pdf), p. 43.

<sup>36</sup> Ariane et l'îlot 160 représentaient, en 2014, 27% des places de l'urgence sociale. Ce n'est plus le cas actuellement car le nombre de places du Samusocial a doublé. Notons par ailleurs que le travail effectué par Ariane et l'îlot 160 (gestion de crise jusqu'à l'assurance d'une solution d'hébergement) diffère qualitativement du service offert par le Samusocial et Pierre d'Angle (accueil inconditionnel de nuit, sans accompagnement de sortie).

<sup>37</sup> 20% de ces personnes y restent donc davantage, ce qui peut éventuellement questionner la fonction d'accueil de crise.

---

personnes qui utilise de manière régulière et sur un temps long les centres d'hébergement d'urgence (Samusocial et Pierre d'Angle).

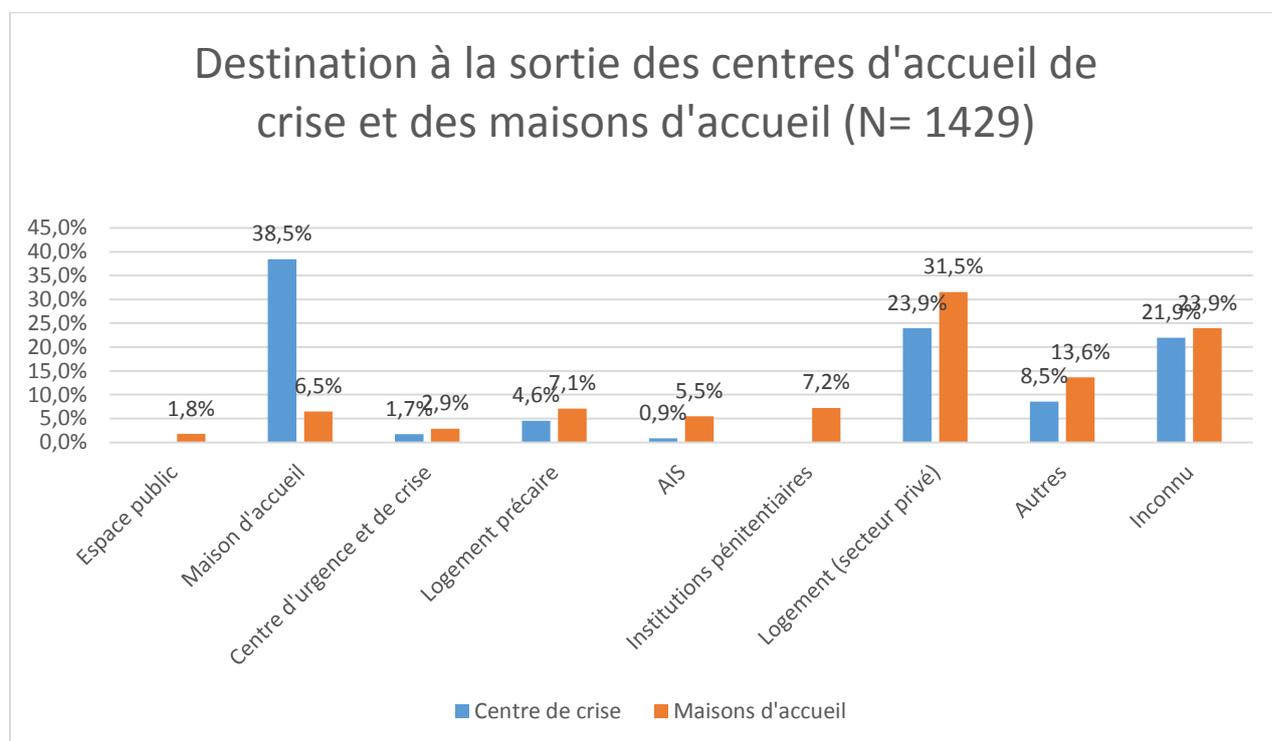
La Strada possède également les données des services de guidance à domicile (logement accompagné) ; leur analyse est en cours. Ces dernières contiennent des informations sur les problématiques de santé mentale et d'addiction (le recueil central de donnée ne possède ces informations que pour les services relevant du régime bicommunautaire).

Pour ce qui est du pourcentage de personnes vivant à la rue et souffrant de problèmes de santé mentale, les équipes de travail de rue estiment leur proportion à 1/3 des personnes présentes en rue<sup>38</sup>.

Par ailleurs, en ce qui concerne les sorties des centres d'accueil de crise, 38,5 % des personnes vont en maison d'accueil, alors que 31% des personnes sortant des maisons d'accueil accèdent au logement privé.

Les groupes-contrôle de l'expérimentation Housing First Belgium offrent des données sur le public sans-abri vivant en rue et sur les personnes suivies en logement accompagné au niveau fédéral mais le nombre de personnes suivies à Bruxelles n'est pas assez important pour pouvoir tirer des conclusions ou effectuer des comparaisons au niveau régional.

La création d'un système d'enregistrement centralisé pour l'ensemble des services du secteur permettrait d'obtenir des informations plus précieuses à ce sujet.



<sup>38</sup>Ce qui est par ailleurs une évaluation standard.

## 3.2 ORGANISATION DU SECTEUR ET DE L'AIDE EN GÉNÉRAL

Le secteur de l'aide aux personnes sans abri à Bruxelles est composé de nombreuses institutions publiques, parapubliques et associatives. Certaines sont subventionnées par un, deux ou plusieurs niveaux de pouvoir. Certaines structures sont ouvertes au "tout public", d'autres sont spécialisées dans le traitement des demandes des personnes sans abri. Globalement, le secteur « spécialisé » est composé de plus de 70 associations différentes : centres d'hébergement d'urgence ou de crise, maisons d'accueil, services d'accueil de jour, services de travail de rue, services de logement accompagné, projets de Housing First, restaurants sociaux, services de lavoirs et de douches etc.

L'aide aux personnes sans abri à Bruxelles se caractérise donc par une grande complexité institutionnelle. Elle bénéficie ou souffre de l'éclatement des compétences allant du niveau fédéral au communal. Quatre niveaux de pouvoir sont concernés d'une manière ou d'une autre par la question sans-abri :

1. Le niveau fédéral régit le financement des CPAS, la législation en matière d'adresse de référence notamment et fixe le niveau du RIS. Il finance des programmes de sécurité et de prévention au niveau local. Il a la tutelle de la Loterie Nationale qui complète le financement de projets d'aide sociale.
2. Les régions n'ont pas de compétences directes mais via l'aménagement du territoire, le logement et, avec la 6<sup>e</sup> réforme de l'Etat, la régionalisation du bail à loyer, elles déterminent la gestion publique des territoires, l'allocation de relogement<sup>39</sup>, déménagement et loyer<sup>40</sup>.
3. Relevant de l'aide aux personnes, les Communautés sont en première ligne dans le financement du secteur. Cohabitent à Bruxelles les 3 Commissions Communautaires, COCOF, VGC et COCOM, qui agrément et/ou subventionnent la plupart des services, chacun suivant des règles différentes.
4. Au niveau communal, les acteurs sont tant les Communes que les CPAS. Ils assurent des aides collectives et individuelles diverses et conséquentes. Par exemple :
  - Les communes gèrent le registre de la population et des étrangers, avec le Ministère de l'Intérieur. Elles sont également actives au contact des personnes sans abri via les services communaux de prévention qui assurent une veille sur le territoire via les éducateurs de rue ou les Gardiens de la paix<sup>41</sup>. De longue date, la Commune de Schaerbeek a créé la structure Latitude Nord reprise dans les ressources accueil de jour du secteur.
  - Les CPAS sont compétents pour l'octroi du revenu d'intégration sociale (RIS), de la prime d'installation suite à un épisode de vie sans-abri, de la carte médicale, des réquisitoires pour les maisons d'accueil. Ils assurent des aides relevant de législations fédérales : telle l'adresse de référence ou l'octroi de document pour bénéficier de l'aide médicale urgente (AMU). La loi organique du 08/07/1976 permet d'initier des actions spécifiques :

---

<sup>39</sup> Anciennement ADIL <http://logement.brussels/primes-et-aides/allocation-de-relogement>

<sup>40</sup> Par ailleurs, la double casquette de Ministre de l'aide aux personnes Cocom et de Ministre des transports en RBC a produit au terme de quelques législatures des contacts permanents et des projets entre le secteur de l'aide aux sans-abri et la STIB relativement à la présence de personnes en errance dans les installations du métro.

<sup>41</sup> Ces dispositifs locaux sont financés par la Région de Bruxelles-Capitale dans le cadre du Contrat de Sécurité et Prévention et du plan Sécurité ainsi que par le SPF Intérieur.

Le CPAS de Saint-Gilles est actif dans la création et la gestion du Resto du Cœur, de l'asbl paracommunale CAFA et plus récemment dans des projets de logements de transit et de service de guidance à domicile. Le CPAS de Schaerbeek met en place depuis 2013 un chauffoir /centre de jour durant la période hivernale avec le soutien de la Croix-Rouge. Le CPAS de Molenbeek-St-Jean a créé la maison d'accueil Le Relais, qui reste la seule expérience publique reprise sous le financement de maison d'accueil. Ce même CPAS créera plus tard le projet d'Hôtel social permettant la mise à disposition d'un logement de transit pour le dépassement d'une crise de familles sans abri. Les communes de Bruxelles-Ville, Schaerbeek, Etterbeek, Woluwé Saint-Lambert Anderlecht accueillent sur leur territoire des centres d'accueil d'urgence hivernale, gérés par le Samusocial. L'asbl Samusocial est présidée par la Présidente du CPAS de Bruxelles-Ville<sup>42</sup>, les liens entre l'association et la Ville sont étroits : mise à disposition du bâtiment rue du Petit rempart et rue Royale, mise à disposition de travailleurs « article 60 », collaboration étroite entre les services sociaux du CPAS et du Samusocial. Huit CPAS bruxellois collaborent au plan hivernal du Samusocial en mettant à disposition des travailleurs « articles 60 ».

Le CPAS ayant une compétence territoriale liée au territoire communal, la détermination du CPAS compétent devant venir en aide aux personnes sans abri a toujours fait l'objet d'interprétations diverses, notamment par l'absence de domicile des personnes sans abri.

Il n'existe pas, à proprement parler, au niveau bruxellois, de stratégie de lutte contre le sans-abrisme. La politique bruxelloise étant plutôt organisée comme la cohabitation et l'empilement des projets associatifs. Cependant, pour les dernières législatures, les Notes de Politique Générale sont les documents qui font office d'orientation pour le secteur.

En 2007, le Collège Réuni de la COCOM a publié une note de politique générale portant sur un plan global d'aide aux personnes sans-abri<sup>43</sup>. Dans une volonté de cohérence du secteur, cette note visait à développer deux nouveaux outils : un Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri (aujourd'hui opérationnel : La Strada a pour mission l'observation, la concertation, l'information et la sensibilisation) ; un « service public de l'urgence sociale » réunissant CPAS et structures d'hébergement d'urgence (inexistant à ce jour).

Très récemment, les ministres de l'aide aux personnes ont publié une nouvelle Note de Politique générale, approuvée par le Collège réuni de la COCOM en sa séance du 20 novembre 2015 et présentée au secteur en mai 2016<sup>44</sup>. Cette note définit les orientations du nouveau gouvernement dont voici les objectifs :

1. Oeuvrer à court terme à la création d'infrastructures d'accueil : achat d'un bâtiment pour l'accueil d'urgence des adultes ; achat d'un bâtiment pour le dispositif hivernal ; achats de bâtiments pour des maisons d'accueil ; augmentation du nombre structurels de lits d'urgence pour le Samusocial (110 à 220) et la désignation d'un coordinateur unique de dispatching de l'urgence (le Samusocial).

---

<sup>42</sup> Présidente du CPAS elle-même, antérieurement à son mandat, directrice de l'association.

<sup>43</sup> En ligne ici : <http://lastrada.brussels/portail/images/content/fr/note-pol-general2007.fr.pdf>

<sup>44</sup> A ce jour, le secteur de l'aide aux personnes sans abri n'a pas encore réagi à la publication de cette note.

2. La création d'un Bureau d'Insertion Sociale (BIS) pour gérer les flux sortants (ce bureau doit faire office de structure d'identification des besoins ; il a pour mission l'orientation et l'accompagnement à court terme, il travaille en réseau avec les secteurs et les CPAS, et en collaboration avec le dispatching). La création d'un système de partage des données est aussi prévue.
3. Une identification des places d'accueil et l'enregistrement des personnes : la création d'une base de données dont le logiciel social est utilisé par le Dispatching, qui reprend le dossier individualisé de chaque personne « afin de permettre la continuation de l'aide et du trajet social » ; un recueil de données anonymisées à des fins statistiques ; un recueil et une base de données sur les places disponibles.
4. Œuvrer à long terme à des solutions structurelles : développer des maraudes de jour et renforcer les maraudes de nuit ; développer le travail de rue visant l'insertion sociale et l'accès au logement ; développer des places structurelles tout au long de l'année et des places adéquates pendant le plan hivernal ; viser l'intégration des personnes via les CPAS en collaboration avec le secteur associatif ; rédiger une ordonnance spécifique à l'aide aux personnes sans-abri.
5. Ouverture des droits : facilitation par le travail du BIS ; coordination des démarches auprès des CPAS via le BIS.
6. Accès au logement : création d'une cellule capteur de logements ; développement des programmes Housing First ; incitatifs financiers pour les AIS qui louent à des personnes sans-abri ; accès au logement social pour les victimes de violence intrafamiliale ; élargissement du bail glissant.

Sans entrer dans l'analyse détaillée de cette note, on observe:

- une volonté de rationalisation/coordination de l'organisation du secteur (définir un trajet d'insertion sociale via la désignation d'un coordinateur unique de l'urgence et la création d'un Bureau d'Insertion Sociale (sans précisions quant à la façon dont ce bureau va fonctionner) ;
- l'augmentation structurelle des places d'urgence ;
- le maintien de la place des projets de Housing First et le développement d'outils en faveur du logement.

Au niveau fédéral, le Plan fédéral de lutte contre la pauvreté (2016-2019) dédie un point au renforcement de la lutte contre le sans-abrisme et le mal logement, via :

- L'exécution de l'accord de coopération en matière de sans-abrisme ;
- Le maintien de l'accueil de personnes sans abri dans les grandes villes pendant l'hiver ;
- L'ancrage structurel du Housing First en concertation avec les régions et les communautés.

Notons par ailleurs que le Droit au Logement est inscrit dans la constitution Belge depuis 1993<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> La loi du 12 janvier 1993 est célèbre à plusieurs titres. Notamment, elle abroge la loi du 27 novembre 1891 portant répression du vagabondage et de la mendicité et institue le droit de réquisition (qui ne sera qu'anecdotiquement exercé).

---

## 3.3 CONSTATS, DÉBATS, ENJEUX

Plusieurs études et rapports décrivent certains paradoxes qui animent depuis plusieurs années le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri (Liagre, 2011 ; Martin, 2011 ; Réa et al., 2001). Ces rapports notent par exemple l'absence de stratégie de lutte contre le sans-abrisme en région bruxelloise, les articulations compliquées entre les services de première ligne et ceux de deuxième ligne (dont beaucoup sont saturés), interrogent la place et le fonctionnement des systèmes de l'urgence sociale et des maisons d'accueil et notent la disproportion des moyens consacrés à l'urgence au détriment de solutions plus pérennes.

Analysant la répartition des budgets alloués au secteur de l'aide aux personnes sans abri, Liagre observe une augmentation des subventions au profit de l'urgence et au détriment des maisons d'accueil et des services de logement accompagné/guidance à domicile (en dessous de 10% du total depuis 2005) alors que l'augmentation de ces derniers est l'une des revendications historiques du secteur depuis plus de 10 ans (Liagre 2011 : 27).

Les rapports constatent les effets paradoxaux de l'urgence sociale et du dispositif hivernal en particulier : « Le maintien du dispositif hivernal produit des effets contreproductifs car il rompt le travail tant d'insertion que de prévention » (Rea, 2001 : 148) alors que parallèlement, le financement de l'hébergement d'urgence hivernale a explosé de 689% de l'hiver 2004/2005 à l'hiver 2009/2010 (Liagre 2011 : 26)<sup>46</sup>.

Les recommandations issues des différents dénombrements vont dans le même sens. La note de synthèse pour une approche intégrée de l'aide aux personnes sans abri, réalisée en 2015 par le secteur de l'aide aux personnes sans abri dans le cadre d'un groupe de travail organisé par La Strada aboutit aux mêmes recommandations<sup>47</sup>. Les acteurs du secteur bruxellois relèvent non seulement la saturation des portes de sortie du sans-abrisme mais également l'absence de solutions adaptées pour un public pour qui ces portes de sortie ne fonctionnent pas<sup>48</sup>.

Comme le notait le rapport intermédiaire de l'expérimentation Housing First au niveau belge, le secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri nous semble renvoyer à un modèle hybride situé à l'intersection du modèle de l'ancrage et de celui de l'escalier (pas de parcours d'insertion spécialisé mais des subventionnements relevant essentiellement de l'action sociale et non du logement, inégalité des répartitions budgétaires entre solutions de mise à l'abri et solutions pérennes autour du logement, limitation de l'accès de certains publics-cibles aux dispositifs existants). La nouvelle Note de Politique Générale ne semble pas venir inverser cette tendance.

---

<sup>46</sup> L'absence de perspectives d'insertion interroge, comme le dit P. Vidal-Naquet, « un mode d'intervention sociale normalement transitoire (...) ». Les services d'urgence développeraient ainsi « à bas bruit, une fonction asilaire ». La « fidélisation » de certains publics ruine la notion même d'urgence (2005 : 15) et la concentration de l'attention portée sur celle-ci chaque année masque « les racines du problème », traitant « ce qui est le plus visible » mais « demeurant (...) dans un domaine essentiellement palliatif » (Damon, 2006:107).

<sup>47</sup> [http://www.lastrada.brussels/portail/images/lastrada\\_versuneapprocheintegreedef1-1.pdf](http://www.lastrada.brussels/portail/images/lastrada_versuneapprocheintegreedef1-1.pdf)

<sup>48</sup> Par ailleurs, notons que selon l'Observatoire des loyers, les quatre premiers déciles de revenus (soit les revenus imposables inférieurs à 15 814 €/an) n'ont accès, en 2015, qu'à 4% du marché locatif (10% en l'an 2000, si la part du loyer est inférieure à 30% (De Keersmaecker M.L., 2015).

## 4 LE HOUSING FIRST À BRUXELLES : DESCRIPTION DES PROJETS

---

Dans cette section, nous décrivons en détail les pratiques des trois projets de HF à Bruxelles. Il s'agit d'une description factuelle de l'organisation des projets. Les enjeux sont repris dans la deuxième partie. La description des projets est issue de celle réalisée dans le rapport intermédiaire de l'expérimentation fédérale. Des éléments ont été actualisés ou complétés pour ce rapport, puis validés par les équipes de terrain. Cette description nous paraît essentielle car ce sont dans les détails des manières de faire que se jouent les principes et les enjeux, tant politiques qu'éthiques, du travail des équipes HF.

L'appel à projet de la COCOM a été lancé en avril 2015. Il reprend les enseignements de la Conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme (2010) et spécifie sa volonté de financer des projets basés sur le modèle traditionnel du HF (en imposant des critères méthodologiques)<sup>49</sup>. Via cet appel, la COCOM débloque 420 000 euros (évaluation comprise) à dépenser entre avril et décembre 2015.

Deux projets HF ont été sélectionnés dans le cadre de l'appel :

- *Housing First Brussels* : porté par le SMES-B et IDR, et un consortium de 13 associations partenaires ;
- *StepForward* : porté par le Samusocial et le CPAS de Bruxelles.

Via ces deux projets, ce sont trois institutions qui à Bruxelles sont financées pour réaliser un accompagnement HF :

- SMES-B : Santé mentale et Exclusion Sociale – Belgique, association créée en 1993 dont l'objet est de réaliser des passerelles entre les secteurs de la santé mentale et de la grande précarité sociale via différents outils :
  - ° Une cellule d'appui aux professionnels de terrain ;
  - ° Des groupes d'intervisions et des tables d'échange ;
  - ° Un réseau d'acteurs associatifs à l'intersection des secteurs de la santé mentale et de la précarité sociale ;

---

<sup>49</sup> L'objectif annoncé étant d'« (...) implémenter de façon intégrée des projets « Housing First » à Bruxelles en faveur de publics sans-abri en tenant compte de la réalité de la Région de Bruxelles-Capitale concernant ce phénomène. L'objectif à long terme vise la réduction du sans-abrisme en Région de Bruxelles-Capitale et l'intégration des publics sans-abri dans la société au travers de l'accès à un logement stable et immédiat couplé à un accompagnement social intense et individualisé (multidimensionnel et intensif). Dans ce cadre, il s'agit de développer un concept basé sur le modèle traditionnel du 'HF' ».

---

° Un projet de HF, développé depuis 2013 dans le cadre du projet *Housing First Belgium*, à destination des personnes sans-abri cumulant troubles psychiques et assuétudes<sup>50</sup>.

- IDR : fondée en 2006, l'asbl vise la réinsertion, par l'hygiène, des personnes sans-abri. L'objet principal de l'asbl est le travail de rue, avec un focus sur la santé et l'hygiène des personnes à la rue avec pour objectif la réinsertion dans un logement. Depuis 2013, IDR a développé le projet *Housing Fast* (réinsertion des personnes sans abri par le logement) dans le cadre du projet *Housing First Belgium*<sup>51</sup>.
- Samusocial : créée en 1999, l'institution est spécialisée dans l'aide d'urgence aux personnes sans abri, via une permanence téléphonique, des maraudes, l'hébergement d'urgence et un accompagnement psychosocial. Depuis juin 2015, dans le cadre de la subvention HF COCOM, le Samusocial développe, le projet *Stepforward* avec le CPAS de Bruxelles : un projet de relogement pour les jeunes entre 18 et 25 ans en situation de sans-abrisme et de grande vulnérabilité (addictions, troubles mentaux).

## 4.1 LE PROJET *HOUSING FIRST BRUSSELS*

*Housing First Brussels* est donc porté par le SMES-B, IDR, et un consortium de 13 institutions partenaires : CPAS de Forest, CPAS de Molenbeek-Saint-Jean, CPAS de St Gilles, CPAS St-Josse, CPAS de Schaerbeek, AMA, Fédération des Maisons médicales et des Collectifs de santé francophones, FSSMB, FEDITO, Forum-Bruxellois contre les inégalités, LBFSM, Samusocial, S.A.S.L.S, La Strada.

Les deux associations porteuses ont donc développé leurs pratiques HF depuis 2013 dans le cadre du projet *Housing First Belgium*, soutenu par le SPP Intégration Sociale, la Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la Pauvreté et la Loterie Nationale. La subvention régionale vient donc compléter/augmenter le travail HF de ces deux équipes. Celles-ci n'effectuent pas de distinction au niveau du contenu du travail en fonction des subventions reçues même s'il leur est demandé de pouvoir identifier les locataires « aidés » par l'une ou l'autre subvention.

L'appel à projet de la COCOM a favorisé certains échanges de pratiques et certaines collaborations entre les deux équipes. En effet, sachant que cet appel favoriserait la sélection d'un projet conséquent, réunissant plusieurs partenaires et opérateurs publics, le SMES-B et IDR se sont rassemblés afin de proposer un projet unique<sup>52</sup>. De nouvelles manières de faire en découlent, comme par exemple, en ce qui concerne le volet logement, le développement d'une convention tripartite entre les deux asbl et

---

<sup>50</sup> Plus d'info : <http://www.smes.be/>

<sup>51</sup> Plus d'info : <http://www.infirmiersderue.org/>

<sup>52</sup> Le voyage organisé au Canada par le *Forum-Bruxelles contre les inégalités*, a favorisé cette mise en commun des ressources et des énergies. Vu leurs méthodologies spécifiques, IDR ne souhaitait pas, a priori, s'associer au SMES-B pour le développement de leurs pratiques HF. C'est après le constat de l'inutilité du démarchage de façon non concertée des partenaires logement auprès des CPAS, SISP et AIS ainsi que les rencontres au Canada que les équipes ont fini par trouver un accord de coopération. Le Samusocial devait également faire partie de ce projet bruxellois mais a préféré se retirer en fin de négociation pour monter son propre projet. Notons que plusieurs échanges et débats ont eu lieu sur la pertinence ou la nécessité de créer une équipe unique HF à Bruxelles.

chaque bailleur, de façon à collectiviser la recherche de nouveaux partenaires logement. Cette situation permet de ne pas surcharger l'une ou l'autre équipe, puisque les logements sont attribués alternativement.

## 4.1.1 Projet mis en place par le SMES-B

### 4.1.1.1 Genèse et description

Le projet porté par le SMES – B trouve son origine dans une étude de faisabilité réalisée à la demande de l'institution (voir Martin L., 2011). Cette étude visait à mieux connaître le modèle HF et à en interroger la pertinence en Région de Bruxelles-Capitale. Elle a permis de mettre évidence le besoin d'une alternative au modèle existant ainsi que l'intérêt de plusieurs acteurs quant à l'implémentation d'une approche de type HF. A partir de cette étude, un groupe de travail s'est mis en place avec une dizaine d'institutions partageant ces constats afin de voir comment, concrètement, mettre sur pied un projet HF<sup>53</sup>. Le projet du SMES-B se veut, autant que faire se peut, conforme au modèle défini par *Pathways to Housing*<sup>54</sup>. Ayant conscience de l'aspect « expérimental » du projet dans le cadre de *Housing First Belgium* (le subside de la Loterie Nationale était annoncé pour une durée déterminée de deux ans), le SMES-B s'est attaché, dès le début, à un travail de lobbying et d'information auprès de la région bruxelloise.

### 4.1.1.2 Public-cible et sélection des participants

La sélection des personnes relogées et accompagnées est basée sur les trois critères, définis par le comité de pilotage du projet:

- Sans-abrisme: le participant doit correspondre aux catégories 1 et 2 de la typologie européenne ETHOS, et ce, depuis un jour au moins<sup>55</sup>.
- Assuétudes : les personnes sélectionnées présentent une consommation de produits psychotropes, alcool inclus. Ce n'est pas tant la quantité ou la chronicité de la consommation qui est prise en compte que l'impact problématique de celle-ci sur la vie quotidienne.
- Santé mentale : un diagnostic préalable de troubles psychiatriques n'est pas requis pour faire partie du projet. L'évaluation des problèmes de santé mentale est laissée à la discrétion des équipes de terrain prenant en charge la sélection des participants<sup>56</sup>.

---

<sup>53</sup> Avant même l'opportunité de financement au niveau fédéral, ce groupe avait défini une série importante d'aspects tant philosophiques qu'organisationnels comme les types de conventions, les critères de sélection, les institutions envoyeuses etc.

<sup>54</sup> Ce qui se traduit, dans les faits, par une connaissance importante du modèle. Lorsque l'équipe est confrontée à des difficultés, elle n'hésite pas faire appel aux expériences HF en Europe afin de s'inspirer de la façon dont elles gèrent ces difficultés.

<sup>55</sup> Certaines exceptions peuvent être réalisées si la personne est par exemple à l'hôpital.

<sup>56</sup> La question de la nécessité ou de l'imposition d'un diagnostic psychiatrique a été sujette à débat au sein de l'institution. Pour des raisons pratiques, il a été décidé de ne pas l'imposer.

La sélection est réalisée par les équipes partenaires (asbl Diogènes, asbl Transit, Projet Lama, La Gerbe, Ariane, Pierre d'Angle, Samusocial). Les travailleurs privilégient le choix de profils complexes combinant des problématiques qui rendent l'accès au logement particulièrement difficile. Selon les équipes pourvoyeuses, la sélection se fait par vote ou par tirage au sort. Dans les faits, ce processus de sélection entraîne la mise en place de critères pragmatiques, citons, par exemple, l'exclusion des personnes présentant un handicap moteur en raison de la non-accessibilité des appartements actuellement à disposition ou la restriction à un seul animal de compagnie<sup>57</sup>.

L'équipe du SMES-B n'effectue pas de vérification pour savoir si le locataire correspond bien aux trois critères<sup>58</sup>. Elle laisse également au partenaire le choix des informations qu'il souhaite transmettre à l'équipe au sujet du futur locataire. En fonction de l'institution envoyeuse, les problématiques sont légèrement différentes (problématique sociale ou de santé mentale plus importante), ce qui crée une relative hétérogénéité du public accompagné.

La personne sélectionnée ne doit pas spécialement être en ordre sur le plan administratif pour entrer en logement. Ces questions sont discutées avec le locataire, à partir du logement. L'ouverture des droits prend évidemment du temps et pose des questions financières.

#### 4.1.1.3 « Procédure » de mise en logement et aménagement

Une fois identifiée, la personne est rencontrée une première fois par la coordinatrice du projet avec une personne de l'institution envoyeuse. Généralement, l'équipe essaie de faire en sorte que la personne puisse visiter le logement la semaine suivante. La personne peut refuser le logement en question si celui-ci ne lui convient pas (le futur logement disponible lui sera alors présenté en priorité).

Si le locataire accepte le logement et l'accompagnement, il rencontre le responsable logement ainsi que son référent afin d'effectuer le choix des meubles (un budget de maximum 800 euros est prévu pour cela et le locataire à le choix d'aller avec l'équipe chez Ikea ou de choisir des meubles dans un catalogue). Les meubles restent propriété du SMES-B mais le locataire peut les racheter après un an pour un montant total de 300 euros.

Cette possibilité constitue une lourdeur au niveau de l'organisation mais constitue l'un des critères du modèle de base que l'équipe met un point d'honneur à respecter au maximum<sup>59</sup>. C'est également un moment qui permet de créer, d'amorcer une relation de confiance avec le locataire.

---

<sup>57</sup> Au niveau de la sélection, s'est posée la question de la possibilité pour le public cible de « postuler » directement, tout comme celle, pour d'autres institutions extérieures au partenariat mais travaillant avec ce public (l'asbl Dune ou La Mass par exemple) de proposer également des futurs locataires. Cependant, le nombre de logements disponibles n'est actuellement pas assez important pour une telle organisation.

<sup>58</sup> Selon l'équipe, ¼ du public accompagné a un problème de toxicomanie (généralement une multi-consommation, qui comprend cocaïne, héroïne, médicaments, méthadone). Il est arrivé que des locataires ne correspondent pas exactement aux trois critères (problème de santé mentale mais pas de maladie mentale par exemple).

<sup>59</sup> Laisser le choix au locataire requiert plus de temps à l'équipe, elle demande une organisation logistique plus compliquée que la commande de meubles pour 10 appartements mais elle permet de respecter les envies du locataire, ce qui n'est pas négligeable dans l'accompagnement et dans la possibilité pour le locataire de s'approprier son logement.

Enfin, une date d'entrée en logement est fixée et lors de celle-ci un état des lieux est réalisé avec le propriétaire en présence du responsable logement.

En général, le temps entre l'annonce au futur locataire et sa mise en logement prend entre 3 et 4 semaines, exceptionnellement plus longtemps si la mise à disposition du logement n'a pas lieu à la date prévue.

La personne peut également refuser le logement proposé, le prochain logement disponible lui sera alors prioritairement proposé.

#### 4.1.1.4 Logement : type, partenaires, modalités de location

En raison du prix des loyers à Bruxelles, le projet du SMES-B privilégie l'accès au logement social, individuel. Les partenariats actuels ont été noués avec des logements sociaux via les SISF, des logements communaux mis en gestion auprès de CPAS, des logements du CPAS, des logements privés gérés par des AIS. Les partenaires logements sont :

- SISF : Foyer Schaerbeekois (8 logements)<sup>60</sup>, Foyer Etterbeekois (1 logement), Foyer du Sud (2 logements);
- AIS : AIS Molenbeek (5 logements), AIS Comme chez toi (1 logement), AIS de Saint Josse (1 logement), AIS St-Gilles (2 logements)
- CPAS : Forest (1 logement)
- SETM (2 logements)

Le type de bail ou de convention diffère en fonction des institutions. Pour les logements des SISF et des CPAS, le SMES-B est locataire des logements et sous-loue au (sous-)locataire pendant 18 mois. Au terme des 18 mois, le participant peut signer un contrat de bail classique avec la SISF ou le CPAS. Dans ce cas-ci, l'équipe se retrouve dans une position de « bailleur »/locataire principal envers le (sous-)locataire (ce qu'elle ne souhaite pas idéalement). Cette situation n'a pas posé de problème dans la pratique mais pourrait, théoriquement, se révéler compliquée. En cas de non-paiement du loyer, c'est le responsable logement de l'équipe HF qui en informe le locataire et voit avec lui ce qu'il est possible de mettre en place<sup>61</sup>.

Pour les logements des AIS, le locataire signe un contrat de bail classique mais le SMES-B se porte garant financièrement (situation qui n'est pas connue par le locataire). En cas de non-paiement du loyer, l'équipe interpelle l'AIS pour que ce soit elle qui en informe le locataire.

---

<sup>60</sup> Les logements du Foyer schaarbeekois ont été les premiers à être mis à disposition du projet. Ces appartements sont sortis du marché locatif en raison de non-conformité à certaines normes (mètres carrés, toilettes privées mais situées sur le palier, etc.). Ces logements, situés dans des immeubles de petite taille, sont répartis sur plusieurs sites. Le projet respecte en cela le principe de dispersion du logement central au modèle Housing First.

<sup>61</sup> Si le locataire ne réagit pas, il reçoit un premier courrier par le responsable logement. S'il ne réagit toujours pas, il reçoit un deuxième courrier par la responsable administrative et financière, puis, s'il n'y a toujours pas de réaction, un troisième par un responsable du SMES-B. L'équipe n'a jamais dû aller plus loin. En cas de problèmes financiers récurrents, une administration de biens est suggérée.

Dans les deux cas, le SMES-B relève la difficulté que constituent l'administration et la gestion des loyers. En effet, gérer la location et la sous-location de plusieurs appartements place l'asbl dans un rôle d'AIS qui ne devrait pas être le sien et qui constitue une charge de travail importante<sup>62</sup>.

Le prix du loyer des logements se situe entre 180 et 520 euros (pour deux chambres). Le loyer maximum étant de 500 euros (pour un appartement à une chambre). En ce qui concerne les charges (eau, électricité etc.), la plupart du temps les locataires ont un contrat à leur nom (le responsable logement propose différents fournisseurs au locataire à son entrée en logement).

L'équipe possède une clé pour pouvoir refaire des doubles en cas de perte par le locataire et pour entrer à la demande du locataire (en cas d'hospitalisation par exemple) ou en cas d'urgence (suspicion de décès, par exemple).

#### 4.1.1.5 *Accompagnement : type, outils, méthodes*

Le participant est, conformément au modèle *Pathways to Housing*, libre de choisir la nature et l'intensité de l'accompagnement. A l'entrée en logement, le locataire signe une convention d'accompagnement avec l'équipe, par laquelle il s'engage à rencontrer l'équipe minimum 1x par semaine, à ne pas fermer la porte à clé pendant les visites de l'équipe et à faire preuve de respect envers cette dernière.

Le projet assure une séparation des volets « logement » et « accompagnement » afin de pouvoir maintenir la relation avec la personne même en cas de non-respect des règles locatives ou de départ du logement. Les aspects plus strictement locatifs tels le paiement du loyer et les relations de voisinage sont pris en charge par le responsable du volet logement. L'accompagnement est proposé par une équipe faisant preuve d'expertise en matière de santé mentale, d'accompagnement de personnes sans abri, de réduction des risques et de prise en charge de problématiques d'assuétudes.

Depuis peu, l'équipe propose à certains locataires un suivi psychologique individualisé avec les thérapeutes de l'équipe (afin d'amorcer un travail qui pourrait ensuite être poursuivi dans une autre institution).

L'équipe utilise les outils du travail clinique (analytique, systémique et cognitivo-comportemental), de la pair-aidance, de la réduction des risques et du rétablissement. Des outils plus concrets sont également utilisés tels que le WRAP (Wellness Recovery Action Plan)<sup>63</sup>, la balance décisionnelle et la simulation de budget.

#### 4.1.1.6 *Equipe d'accompagnement : composition et organisation du travail*

En raison de limites budgétaires, l'équipe du SMES – B s'est d'abord constituée sous une forme ICM pour évoluer en équipe ACT. La composition de l'équipe a varié plusieurs fois depuis le début du projet en raison d'insécurité budgétaires (engagements, puis licenciements). L'équipe est actuellement composée de :

---

<sup>62</sup> Les AIS et les SISP doivent pouvoir couvrir les risques de non-paiement des loyers des locataires sociaux.

<sup>63</sup> Le WRAP est un outil qui permet à l'équipe et au patient de définir, quand il va bien, ce que l'équipe doit/peut effectuer quand le locataire va moins bien (prendre contact ou non avec la famille, autoriser l'équipe à entrer dans le logement etc.).

- 1 coordinatrice (25h/sem)
- 1 responsable logement (19h/sem)
- 1 AS thérapeute systémicienne (24h/sem)
- 1 pair aidant (19h/sem)
- 1 psy (19h/sem)
- 1 médecin (8h/sem)
- 1 AS (23h/sem)
- + Stagiaires et 1 bénévole

Dans une formule idéale, le SMES-B souhaiterait avoir une équipe composée de :

- 1 coordinatrice (28h/sem)
- 1 responsable logement (28h/sem)
- 1 AS thérapeute systémicienne (24h/sem)
- 1 pair aidant (28h/sem)
- 1 psy (19h/sem)
- 1 médecin (19h/sem)
- 1 AS (23h/sem)
- 1 expert en réduction des risques (30h/sem)
- 1 infirmier (19h/sem)

Le caseload (nombre de personnes accompagnées par travailleur de terrain) souhaité est de 8 suivis par ETP.

L'équipe se réunit de façon hebdomadaire et passe en revue l'ensemble des suivis. Les questions partenariales et institutionnelles sont également abordées. Des réunions cliniques de réflexion sur le travail avec l'un ou l'autre locataire sont organisées ponctuellement ainsi que deux journées de mise au vert par an afin d'approfondir le travail clinique et d'améliorer l'organisation interne de l'équipe.

L'équipe utilise une Dropbox, complétée par les membres de l'équipe à la fin de chaque journée. Un tableau (repris des équipes HF de Lille) est actualisé par semaine avec l'horaire de la semaine, les locataires à rencontrer, les objectifs, les visites fixées etc.)

Chaque travailleur de terrain est invité à suivre une supervision individuelle chez un superviseur de son choix, au maximum deux fois par mois. Chaque travailleur possède un smartphone afin de rentabiliser les temps de transports (consultation des e-mails et informations dans la Dropbox).

#### *4.1.1.7 Contacts avec le locataire : modalités et gestion des difficultés*

L'équipe fonctionne avec un système de référent : chaque locataire possède un accompagnateur de référence qui le suit plus particulièrement<sup>64</sup>. Être référent ne signifie pas être porteur de toutes les décisions concernant le locataire, celles-ci sont discutées en équipe. Les visites au locataire s'effectuent en binôme à l'intérieur du logement (dans 75% des cas). Elles peuvent s'effectuer de manière individuelle si la sécurité le permet et/ou si le rendez-vous est spécifique : entretien

---

<sup>64</sup> Un locataire peut changer de référent si le contact ne passe pas bien, ou lorsqu'il y a eu un passage à l'acte agressif, ce qui est très rare.

psychologique, médical, sportif. Les visites à l'extérieur s'effectuent seul (accompagner un locataire au CPAS, à l'hôpital etc.)

Les travailleurs possèdent un téléphone individuel auquel les locataires peuvent les joindre pendant les heures de travail. L'équipe peut être joignable 24h/24, 7j/7 en cas d'urgence, via un téléphone portable géré par la coordinatrice. Il est spécifié au locataire que ce numéro ne peut être contacté qu'en cas d'urgence.

Si formellement, une visite au locataire est prévue une fois par semaine, la périodicité des rencontres est définie avec le locataire. Les contacts s'effectuent de visu ou par téléphone, sur rendez-vous ou à l'improviste. La façon dont les travailleurs s'adressent au locataire est aussi fonction de ce dernier et est évaluée par l'équipe (avec le locataire) : prénom ou nom de famille, vouvoiement ou tutoiement, poignée de main ou bise.

Dans le cas où le locataire est injoignable, l'équipe se base sur le WRAP réalisé avec le patient. Généralement, elle dépose un mot dans sa boîte aux lettres, puis en dessous de sa porte. Si elle n'a toujours pas de nouvelles, elle prend contact avec les associations que le locataire fréquente. Si elle n'obtient toujours pas de nouvelles et observe des signes d'absences dans le logement : elle prend contact avec les hôpitaux et les prisons. Si pas de nouvelles : elle se rend au logement et contacte la police pour ouvrir la porte. L'équipe n'entre pas seule si elle suspecte un décès.

La situation d'un locataire violent est traitée au cas par cas (par exemple : rencontrer le locataire dans une institution qu'il fréquente). Si le locataire retourne en rue, l'équipe continue le suivi dans la mesure du possible.

#### 4.1.1.8 Partenariats

Les partenariats du SMES-B sont en constamment élargit. Les partenariats actuels sont :

*Fonction psychiatrique* : SSM La Gerbe, Projet Lama (psychiatre), Parentalité-Addiction, Interstices, Cellule d'appui du SMES-B, Service psychiatrie St Jean, Service psychiatrie Erasme, Équipe psy 107 (Tela), SSM Le Méridien ;

*Fonction sociale / usage de drogues* : Diogènes, Transit, Latitude Nord, Projet Lama ;

*Fonction relationnelle* : amis, voisins, famille, cafés, disquaire, aumônier ... ;

*Fonction financière* : CPAS de Bruxelles-Ville, Saint-Gilles, Forest, Molenbeek, Schaerbeek, Administrateur de bien, Service de Médiation de dettes, Mutuelle, ONEM, DG Personnes Handicapées, Banque ;

*Fonction juridique*: assistant de justice, avocat ;

*Fonction médicale* : Maison Médicale de l'Enseignement, Aster, Soins pour tous, du Béguinage, des Marolles, des Primeurs, Hôpital Saint-Pierre, Molière, Saint-Jean, Brugmann, Sans-Soucis, Erasme, Sanatia, le Domaine ;

L'équipe est également en contact avec le projet de cohésion sociale « Marbotin » situé à Schaerbeek, dont la brocante sociale permet de couvrir une partie des besoins d'ameublement des personnes relouées.

## 4.1.1.9 Etat d'avancement et perspectives

Au 01 juin 2016, 21 personnes ont été relogées parmi lesquelles 8 sont relogées grâce au subside CO-COM. Une personne a déménagé, 3 personnes sont décédées, 1 personne est retournée en rue et a été relogée après un an, 6 locataires ne sont rencontrés que 2 fois par mois.

A la fin de l'expérimentation fédérale et sans confirmation de suppléments budgétaires, l'équipe a dû mettre fin au contrat de 3 personnes. Cette insécurité budgétaire et cette dépendance aux rythmes et décisions politiques sont une réelle entrave à la possibilité de mettre en place une méthodologie de travail innovante, tel que le nécessite le HF. Nous reviendrons sur ces difficultés plus loin. La prolongation des subventions COCOM vient mettre un terme à ces incertitudes.

## 4.1.2 Projet mis en place par Infirmiers de rue

### 4.1.2.1 Genèse et description du projet

Le travail d'IDR vise la réinsertion des personnes sans abri par l'hygiène et la valorisation des talents. Les travailleurs rencontrent les personnes sans abri en rue et jouent le rôle d'intermédiaires médico-sociaux entre les personnes en grande précarité et les professionnels de la santé et de l'aide sociale. Le travail se base donc sur la prévention et l'éducation à la santé, jusqu'à la remise en logement. Si l'association réalisait déjà des suivis ponctuels en logement, les subventions HF viennent formaliser ce travail<sup>65</sup>, l'équipe étant maintenant divisée en deux pôles : une équipe « rue » et une équipe « logement ». Le programme *Housing First Belgium* a été, pour IDR, une opportunité de mettre en place leur projet *Housing Fast*, sur lequel l'asbl planchait depuis quelques temps<sup>66</sup>. *Housing First Brussels* vient compléter le travail entamé.

*Housing Fast* vise à « permettre un accès – le plus rapidement possible –, sans conditions particulières, à une solution d'hébergement durable au public sans abri ». Ce projet s'est développé dans la continuité du travail réalisé depuis des années par IDR à partir :

- des réalités locales vécues par l'équipe ;
- de la visite du programme *Community Solutions* (une déclinaison new-yorkaise du modèle HF). *Community Solutions* a la particularité de ne pas souscrire au principe de dispersion des logements du modèle HF original. Au contraire, le projet concentre les patients dans un immeuble au sein duquel travailleurs sociaux, psychologues et équipes médicales sont également accessibles.
- d'une étude de faisabilité commanditée par IDR et réalisée, entre 2011 et 2012, par des étudiants de la Solvay Business School (ULB) et KoisInvest (une société de consultance spécialisée en impact social).

---

<sup>65</sup> Avant la création du projet HF, IDR accompagnait déjà des personnes de la rue vers le logement, via des maisons de repos ou des services de logement accompagné. Leur accompagnement se posait alors en soutien aux services utilisés et n'était pas intensif.

<sup>66</sup> C'est la raison pour laquelle IDR n'a pas souhaité fusionner avec le SMES-B dans le cadre de *Housing First Belgium* car l'asbl avait développé sa propre méthodologie, son propre réseau (notamment en matière de logement, via des investisseurs privés).

#### 4.1.2.2 *Public cible et sélection des participants*

Les personnes relogées et accompagnées par IDR correspondent au public cible habituel de l'asbl et cumulent donc les caractéristiques suivantes:

- Vulnérabilité élevée (le plus souvent, de lourdes problématiques de santé et/ou de santé mentale, risque de mortalité et de morbidité élevés) ;
- situation de sans-abrisme chronique (ETHOS 1 et 2, depuis plusieurs années) ;
- réseau faible, inexistant ou découragé.

Les participants sont sélectionnés en équipe, parmi des patients déjà connus d'IDR. La présence de troubles psychiatriques ou de problématiques d'addiction n'est pas requise pour intégrer le programme mais elle ne constitue pas pour autant, un critère d'exclusion<sup>67</sup>. Un travail sur l'hygiène et la valorisation de soi débute en rue jusqu'à ce que le patient gagne suffisamment en estime de soi pour envisager un avenir différent et exprimer une demande de logement. La particularité du projet est de proposer, entre la sélection des patients et leur entrée en logement, un travail de préparation réalisé en rue. Ce travail, plus ou moins long selon les patients, porte sur la co-construction de l'émergence d'une demande de logement puis d'une compréhension des conséquences d'un tel choix.

La sélection du futur locataire est discutée en réunion mensuelle entre le pôle rue et le pôle logement de l'asbl. L'équipe a également intégré des personnes à la demande de leurs associations partenaires (ex : TRACTOR, SACADO), en fonction des possibilités de logement et du soutien à l'accompagnement que peut procurer le partenaire. Toutes les demandes ne sont pas suivies<sup>68</sup>.

#### 4.1.2.3 *« Procédure » de mise en logement et aménagement*

Le temps d'attente entre l'annonce au futur locataire et son entrée en logement est de 2 à 3 semaines. Le locataire signe une convention avec l'institution, dans laquelle il s'engage à rencontrer l'équipe une fois par semaine et à accepter l'accompagnement. L'équipe possède une check-liste d'emménagement et de déménagement reprenant l'ensemble des actions à effectuer<sup>69</sup>.

L'appartement est pré-meublé du minimum nécessaire (matelas, lit, frigo) par l'équipe. Cette dernière aide le locataire à se procurer davantage s'il le désire, avec le soutien de bénévoles. Cette modalité fait suite à une réflexion en équipe sur l'appropriation et l'investissement du logement par le locataire. Auparavant, IDR pré-meublait entièrement les appartements (budget de max. 500 euros par locataire) et le locataire avait ensuite la possibilité de changer les meubles s'il le souhaitait.

En fonction des ressources humaines disponibles, l'équipe réalise en général un emménagement (et si nécessaire un déménagement) par mois.

---

<sup>67</sup> Parmi la liste active des suivis en rue d'IDR, la plupart des patients présentent ce type de troubles. Si l'un de ces deux aspects n'est pas présent, l'inclusion dans le projet se justifie alors par des problèmes de santé physique importants.

<sup>68</sup> IDR rencontre les personnes proposées pour identifier la demande. Dans le cas où des logements seraient disponibles et qu'aucun patient en rue ne serait « prêt », le logement est attribué à la personne suggérée. Cette pratique permet à IDR d'effectuer un suivi plus léger car le partenaire réalise un accompagnement dans ce cas-là aussi.

<sup>69</sup> Consultable à l'adresse : <http://www.infirmiersderue.org/files/196-Check-liste-entre-769-e-en-logement-.pdf>

#### 4.1.2.4 Logement : types, partenaires, modalités de location

IDR s'appuie sur les structures d'hébergement à long terme existantes pour tout citoyen (généralement ne disposant que de peu, ou pas, d'accompagnement psycho-médico-social sur place) et travaille l'accès direct et rapide pour ce public-cible spécifique.

Ces structures peuvent être des logements privés, via une collaboration avec une AIS, des logements sociaux, des maisons de repos<sup>70</sup>, des résidences-services, etc. Les logements proposés par IDR sont donc individuels ou communautaires. Les structures de transition sont exclues. Afin de réaliser son objectif de création de nouveaux logements, l'asbl a mobilisé des investisseurs privés dans la création de logements accessibles aux personnes sans abri. Inclusio (société d'investissement immobilier à vocation sociale) a ainsi investi dans l'achat et la rénovation d'un immeuble. Celui-ci, composé de 10 logements individuels, est géré par une AIS ; 6 logements sont attribués au public sans abri, le reste à des locataires à revenus moyens, de façon à créer une certaine mixité sociale.

Le choix du logement est actuellement impossible vu le peu de logements disponibles. Les personnes peuvent néanmoins refuser le logement proposé. L'équipe est attentive aux préférences des patients en matière de commune et de quartier.

Les partenaires logement actuels du projet sont :

- AIS : Baita: (8 logements) St-Gilles (2 logements), Mais (2 logements) SESO (3 logements), St-josse (1 logement), AIS Quartiers (1 logement pour août), Logement Pour Tous (1 logement en novembre) AISB (1 logement - mais pas de partenariat, car logement suite à un dossier d'inscription individuelle de la part du locataire)

- logements sociaux : Foyer Laekenois (2 logements)

Certaines AIS fonctionnent selon le principe d'un bail de transit. Une convention est signée avec le locataire tous les 3 mois. Après 18 mois, le locataire a la possibilité de signer un bail classique. L'AIS de St-Josse propose un bail classique directement au locataire.

Le paiement du loyer est effectué via domiciliation bancaire (réalisée avec l'équipe), via le CPAS ou un administrateur de biens<sup>71</sup>. En cas de retard de paiement, le responsable logement informe le locataire et l'équipe d'accompagnement réfléchit à ce qu'il est possible de mettre en place.

Vus les problèmes de santé et le risque de mortalité, l'équipe possède le double des clés des locataires afin de pouvoir entrer dans le logement, après accord préalable du patient, si elle est sans nouvelles de ce dernier depuis un certain temps.

#### 4.1.2.5 Accompagnement : type, outils, méthodes

L'accompagnement en logement est proche du modèle *Intensive Case Management (ICM)*, lequel fonctionne davantage sur une coordination des soins. L'intensité de l'accompagnement est adapté selon :

---

<sup>70</sup> Notons que le fonctionnement d'une résidence-service s'apparente à celui d'une AIS dans la mesure où elle ne prend en charge que la gestion « d'appartements privatifs » pour personnes âgées sans aucun accompagnement médical ou social.

<sup>71</sup> L'équipe témoigne devoir régulièrement batailler avec le CPAS pour qu'il accepte de réaliser cette opération (dans l'idée que le locataire prenne plus tard le relais).

- Les problématiques du patient mis en logement ;
- Le temps passé en logement et donc la stabilisation du patient ;
- Les possibilités de création d'un réseau local.

L'équipe travaille le maintien en logement et la prévention des retours en rue par un suivi régulier. L'objectif est de réduire progressivement l'intensité de l'accompagnement de l'équipe pour intégrer le patient, avec son accord, vers d'autres services locaux qui prendront le relais (service de guidance budgétaire si nécessaire, infirmier à domicile, aide familiale, réseau social du quartier, équipe associée à la structure d'hébergement, etc.). La finalité étant d'atteindre une situation de « post-suivi » dans laquelle le patient est stabilisé dans son logement et connecté à un réseau social généraliste fait d'associations solidaires. IDR maintient un contact régulier mais espacé avec les personnes en post-suivi. Dans la pratique, le suivi est moins intensif avec les personnes en logement qui ont été proposées par une institution partenaire.

Plusieurs outils sont utilisés dans le travail avec le patient comme le Wrap et l'outil réseau du patient<sup>72</sup>.

#### 4.1.2.6 *Equipe d'accompagnement : composition et organisation du travail*

L'équipe d'accompagnement en logement constitue donc une entité séparée de l'équipe « rue ». L'équipe logement est actuellement constituée de :

- 1 infirmier responsable de l'équipe logement (4/5)
- 2 infirmiers (2 TP)
- 1 créatrice/suivi logement (4/5)
- 1 AS (TP)
- 1 médecin généraliste (mi-temps)
- 1 éducateur (TP)

Bénévoles :

- 1 bénévole visiteur
- 2 bénévoles investis dans un projet collectif
- plusieurs bénévoles logisticiens (aide déménagements etc.)

La composition souhaitée de l'équipe (tout comme le caseload) est difficile à définir étant donné la différence d'intensité du suivi entre les patients qui disposent d'un réseau et ceux qui n'en ont pas. L'équipe s'estime suffisante pour assurer les suivis actuels mais en manque d'effectifs pour effectuer les tâches supplémentaires que nécessite le projet (réaliser des présentations etc). Un travailleur supplémentaire (dont la formation serait à définir) serait le bienvenu.

Comme au SMES, le capteur/créateur logement s'occupe de tous les aspects liés au logement. Cette fonction assure également un rôle de médiateur « bailleur » (propriétaires privés, logements sociaux, résidence-service, etc.) qui facilite non seulement l'intégration de patients au départ non acceptés dans des logements mais aussi leur maintien en cas de difficultés par la prise en considération du « bien-être » du bailleur (le rassurer, envisager des pistes de travail ensemble, etc.). Les fonctions au

---

<sup>72</sup> L'outil réseau permet de représenter, de manière visuelle, le réseau entourant la personne, la proximité et la qualité de ses relations.

sein du reste de l'équipe ne sont pas spécialement divisées, même si les aspects administratifs et sociaux sont davantage traités avec l'assistante sociale, tandis que les aspects médicaux sont pris en charge par les infirmiers. A moyen terme, l'objectif est d'augmenter la pluridisciplinarité de l'équipe. Une des infirmières s'occupe également de toute la partie logistique (emménagement, déménagement et lien avec les bénévoles chargés de ces activités).

L'équipe se réunit de façon hebdomadaire (entre le pôle rue et le pôle logement) pour planifier les visites et discuter des suivis. Elle suit une supervision une fois par mois.

Les outils utilisés sont :

- Base de données avec ensemble des informations par patient
- Feuille de route, actualisée chaque semaine en réunion d'équipe. Cette dernière liste les priorités à réaliser avec le patient chaque semaine ce qui permet d'assurer une continuité dans le suivi malgré l'absence d'un système de référent. La question de la transmission de l'information au sein de l'équipe et avec les partenaires est en effet centrale, nous y reviendrons dans la deuxième partie.

#### 4.1.2.7 *Contact avec le locataire : modalités et gestions des difficultés*

La périodicité des rencontres avec les locataires dépend de ces derniers. Les contacts s'effectuent en présence ou par téléphone, généralement sur rendez-vous mais parfois à l'improviste (si le locataire n'est pas joignable). Les équipes essayent d'instaurer une régularité des visites avec le locataire (par exemple, une visite par semaine, tous les lundis, à 10h). Elle encourage l'installation d'une ligne de téléphone fixe qui aide à maintenir le lien avec le locataire et à planifier les visites.

Contrairement au SMES-B, l'équipe ne fonctionne pas avec un système de référent. Le locataire voit donc alternativement différentes personnes de l'équipe. Ce choix a été effectué pour : limiter l'épuisement au sein de l'équipe, faciliter les remplacements quand nécessaire, permettre à la personne de gagner peut-être plus rapidement en confiance en soi et gagner en autonomie. Ainsi, les travailleurs n'ont pas de GSM individuel et les locataires ne peuvent les joindre personnellement. Deux GSM que les locataires peuvent appeler entre 9h et 17h sont donc partagés par l'équipe. En dehors de ces plages horaires, les locataires sont invités à utiliser leurs propres ressources en cas d'urgence (ou à appeler les urgences). Un répondeur est cependant mis en place.

Les visites au locataire s'effectuent en binôme à l'intérieur du logement et seul à l'extérieur (pour les démarches administratives etc.).

Les travailleurs vouvoient les locataires, les appellent par leur nom de famille et leur serrent la main. Ce choix est lié au fait que l'équipe est amenée à prodiguer des soins physiques et souvent intimes aux locataires<sup>73</sup>. A priori, les soins seront ensuite effectués par le médecin traitant au sein de la maison médicale fréquentée ou dans d'autres services.

Si le locataire est injoignable, l'équipe se rend dans les lieux où ce dernier à l'habitude d'aller, elle prend contact avec le réseau, en dernier recours, elle entre chez le locataire. Si le locataire est violent lors d'une visite, les travailleurs mettent fin à la visite et en discutent avec le locataire lors de leur prochaine visite. Si le locataire retourne en rue, le suivi est repris par l'équipe rue.

---

<sup>73</sup> En effet, il est possible que les infirmiers aident certains locataires à prendre une douche par exemple. Le vouvoiement permet de réinstaurer de la distance sociale lorsque la proximité physique est importante.

## 4.1.2.8 Partenariats

Le comité d'accompagnement du projet *Housing Fast* est composé de : SSM Le Méridien (service de santé mentale) ; Tractor (service itinérant de santé mentale) ; S.AC.A.DO (Service d'Accompagnement à Domicile pour personnes ayant quitté la rue) ; La Maison médicale de la Senne ; La Fédération des maisons médicales ; L'association Droits sans toit (permanence juridique pour les personnes sans abri) ; le R.A.T. (réseau d'aide aux toxicomanes).

Des partenariats sont également élaborés en première ligne, autour des besoins des patients. Les partenariats actuels les plus régulièrement utilisés sont les suivants:

- au niveau Médical : Maison médicale (MM) des Marolles, MM de Laeken, MM du Béguinage, MM de l'enseignement, CSD (Centrale des soins à domicile) ;
- au niveau santé mentale : Prisme, Tractor, SSM Le Meridien, SSM D'ici et d'ailleurs, Sanatia, Fond Roy ;
- au niveau social : CPAS de Ganshoren, de St-Gilles, de Molenbeek, de Bruxelles-ville ;
- au niveau occupationnel : Hobo, l'Espace Ressource, la Ferme à Yser, la Pousse qui pousse, Club Norwest.

Afin de faciliter les collaborations, IDR a pris le temps de rencontrer l'ensemble des services de santé mentale et des maisons médicales. Cette initiative facilite son travail au quotidien.

## 4.1.2.9 Etat d'avancement et perspectives

Depuis le début du projet (jusqu'au 1<sup>er</sup> juin 2016), IDR a relogé 21 personnes (dont 6 via le subsidie cocom). 8 personnes ont déménagé, 7 sont actuellement en post-suivi et 1 personne est décédée.

Des difficultés avec certains bailleurs ont été rencontrées. Après des essais de mise en logement dans des appartements privés, IDR a décidé de ne plus travailler directement avec des propriétaires privés (sans AIS). L'expérience des deux dernières années a aussi amené IDR à n'accepter que des logements dont les conditions sont impeccables (les problèmes du logement s'avèrent être trop importants pour ne pas parasiter l'accompagnement). IDR relève aussi la possible insécurité du bail précaire (une AIS a décidé de ne pas signer avec un locataire au terme des 18 mois, ce à quoi l'asbl et le locataire n'étaient pas préparés). Enfin, IDR a dû mettre fin à la collaboration avec un partenaire logement, l'AIS Le nouveau 150, pour diverses raisons.

## 4.1.3 Bilan et constats du projet Housing First Brussels<sup>74</sup>

Le projet Housing First Brussels est donc né de la volonté de mutualiser les efforts, notamment en termes de captation de logement, malgré certaines différences institutionnelles. En effet, si les deux équipes présentent des fonctionnements similaires, les cultures, les identités institutionnelles dont elles sont issues diffèrent : l'une propose une approche plus médicale (IDR), l'autre plus sociale (SMES-B). Ces identités se reflètent en partie dans la composition des équipes et dans la façon dont le travail est organisé avec les locataires (par exemple dans l'appellation des bénéficiaires du projet : *patients* dans l'un, *locataires* dans l'autre et la façon de s'adresser à ces derniers). Afin d'échanger sur leurs

---

<sup>74</sup> Conclusions des équipes lors du comité de pilotage de mars 2016.

pratiques respectives, les équipes se rencontrent ponctuellement ; trois moments d'échanges inter-travailleurs ont ainsi eu lieu.

Le public auquel s'adresse les deux institutions est légèrement différent, une complémentarité que les équipes défendent. Le SMES-B s'adresse à des personnes ayant probablement des séjours en rue moins longs mais des problèmes de santé mentale plus importants. IDR s'adresse à des personnes ayant un long parcours de vie en rue et nécessitant un ré-apprentissage conséquent de la vie en appartement.

L'avancement du projet dépendant des logements disponibles, la mise en route du projet n'a pu se concrétiser dans les délais prévus. Le projet *Housing First Brussels* visait à mettre en logement entre 24 et 30 personnes avant décembre 2015, ce qui n'a pas été possible vu le temps que prend la création des partenariats logements.

Au total, 42 personnes sont entrées en logement, accompagnées par ces deux équipes, dont 17 via le subsidé de la COCOM (environ une entrée en logement/mois/équipe). Les projets visent le public le plus éloigné du logement, qui cumule plusieurs années en rue, des problématiques de santé mentale et/ou physique, et/ou d'assuétude, qui est faiblement inscrit dans le réseau d'aide et conjugue souvent des problèmes judiciaires (victime ou acteur de violences, dettes etc.)

Outre les CPAS, les deux projets sont réalisés en partenariat avec des maisons médicales, des services de santé mentale, des hôpitaux, des services d'usagers de drogues, des services de soins psychiatriques à domicile, des services d'aides familiales, des avocats, des administrateurs de bien, des services de médiation de dettes, des centres de jour.

Au total, une dizaine de collaborations ont été mises en place avec des partenaires logement (privé, AIS, CPAS, SISP, associatif). Les conditions qui accompagnent ces partenariats sont toujours différentes. L'accompagnement HF est systématiquement un facteur déterminant de l'accord, tout comme l'est la garantie financière. Chaque partenaire logement met à disposition un ou deux logements. La procédure est souvent longue (moyenne d'un an) et s'accompagne généralement d'une phase test.

Après deux années d'expérience, les équipes relèvent certains constats : un taux de maintien en logement de cent pourcent (avec déménagements<sup>75</sup>), nonante pourcent des loyers payés à temps. Elles observent une stabilisation et une amélioration de la qualité de vie des locataires (avec le développement d'activités occupationnelles).

Les équipes se sentent plus expérimentées, tant dans la gestion des logements (emménagements, déménagements, logistique, anticipation) que du suivi (création et utilisation de nouveaux outils, protocoles, réseaux, gestion de crise, recul clinique, anticipation). Les partenaires sont toujours plus nombreux et l'implication du réseau plus importante.

Elles relèvent l'importance de la stabilité de l'équipe, de la qualité et de la disponibilité du logement, du réseau mais aussi le temps long et intense de la stabilisation en logement ainsi que les nombreuses demandes du réseau pour prendre en charge un public moins spécifique.

---

<sup>75</sup> Les déménagements font partie du processus et impliquent une logistique importante ainsi que des coûts en terme de transport et d'aménagement.

Elles s'interrogent sur les décès en logement, l'isolement du public, le manque de logement à bas prix à Bruxelles et la spécificité du public visé : « faut-il attendre la saturation des acteurs pour s'atteler à la mise en logement d'autres publics, moins lourds, moins vulnérables, moins prioritaires ? ».

Elles notent le temps important consacré à présenter le projet, créer des partenariats, réaliser des présentations au sein des secteurs connexes afin de faire connaître/comprendre l'approche HF mais aussi le temps consacré aux déplacements (réflexion par rapport à l'efficacité en terme de territoire, l'éventualité de travailler en zones, la mise à disposition de smartphones permettant le travail pendant les déplacements, l'éventualité de l'utilisation d'une voiture).

Elles témoignent des difficultés liées aux modalités de location avec les partenaires logement (être locataire d'appartement pour ensuite les sous-louer demande une gestion intense, tout comme l'insécurité des contrats de bail glissants).

Les perspectives budgétaires mises en relation avec le nombre d'accompagnements sont présentées en annexe. Les enjeux rencontrés dans l'accompagnement des personnes seront traités dans la deuxième partie.

## 4.2 LE PROJET *STEPFORWARD*

Le projet Stepforward a débuté avec l'appel à projet de la COCOM, en juin 2015. Le projet est piloté par le Samusocial et le CPAS de Bruxelles-ville, en partenariat avec les associations/institutions suivantes : HermesPlus, CHU St-Pierre, Transit, La Rencontre/Source, Jamais Sans Toit. Le projet s'adresse à des jeunes entre 18 et 25 ans et vise la mise en logement et le suivi global (médico-psycho-social) de ces derniers<sup>76</sup>. Pour plus de détails, voir le tableau récapitulatif de ce rapport ainsi que le rapport d'activité du projet.

Ce projet ne fait donc pas partie de la présente évaluation, excepté pour les statistiques.

## 4.3 CONCLUSIONS : SIMILITUDES, DIVERGENCES ET QUESTIONNEMENTS

Malgré l'importance des points communs entre les équipes, on note des différences concernant l'organisation du travail, le type de public auquel s'adressent les projets, les procédures de sélection des participants, le type d'accompagnement (la façon de se positionner vis-à-vis du locataire, de s'adresser à lui), les procédures d'emménagement développées, les modalités de contacts avec le locataire (être interchangeable vis-à-vis du locataire ou non), les outils utilisés, le partage des dossiers ou des informations avec les institutions partenaires, l'attitude vis-à-vis du réseau, le positionnement par rapport au modèle HF etc.

Le développement du HF en Belgique et à Bruxelles s'est effectué selon une approche ascendante (bottom up), ce qui favorise les disparités entre les projets (la genèse des projets s'inscrit avant tout dans les constats opérés par les acteurs de terrain). Cette situation explique la connaissance différente

---

<sup>76</sup> <http://www.samusocial.be/fr/archives/item/160-step-forward-un-projet-housing-first-pour-les-18-25-ans.html>

du modèle par les équipes<sup>77</sup>. Elle explique également la motivation importante des équipes à effectuer ce travail. Les projets HF sont perméables aux cultures institutionnelles et aux philosophies de travail des asbl dont elles sont issues (IDR : perspective médicale, SMES-B : travail social et psy en réseau, Samusocial : urgence sociale). Ces cultures institutionnelles marquent la composition des équipes HF.

Malgré ces différences, le travail quotidien avec les locataires est le premier apprentissage pour les équipes dont le travail et les méthodologies se construisent au jour le jour, par essais et erreurs. On note ainsi une grande inventivité et des ajustements constants face aux besoins des locataires. Le travail mobile avec les locataires remet en question l'identité professionnelle des intervenants et les cultures institutionnelles.

Le tableau ci-dessous permet de mettre en exergue les similitudes entre les projets ainsi que leurs différences. Il reprend les informations des 3 services Housing First à Bruxelles sur une série d'aspects. La liste des items n'est pas exhaustive mais elle reprend une partie importante des questions clés concernant les pratiques HF. Les informations sont issues des déclarations des équipes (et non d'une observation des pratiques).

Ce tableau permet également de mettre en perspective les données quantitatives présentées plus loin. Il peut être un enseignement pour les personnes intéressées de comprendre comment fonctionnent effectivement les services de HF à Bruxelles. En outre, il donne des éléments permettant d'évaluer la proximité/la fidélité au modèle original Housing First.

#### 4.3.1 Tableau récapitulatif – caractéristiques des trois projets

---

<sup>77</sup> Comme le souligne Bush Geertsema : l'approche HF nécessite un changement de paradigme dans la façon d'aborder le travail social avec les locataires. Comment une approche bottom-up permet-elle le changement culturel que nécessite le fait de travailler selon les principes du HF ?

---

Critères	SMES-B	Infirmiers de Rue	Samusocial
<b>Public</b>			
Critères inclusion public cible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sans abri (Ethos 1 &amp; 2)</li> <li>- assuétudes et</li> <li>- problèmes santé mentale</li> <li>- situation régulière sur le territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sans-abri (Ethos 1 &amp; 2)</li> <li>- critère de vulnérabilité défini en interne</li> <li>- situation régulière sur le territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sans-abri (Ethos 1 &amp; 2)</li> <li>- 18-25 ans</li> <li>- assuétude et/ou</li> <li>- problème de santé mentale.</li> <li>- situation régulière sur le territoire</li> </ul>
Critères exclusion public cible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handicap cognitif grave rendant la vie seul en logement dangereuse pour la personne et le voisinage.</li> <li>- 1 seul animal de compagnie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personne non « préparée » (au niveau social – pas de revenu)</li> <li>- Handicap cognitif grave rendant la vie seul en logement dangereuse pour la personne et le voisinage.</li> </ul>	Handicap profond ne permettant pas l'autonomie (ex : handicap physique, chaise roulante)
Sélection des participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Via réseau institutions partenaires : Diogènes, ASBL Transit, Projet Lama, La Gerbe, Ariane, Pierre d'Angle, Samusocial. (Les institutions envoyeuses procèdent par vote ou tirage au sort) ;</li> <li>- via les CPAS partenaires dans le cas où ils fournissent le logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En interne : patients connus de l'équipe rue (réunion mensuelle de « sélection » entre le pôle rue et le pôle logement) ;</li> <li>- via asbl partenaires si demande explicite et possibilités au niveau des logements (Tractor, SACADO)</li> </ul>	Réunion mensuelle du comité de sélection (3 membres de l'équipe et 1 personne du CPAS) qui analyse les dossiers de candidature transmis par les partenaires du projet (ASBL Transit, La Rencontre, Samusocial, CPAS de Bruxelles + ouverture au réseau en lien avec public sans abri)
<b>Logement</b>			
Type de logement	Logement individuel : logement social (SISP), logements communaux (mis en gestion auprès du CPAS), logements CPAS, logements privés géré par des AIS	Logement individuel ou communautaire : logements privés via AIS, logements sociaux, création d'un bâtiment (occupé par plusieurs patients avec gestion par AIS).	Logement individuel : logements privés, logement AIS, logements sociaux, service des propriétés du CPAS de Bxl, Régie foncière Ville de Bruxelles.

Partenaires logements logements et nombre de logements mis à disposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SISP : Foyer Schaerbeekois (8 logements), Foyer Etterbeekois (1 logement), Foyer du Sud (2 logements);</li> <li>- AIS : AIS Molenbeek (5 logements), AIS Comme chez toi (1 logement), AIS de Saint Josse (1 logement), AIS St-Gilles (2 logements)</li> <li>- CPAS : Forest (1 logement)</li> <li>- SETM (2 logements)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- AIS : Baita (8 logements) AIS St-Gilles (2 logements), Mais (2 logements) SESO (3 logements), St-Josse (1 logement), AIS Quartiers (1 logement pour août), Logement Pour Tous (1 logement en novembre), AISB (1 logement - mais pas de partenariat, car logement suite à un dossier d'inscription individuelle de la part du locataire)</li> <li>- SISP : Foyer Laekenois (2 logements)</li> <li>Partenariats terminés : Résidence Senior Active &amp; Le nouveau 150 (AIS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- logements privés (via recherches immoweb etc.)</li> <li>- logements via AIS (AIS Bruxelles, AIS Iris, AIS St Gilles)</li> <li>- logements sociaux</li> <li>- service des propriétés du CPAS de BXL</li> <li>- Régie Foncière ville de Bxl</li> </ul>
Type de conventions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bail glissant (SISP, CPAS) : le SMES-B est locataire et sous-loue au (sous-)locataire (convention de 18 mois), possibilité pour le sous-locataire de signer un bail classique avec le bailleur après 18 mois.</li> <li>- Bail classique (AIS) : le locataire est directement locataire (le SMES-B est souvent garant financier).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bail de transition (certaines AIS) : convention signée avec le locataire tous les 3 mois (après 18 mois, possibilité pour le locataire de signer un bail classique de 9 ans)</li> <li>- Bail classique (9 ans) : AIS St-Josse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bail classique (9 ans) : propriétaire privé, Régie foncière ville de Bxl, service des propriétés du CPAS de Bxl-ville</li> <li>- Bail de transition de 6 mois au nom du locataire puis bail classique (9 ans) : AIS Iris, AIS St-Gilles. (Le Samusocial signe une convention d'accompagnement avec l'AIS Iris et l'AIS Bxl. Pas de convention particulière avec le propriétaire privé).</li> </ul>
Temporalité de la mise en logement après annonce	3 à 4 semaines (90% des locataires). Exceptionnellement plus longtemps si la mise à disposition du logement n'a pas lieu à la date prévue.	Environ 2-3 semaines.	Dépendante de plusieurs facteurs : Après sélection, implication du jeune dans le processus de recherche de logement avec l'équipe ; visite des logements avec le jeune (parfois l'équipe opère une présélection de logements). Il est possible que le propriétaire refuse.
Paiement du loyer	Problèmes gérés/contrôlés par responsable logement, en partenariat avec les services	- via CPAS	- via CPAS - via administrateur de biens

	social et/ou financier du bailleur. Via un ordre permanent ou administrateur de biens.	- via domiciliation bancaire (réalisé avec l'équipe à la banque) - via administrateur de biens	- via domiciliation bancaire
Choix du logement	Impossible vu le peu de logements disponibles. Les personnes peuvent refuser le logement (et attendre le suivant).	Impossible vu le peu de logements disponibles. Les personnes peuvent refuser le logement.	Les personnes ont le droit de refuser le logement et de continuer à en chercher un autre.
Périodicité des entrées en logement	1 entrée/mois	1 entrée + 1 déménagement/mois (selon les RH et logements disponibles)	1 entrée/mois, selon les logements disponibles
Mobilier	- Appartement non meublé ; - Choix du mobilier pour un budget max. de 800 euros. (Déplacement avec l'équipe chez Ikea ou choix dans un magazine). Les meubles restent propriété du SMES-B mais le locataire peut les racheter après un an pour un montant total de 300 euros.	- Appartement pré-meublé du minimum nécessaire (matelas, lit, frigo). - accompagnement si le locataire désire davantage (avec le soutien de bénévoles) - Encouragement pour l'installation d'une ligne de téléphone fixe	- Appartement non meublé à l'entrée en logement. - accompagnement dans la recherche de meubles (seconde main etc.) via la prime d'installation et avec le soutien de l'asbl (Solidarité Grand Froid)
En cas de retard de paiement	Le responsable logement informe le locataire et le soutient en vue d'un paiement. S'il ne réagit pas, les actions suivantes sont menées jusqu'à réaction du locataire : courrier envoyé par le responsable logement ; courrier envoyé par la responsable administrative et financière ; courrier envoyé par une autorité du SMES-B. (En cas de problèmes récurrents, une administration de biens est suggérée)	La créatrice logement informe le locataire et l'équipe d'accompagnement réfléchit à ce qu'il est possible de mettre en place. L'équipe voit avec le locataire comment réaliser une médiation, un plan d'apurement, etc.	Le bailleur prend contact avec le locataire et l'équipe. L'équipe voit avec le locataire comment réaliser une médiation, un plan d'apurement, etc.
<b>Accompagnement</b>			

Type d'accompagnement	ACT (depuis subsidie COCOM)	Distinction présumé, suivi, postsumé ACT en début d'accompagnement puis passage en ICM	ICM. (Construction du projet avec le jeune avant l'entrée et recherche de logement avec lui).
Convention	Convention entre le locataire et l'institution Le locataire s'engage à rencontrer l'équipe minimum 1x/semaine et à ne pas fermer la porte à clé pendant les visites.	Convention entre le locataire et l'institution : Le locataire s'engage à rencontrer l'équipe 1X/semaine et à accepter l'accompagnement.	Convention entre le locataire et l'institution. Le jeune s'engage à accepter des visites à domicile 1x/semaine, à prévenir si absent au rdv ou départ vacances. Engagement à accompagner le jeune dans tous les domaines nécessaires.
Séparation suivi social et suivi logement	Oui	Oui	Non
Durée limitée du suivi	Non	Non	?
Équipe d'accompagnement actuelle	- 1 coordinatrice (25h/sem) - 1 responsable logement (19h/sem) - 1 AS thérapeute systémicienne (24h/sem) - 1 pair-aidant (19h/sem) - 1 psy (19h/sem) - 1 médecin (8h/sem) - 1 AS (23h/sem) + stagiaires et 1 bénévole	- 2 infirmiers (2 TP) - 1 infirmier responsable logement (4/5) - 1 créatrice logement (4/5) - 1 AS (TP) - 1 médecin généraliste (mi-temps) - 1 éducatrice (TP) Bénévoles : - 1 visiteur - 2 bénévoles pour un projet collectif - plusieurs bénévoles logisticiens (aide déménagements etc.)	- coordinateur (1 ETP) - capteur logement (1 ETP) (cherche logement +coaching logement : poubelles, etc.) - éducateur spécialisé (1ETP) - temps psychologue ( ½ ETP) - temps AS ( ½ ETP) = 4 ETP + 2 stagiaires en éducation spécialisée.
Équipe souhaitée	- 1 coordinatrice (28h/sem) - 1 responsable logement (28h/sem) - 1 AS thérapeute systémicienne (24h/sem) - 1 pair aidant (28h/sem)	Idem équipe actuelle + 1 éducateur + (pas spécialement psy)	Idem équipe actuelle + 1 éducateur (1/2 ETP) + 1 psy (1/2 ETP)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 psy (19h/sem)</li> <li>- 1 médecin (19h/sem)</li> <li>- 1 AS (23h/sem)</li> <li>- 1 expert réduction des risques (30h/sem)</li> <li>- 1 infirmier (19h/sem)</li> </ul>		
Séparation des rôles et tâches au sein de l'équipe	Fonctionnement d'une équipe ACT dans un modèle HF donc transversalité, fonction définie mais polyvalence.	Fonctionnement de l'équipe de type ICM mais relative séparation des rôles : suivi administratif et social par l'AS, suivi médicaux par infirmiers.	Pas de séparation des tâches et des rôles parmi les intervenants.
Partenaires actuels	<p><b>Fonction psychiatrique :</b> SSM La Gerbe, Projet Lama (psychiatre), Parentalité-Addiction, Interstices, Cellule d'appui du SMES-B, Service psychiatrie St-Jean, Service psychiatrie Erasme, Équipe psy 107 (Tela), SSM le Méridien ;</p> <p><b>Fonction sociale / usage de drogues :</b> Diogènes, Transit, Latitude Nord, Projet Lama ;</p> <p><b>Fonction relationnelle :</b> Amis, voisins, famille, café, disquaire, aumônier, ...</p> <p><b>Fonction financière :</b> CPAS de Bruxelles-Ville, de St-Gilles, de Forest, de Molenbeek, de Schaerbeek, Administrateur de bien, Service de Médiation de dettes, Mutuelle, ONEM, DG Personnes Handicapées, Banque ;</p> <p><b>Fonction juridique:</b> Assistant de justice, Avocat ;</p> <p><b>Fonction médicale :</b> MM de l'Enseignement, Aster, Soins pour tous, du Béguinage, de Primeurs, des Marolles, Hôpital Saint-</p>	<p><b>Médical :</b> Maison médicale (MM) des Marolles, MM de Laeken, MM du Béguinage, MM de l'enseignement, CSD (infirmiers à domicile) ;</p> <p><b>Santé mentale :</b> Prisme, Tractor, SSM Le Meridien, SSM d'ici et d'ailleurs, Sanatia, Fond Roy ;</p> <p><b>Social :</b> CPAS de Ganshoren, de St-Gilles, de Molenbeek, de 1000 Bxl ;</p> <p><b>Occupationnel:</b> Hobo, l'Espace Ressource, la Ferme à Yser, la Pousse qui pousse, Club Norwest</p> <p>(Présentation aux SSM et aux maisons médicales)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau Hermès +</li> <li>- Babel</li> <li>- CHU St-Pierre</li> <li>- Maison médicale Le Noyer</li> <li>- Terranova</li> <li>- Diogène</li> <li>- Centre Antonin Artaud</li> <li>- CPAS de la ville de Bruxelles</li> <li>- CPAS de St- Josse</li> <li>- CPAS de Woluwé St-Lambert</li> <li>- CPAS d'Anderlecht</li> <li>- La MASS</li> <li>- Projet Lama</li> </ul>

	Pierre, Molière, Saint-Jean, Brugmann, Sans-Soucis, le Domaine, Sanatia ; (en constant élargissement)		
Case load envisagé	8 suivis par 1 ETP de terrain	7-8 par ETP (infirmier, éducateur, AS) mais difficile à estimer - intensité du suivi très différente en fonction du réseau du patient).	5-6 jeunes / travailleurs
Outils utilisés	Outils du travail clinique (analytique, systémique et cognitivo-comportemental), de la pair-aidance, de la Réduction des Risques et du Rétablissement. Notamment : - WRAP (Wealness Recovery Action Plan) - balance décisionnelle - simulation budget	- Check liste d'emménagement et de déménagement - Wrap - Outil réseau du patient - Feuille de route - entretien motivationnel - communication non violente	- Check liste emménagement - WRAP revisité
Possession de la clé par l'équipe et modalités d'entrée dans le logement.	Oui. (Refaire des doubles en cas de perte, entrer à la demande du locataire (en cas d'hospitalisation par ex.) ou en cas d'urgence (suspicion de décès par ex.).	Oui. (Afin de pouvoir entrer dans l'appartement si l'équipe est sans nouvelle du locataire depuis un certain temps, défini préalablement, en accord avec lui).	Oui. (Pas d'entrée dans le logement sans la présence du jeune et/ou sans son autorisation).
<b>Contacts avec le locataire – et cas spécifiques</b>			
Système de référent par locataire	Oui	Non. (Mais système d'informateur administratif dans l'équipe, responsable de 3-4 dossiers)	Non
Périodicité du contact avec l'équipe et modalités	En fonction du locataire (pas d'obligation) - Sur rdv ou à l'improvisite - Par téléphone ou en présence	En fonction du locataire : - Sur rdv ou à l'improvisite - Par téléphone ou en présence	En fonction du locataire - Sur rdv ou à l'improvisite - Par téléphone ou en présence
Possibilité de joindre l'équipe	Via gsm individuel des travailleurs. 1 numéro pour urgences, 24h/24, 7j/7	Via 2 gsm partagés par l'équipe, 1 fixe, avec répondeur. 9h-17h en semaine. Si urgence : appelle aux urgences.	Via un gsm commun de 9h à 17h en semaine et via régulation téléphonique du Samusocial 24h/24,7j/7 et la permanence sociale

Visites seuls ou binôme	Binôme à l'intérieur du logement dans 75% des cas. Visite seul si sécurité ok et/ou visite à domicile spécifique (sport, entretien psy, médical...). Seul en extérieur	Binôme à l'intérieur du logement, seul en extérieur	Binôme lors des visites en logement, seul lors de démarches administratives.
Adresses au locataire	En fonction du locataire : - Prénom ou nom de famille - Vouvoiement ou tutoiement - embrassade ou poignée de main	- Nom de famille - vouvoiement - poignée de main	- nom de famille - tutoiement - poignée de main
Si le locataire est injoignable	L'équipe se base sur le WRAP réalisé avec le patient. Echelonnement des actions (si non réponse) : déposer un mot dans la boîte aux lettres, puis en dessous de sa porte ; prendre contact avec les associations que le locataire fréquente ; avec les hôpitaux et les prisons ; se rendre au logement avec la police pour ouvrir la porte. L'équipe ne rentre pas seule si elle suspecte un décès.	L'équipe se rend dans les lieux où le locataire à l'habitude d'aller. Elle contacte le réseau. En dernier recours, (après plusieurs passages au domicile, en laissant des mots et en essayant de le joindre par téléphone), elle se rend au logement avec la police pour ouvrir la porte. L'équipe n'entre pas seule si elle suspecte un décès.	A la troisième semaine : l'équipe laisse un avis de passage au locataire lui demandant de prendre contact. Si pas de nouvelle, l'équipe peut aller jusqu'à demander la suspension du RIS au CPAS pour inciter le jeune à la joindre.
Si le locataire est violent avec l'équipe	Evaluation au cas par cas.	L'équipe reste peu de temps et rediscute de ce qui s'est passé lors de la rencontre suivante.	Discussion et recadrage.
Si le locataire retourne en rue	Continuation du suivi dans la mesure du possible.	Reprise du suivi par l'équipe « rue » d'IDR.	L'équipe arrête le suivi. Le jeune doit repasser par le processus de sélection pour entrer à nouveau dans le projet.
<b>Organisation pratique de l'équipe</b>			
Réunions d'équipe	- Réunion hebdomadaire - Réunions « cliniques » de réflexion ponctuelles - 2 journées au vert par an	- Réunion hebdomadaire (équipe logement) - réunion mensuelle (équipe logement et équipe rue)	- Réunion hebdomadaire (suivi de chaque locataire et « pré-locataire » au niveau médical, social, administratif et planification des visites)

			- Réunion de pilotage bimensuelle avec comité d'accompagnement
Supervisions	Travailleurs invités à suivre une supervision individuelle chez un superviseur de leur choix, maximum 2x/mois.	1 x par mois (avec ensemble de l'équipe)	1x/3 mois via le SAS (service d'accompagnement social du CPAS de Bruxelles. (en construction)
Outils partagés et individuels	- Dropbox avec dossiers locataires complétée chaque jour - Tableau des suivis actualisé par semaine (horaires, objectifs, visites) - Smartphone pour consultations mails en déplacement et remplissage Dropbox	- Base de données avec ensemble des informations par patient disponible sur smartphone - Feuille de route (actualisée en réunion d'équipe) - planning (tableau mensuel avec dispatching de l'équipe et des rdv)	- Rapport quotidien - Fiche individuelle - Agenda partagé
<b>Subventionnements</b>			
Sources de subventionnements	COCOM ; Fédéral (SPP intégration sociale - Loterie nationale)	COCOM ; Fédéral (SPP intégration Sociale - Loterie nationale) ; Fondations et dons privé	COCOM
<b>Nombre de locataires (depuis le début du projet jusqu'au 01/06/2016)</b>			
Nbre d'entrées en logt.	21	21	11 (3 entrées prévues prochainement)
Nbr de suivi Cocom	8	6	11 (+ 6 en pré-hébergement : recherche du logement avec l'institution)
Nbr de déménagements	1	8	0
Nbr de personne en post-suivi ou relais extérieur	Aucun relais complet (mais 6 locataires vus 2x/mois)	7	0
Nbre de décès	3	1	0
Sortie de projet	0	1	1 (dû à 1 cure - avec rupture de bail amiable)
Nbre de suivis en rue	1 retour en rue avec relogement après 1 an	0 (1 bref retour en rue, relogé)	Pas suivi en rue mais en pré-hébergement

## 4.3.2 La fidélité et les écarts au modèle

Comme dans la majorité des pays européens réalisant du HF, à Bruxelles, la question de l'adaptation du modèle ou de la fidélité au modèle classique est un enjeu à et ce pour deux raisons principales :

- La première concerne l'« efficacité » des projets : la fidélité aux principes de base est ce qui garantit le succès des projets, comme l'ont montré les recherches réalisées en Europe (Pleace & Bretherton, 2013) ;
- La deuxième concerne l'enjeu concurrentiel entre les services proposant du logement accompagné/guidance à domicile et les services labellisés comme « housing first ».

Les équipes bruxelloises se positionnent différemment à ce sujet. D'emblée, le SMES-B a souhaité suivre le modèle HF alors qu'IDR défendait de prime abord, l'idée de réaliser une forme personnalisée de HF, davantage basée sur le modèle *Community Solutions*<sup>78</sup>. La question de la fidélité au modèle renvoie aux identités des asbl, à la volonté de distinction et à des philosophies de travail différentes.

L'expérimentation fédérale belge participe à une étude européenne qui documente les adaptations européennes du modèle américain, compte tenu des contingences et choix des porteurs de projets. Une échelle de fidélité au modèle a ainsi été passée par les équipes de terrain membres de Housing First Belgium<sup>79</sup>. Cette étude fera l'objet d'un numéro spécial du *European Journal of Homelessness* (à paraître en automne 2017). Nous n'avons pas testé cette fidélité dans le cadre de cette évaluation mais nous relevons néanmoins certains des éléments qui dans l'organisation des services s'en écartent. L'objectif n'est pas de sanctionner ces différences mais de comprendre leur généalogie, d'établir une distinction entre les écarts dus à des facteurs structurels et les écarts dus à des choix internes. Nous citons quelques-uns de ces écarts, ils ne sont pas exhaustifs :

- **Le choix du logement** : constitue un obstacle structurel pour les trois services à cause à l'inexistence d'un stock de logements disponibles de bonne qualité.
- **Le logement dispersé dans la ville** : IDR a fait le choix de proposer également des logements au sein d'un même immeuble (comme c'est le cas de plusieurs services dérivés du HF).
- **Le bail standard** : Les trois services sont soumis à des règles de location de la part des partenaires logement qui vont souvent à l'encontre du bail standard : la sous-location, le bail de transit ou le bail glissant. Théoriquement, la sous-location peut avoir des incidences sur la façon dont le locataire s'approprie le logement mais elle peut aussi amener des conflits de casquettes pour les travailleurs et une dépendance du locataire à la qualité de la relation entretenue avec le service. En ce qui concerne le bail de transit : si pour certains locataires, le renouvellement du contrat de bail tous les trois mois peut être sécurisant (tester l'installation

---

<sup>78</sup> Notons que la position du SMES-B n'est pas unanimement partagée au sein du conseil d'administration de l'asbl, ce qui montre à quel point cette question est sensible.

<sup>79</sup> Il pourrait être intéressant d'élargir la passation de ce questionnaire à l'ensemble des services HF à Bruxelles. Pour des exemples de test de fidélité, voir : <http://housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/AtHomeFidelityScale.pdf> et [http://housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/Revised\\_HF\\_Self-Assessment\\_Survey\\_12-23-13.pdf](http://housingfirsttoolkit.ca/sites/default/files/Revised_HF_Self-Assessment_Survey_12-23-13.pdf)

dans le logement, ne pas s'engager directement sur le long terme), pour d'autres, cette situation est un facteur d'insécurité important. Comment se sentir chez soi lorsque tous les trois mois, le locataire est à nouveau soumis à l'évaluation de ses qualités de « bon » locataire ? Cette situation devrait être soumise au choix et à l'appréciation du locataire (pouvoir choisir de signer tous les trois mois ou s'engager directement dans un contrat de 18 mois ou plus).

- **La séparation du suivi logement et de l'accompagnement** : n'est pas présente au sein du projet *Stepforward*. Cette non-séparation se prolonge dans la collaboration avec le CPAS (l'équipe peut demander au CPAS de mettre en attente le paiement des revenus du locataire pour l'inciter à reprendre contact quand elle n'a plus de nouvelles de ce dernier). Cette situation, certes courante dans les CPAS, n'est pas sans poser de problèmes<sup>80</sup>. Elle place le locataire dans une situation de dépendance vis-à-vis de l'équipe d'accompagnement et n'assure pas la distinction fondamentale entre le suivi logement et le suivi social.
- **La durée du suivi et le suivi en cas de rechute** (la possibilité de l'échec pour le locataire - le « rehousing protocol »): cette situation n'est pas garantie par le projet *Stepforward* car le jeune doit repasser par le processus de sélection s'il veut ré-intégrer le programme. Or le principe du HF est d'accompagner la personne dans son parcours, peu importe les éventuels échecs locatifs que ce dernier peut accuser.
- **La sélection du public et la non-conditionnalité du programme** : les participants aux projets sont soit sélectionnés en interne via un comité de sélection soit en externe, via les institutions partenaires. Aucun des projets n'effectue de « contrôle » quant au type de public sélectionné. Si le HF s'adresse inconditionnellement aux personnes sans abri, présentant de lourdes problématiques de santé mentale/physique et/ou d'assuétudes, dans la pratique, des conditions « douces » s'instaurent. Le projet *Stepforward* intègre les jeunes dans la recherche du logement dans l'idée de les impliquer directement dans leur projet de logement. Cette situation pourrait éventuellement constituer un frein pour certains participants car elle leur demande des aptitudes dès l'entrée dans le projet.
- **Le respect du choix du locataire**: l'observation du choix de ce principe réside dans la comparaison entre les discours des intervenants et l'observation de leurs pratiques, ce que nous ne pouvons réaliser ici. A priori, les intervenants tentent de respecter au maximum cette approche non coercitive. Un travail d'observation permettrait d'analyser plus en nuance les difficultés rencontrées par les intervenants à l'heure de mettre ce principe en pratique.

Analyser les écarts au modèle est important afin de comprendre les incidences de ces choix, leurs avantages, leurs inconvénients, les problèmes qu'ils peuvent poser, prendre de la distance afin de pouvoir améliorer, dans la mesure du possible, les pratiques de terrain. A ce sujet, nous suggérons aux équipes de réaliser le *Pathways fidelity self assessment* afin de pouvoir auto-évaluer les écarts au modèle et réfléchir sur leurs propres pratiques.

---

<sup>80</sup> Cette pratique est observée dans plusieurs CPAS « pour le bien des usagers ». Lorsqu'un bénéficiaire est menacé d'expulsion ou autre et ne se présente pas au CPAS pour régler la situation, les CPAS suspendent parfois les revenus afin que les bénéficiaires reprennent contact et pouvoir les aider dans des démarches compliquées.

## 5 LE DÉVELOPPEMENT DU HOUSING FIRST À BRUXELLES : ENJEUX RENCONTRÉS

---

En tant qu'expériences pilotes, les projets de HF ont rencontré plusieurs difficultés à leur implémentation. Nous listons ici les freins/obstacles/contraintes et les facilitateurs/opportunités à ce développement<sup>81</sup>.

- **Au niveau politique** : les projets sont tributaires des complexités institutionnelles bruxelloises et des tendances politiques en présence. Le développement du HF à Bruxelles est aussi le résultat des alliances politiques particulières. On note cependant des connaissances différenciées en fonction des acteurs politiques, certains défendant des positions ou des projets allant à l'encontre de la littérature et des recherches sur le HF<sup>82</sup>. Le développement du HF nécessite de la part des équipes un travail important de lobbying, d'information et de sensibilisation des politiques, dans un contexte où majoritairement, les services les plus financés relèvent de l'urgence sociale. Les temporalités politiques ne prennent pas spécialement en compte les besoins du terrain et les incidences de ces temporalités<sup>83</sup>. On peut relever le caractère contradictoire de la durée limitée du subventionnement (dans le cadre de l'appel à projet) alors que, justement, la spécificité du HF est de proposer un accompagnement illimité dans le temps.

- **Au niveau budgétaire** : L'insécurité budgétaire (subsides multiples et de courte durée) liée à la nouveauté des projets implique une précarité du suivi pour les équipes et les locataires, alors que le HF nécessite un travail sur le long terme avec les locataires qui passe par la création d'une relation de confiance. Le SMES-B a par exemple dû mettre fin au contrat de plusieurs travailleurs pour les ré-engager quelques mois après. Les locataires ont dû changer de référent. Cette insécurité met à mal le travail des équipes et la spécificité de l'accompagnement proposé puisque la pluridisciplinarité de l'équipe ne pouvait plus être assurée comme l'accompagnement de nouveaux locataires présentant un profil complexe. Cette insécurité a également remis en cause certains partenariats « logements », frileux de s'engager dans un projet qui ne pourrait assurer une continuité dans l'accompagnement. Ces contraintes budgétaires pèsent sur les équipes, les travailleurs et les locataires et mettent à mal la garantie du principe d'accompagnement illimité dans le temps<sup>84</sup>.

- **Au niveau du logement** : le manque de logements à prix accessibles et de bonne qualité à Bruxelles et la difficulté de trouver des partenaires « logement » réduit les possibilités de location et demande aux équipes un temps de recherche considérable. La politisation des acteurs du logement peut-être à

---

<sup>81</sup> Basé sur les entretiens avec travailleurs du SMES-B et d'IDR.

<sup>82</sup> Les déclarations telles que : « il est important de soutenir le HF mais particulièrement le HF pour les femmes et les enfants, qui fonctionne davantage » ne se basent sur aucune information scientifique et témoigne d'une méconnaissance totale de l'approche HF. De même, la volonté de la COCOM de développer un projet HF ciblant uniquement le public des « habitants du métro » ne se justifie ni scientifiquement ni au niveau du travail social. Les raisons d'une telle proposition sont d'ordre politique et concernent des préoccupations d'ordre public.

<sup>83</sup> Notons par exemple la difficulté de l'appel à projet COCOM, devant se réaliser dans des temps très courts alors que le développement de partenariats logement s'effectue dans un temps long.

<sup>84</sup> Dans le cadre du projet fédéral, les équipes assuraient un suivi de 18 mois auprès du locataire. Cette limite dans le temps n'est plus présentée au locataire depuis le financement de la COCOM.

---

la fois un frein et un facilitateur à la création de partenariats (les logements communaux et du CPAS sont gérés par des élus politiques, certaines AIS également, l'adhésion au projet HF relève souvent de choix politiques, ce qui instaure des temporalités qui ne sont pas celles des projets<sup>85</sup>). Une collaboration réussie avec un acteur du logement nécessite une communication claire sur les objectifs du projet et les engagements nécessaires des deux parties. Certains partenaires, emballés par la philosophie du projet, se sont lancés dans l'aventure sans définir clairement les limites de leur action, amenant les équipes et les locataires dans des situations compliquées. Les raisons des engagements des partenaires du logement sont multiples, parmi lesquelles la volonté d'avoir une présence moins importante de personnes sans abri dans l'espace public. Ainsi, certains partenaires s'engagent en imposant des critères territoriaux dans la sélection du public (c'est-à-dire, moyennant l'accord de reloger des personnes résidant sur leur territoire communal), c'est le cas évident des CPAS qui sont limités par des compétences territoriales.

- **Au niveau du secteur sans-abri** : la présentation du HF comme une pratique innovante remettant en question l'organisation actuelle du secteur a pu susciter des réticences et critiques de la part des institutions existantes. Cette situation est le fruit de la stratégie de communication des acteurs HF (qui aujourd'hui estiment qu'il aurait fallu communiquer différemment<sup>86</sup>) mais également de l'éventuelle concurrence budgétaire entre les services et le manque de connaissance du secteur de ce qu'est effectivement le HF. Par ailleurs, la question de l'efficacité des pratiques est une notion qui fait peur car elle fait entrer dans le travail social des objectifs quantifiables avec un rapport coût-bénéfice, ce qui est peu en adéquation avec le travail qualitatif des intervenants sur le terrain. Parler en ces termes revient à faire le jeu du politique mais ne fonctionne pas lorsqu'il est question de convaincre les secteurs de l'aide sociale. On note les mêmes enseignements au niveau européen : les associations HF témoignent des grosses difficultés qu'elles ont eues au niveau du développement de leurs services dans le secteur<sup>87</sup>. La mise sur la place publique du HF, tant par les asbl que par les politiques (sorties presses etc.) constitue à la fois un frein et une aide au développement des projets. Un facteur déterminant dans le jeu de la concurrence avec les services du secteur et la compréhension de ces derniers de l'approche HF sont les résultats éprouvés sur le terrain (les institutions constatent que des personnes pour qui elles ne trouvaient pas de solution se portent beaucoup mieux). Selon certains responsables des projets HF, ce sont les témoignages des bénéficiaires HF qui permettent de convaincre le secteur de l'apport du HF.

- **Au niveau des secteurs connexes** : le HF nécessite une collaboration fructueuse avec les services généralistes et spécialisés. La rigidité de certains services constitue généralement un obstacle au travail intersectoriel des équipes HF qui font ainsi office de « service broker » afin que leur public puisse avoir accès aux services généralistes. Des partenariats de qualité avec les secteurs de la santé et du social sont de grands atouts dans le travail de terrain avec les locataires. Les tables d'échanges/intervisions, mises en place par le Groupe de Travail Intersectoriel Housing First à destination des acteurs des secteurs connexes avec lesquelles les équipes collaborent constituent une plate-forme idéale

---

<sup>85</sup> Par exemple, un logement devait être mis à disposition du projet le mois X, il ne le sera que 6 mois plus tard à la demande d'un politique souhaitant ajouter son nom dans la convention pour soutenir le projet.

<sup>86</sup> Ne pas utiliser la comparaison avec le modèle en escalier ni s'exprimer en terme de changement de paradigme.

<sup>87</sup> Certains acteurs témoignent avoir subi de grosses pressions de la part des structures d'hébergement d'urgence.

permettant à la fois de discuter du HF, des limites institutionnelles des services partenaires et de diffuser, par le bas, l'approche HF en vue de meilleures collaborations<sup>88</sup>.

---

<sup>88</sup> Ce groupe de travail, mis en place par le projet *Housing First Brussels*, réunit les institutions suivantes : Le Forum-Bruxelles contre les Inégalités, La Strada, la Fedito, l'AMA, la FDSS, la LBFSM, le SMES-B et IDR. Trois moments d'échange ont été organisés sur les thématiques suivantes : « l'accompagnement inconditionnel », « le lien toujours à l'épreuve », « ouvrir les portes de l'aide et du soin ».

---

## 6 LE DÉBAT SUR LES COÛTS

---

Le modèle du Housing First se présente généralement comme un dispositif plus efficace et moins coûteux pour l'ensemble de la société que le modèle dit « en escalier ». Cette affirmation constitue l'un des arguments politiques utilisés dans différents pays pour implémenter, à plus ou moins grande échelle, le Housing First. Plusieurs projets d'analyse économique tentent ainsi de comparer les coûts et l'efficacité des programmes de Housing First et des modèles classiques d'interventions<sup>89</sup>.

Cependant, réaliser une analyse d'efficacité comparée entre les systèmes d'aide « traditionnels » et le Housing First est un exercice très complexe ; le nombre de variables à prendre en considération étant extrêmement important<sup>90</sup>. S'y prêter sans prendre en compte l'ensemble des indicateurs permettant une approche globale des coûts semble à la fois non pertinent mais également imprudent (les conclusions pourraient s'avérer incorrectes). Une analyse de la situation bruxelloise ne pourrait ainsi se réduire à la comparaison des coûts uniques des services financés par un seul pouvoir subsidiant (comme la COCOM par exemple).

La diversité des sources de financement et les aides supplémentaires reçues par les services, l'intensité des suivis proposés par les services, la gratuité ou non de ceux-ci, l'utilisation des services de secteurs connexes par les usagers (santé, psychiatrie, prisons etc.) ainsi que les trajectoires résidentielles de ces derniers (combinaison ou non de séjours dans plusieurs institutions) sont des indicateurs à prendre en compte pour estimer les différences d'efficacité en terme d'insertion dans le logement et dans la société en général ainsi qu'en terme de coûts globaux pour la société.

L'un des manquements fondamentaux d'une telle lecture est précisément l'absence d'indicateurs qui permettent de vérifier le taux réel d'insertion dans le logement (et dans la société) des personnes accompagnées à moyen ou long-terme. En effet, qu'est-ce qui définit l'efficacité des dispositifs ? Au regard de quels critères les coûts d'un dispositif sont-ils analysés ? Par ex : une mise à l'abri ponctuelle (type hébergement d'urgence), ou une stabilisation pérenne dans un logement autonome ? Cherchons à comparer les coûts des différents services ou les coûts du trajet d'une personne (passant par l'un ou l'autre dispositif) pour la société en général ?

Une étude des coûts globaux des projets de HF comparés aux services existants a été réalisée dans le cadre du projet Housing First Belgium. Les données majeures seront disponibles en octobre 2016 mais la présentation des résultats lors d'un comité d'accompagnement montre qu'elle souffre de plusieurs limites liées à l'absence de données disponibles concernant les coûts effectifs de différents services ainsi qu'à la difficulté de connaître avec précision le parcours de chacun des participants (les services fréquentés)<sup>91</sup>.

---

<sup>89</sup> Voir par exemple : Gulcur L. & al, (2003) « Housing, Hospitalization, and Cost Outcomes for Homeless Individuals with Psychiatric Disabilities Participating in Continuum of Care and Housing First Programmes » in *Journal of Community & Applied Social Psychology* 13: 171–186.

<sup>90</sup> Par exemple, le projet Housing First Belgium a commandé une telle étude auprès de Idea Consult, après le refus de plusieurs universités.

<sup>91</sup> Les moyens alloués et le temps accordé dans le cadre de cette évaluation ne permettent pas d'effectuer ici une telle analyse.

---

Au niveau bruxellois, certaines comparaisons peuvent être effectuées, à condition de prendre la mesure des mises en garde précédentes.

Les calculs ci-dessous ont été réalisés par la Strada à partir des tableaux représentant les financements octroyés par la COCOM aux différents types de services de l'aide aux personnes sans abri. Trois types d'accueil et d'accompagnement ont été retenus pour établir cette comparaison : les centres d'hébergement d'urgence (hors dispositif hivernal), les maisons d'accueil et le logement accompagné.

Ces chiffres ne donnent qu'une vague image, imprécise, du rapport entre les coûts de fonctionnement et le nombre de personnes hébergées ou accompagnées sur base annuelle. En effet, ces calculs ne prennent pas en compte les sources multiples de financement complémentaires ou les aides en tout genre telles que les aides à l'emploi, la mise à disposition de personnel, la présence de bénévoles, l'achat ou la location de bâtiments ou encore la mise à disposition de bâtiments par des autorités communales/régionales, les dons, etc.

**Estimation des coûts annuels de quatre formes d'hébergement/d'accompagnement sur base d'une sélection de cas typiques subsidiés par la COCOM en 2014/2015 (Source : Administration de la COCOM, Calculs : La Strada)**

Sélection de services	Coût moyen dans l'échantillon	Nb de places/suivis	Rapport (coût par personne/an)
Centres d'hébergement d'urgence	2.336.259,00	193	12.104,97
Maisons d'accueil	2.240.877,00	150	14.939,18
Habitat accompagné	746.387,00	308	2.423,33
Housing First (2015) <sup>92</sup>	385.700,00	30	12.856,67

Ces différences de coûts ne peuvent donc pas être justement évaluées à partir du simple indicateur de prix. Au delà de la pluralité des financements cités plus haut, plusieurs indicateurs devraient également être pris en considération :

- l'intensité variable des formes d'accompagnement qui diffère fortement entre les services ;
- les profils des personnes accueillies en fonction des services (le Housing First est sensé accueillir précisément un public qui cumule des problématiques et est écarté de la prise en charge classique ou s'y enracine sans jamais pouvoir accéder à une porte de sortie durable) ;
- la gratuité ou non de l'accueil (dans les maisons d'accueil, les personnes hébergées paient une participation aux frais de séjours, l'hébergement d'urgence est gratuit) ;

---

<sup>92</sup> Estimation sur une année complète à partir d'une provision budgétaire établie par le SMES-B/IDR (avec équipes ACT et capteurs de logement). Ces chiffres intègrent donc les salaires d'une équipe multidisciplinaire un peu plus importante que celle qui est actuellement financée par la COCOM. Les frais liés à l'évaluation du projet pilote n'ont pas été intégrés. En annexe, se trouve un tableau reprenant les prévisions budgétaires du projet Housing First Brussels.

- le type de logement offert (les services de logement accompagné font coexister différentes formes de logement : marché privé, logement social, logement AIS, projets d'habitation de l'asbl, etc. ;
- l'utilisation combinée par les personnes en rue ou logées de divers services ou institutions tels que les urgences psychiatriques, la prison etc. ;
- le parcours résidentiel et l'utilisation plurielle des services par les usagers (il est courant que les usagers de maison d'accueil, de logement accompagné ou de projets de Housing First aient d'abord passé plusieurs nuits voire plusieurs semaines en hébergement d'urgence<sup>93</sup>).
- ...

Les données sont donc manquantes pour analyser précisément les coûts et l'efficacité des différents dispositifs. Nous renvoyons ainsi à l'étude fédérale de même qu'à une étude réalisée par le Steunpunt Algemeen Welzijnswerk<sup>94</sup>.

---

<sup>93</sup> Le recueil central de données de la Strada permettrait de fournir des informations quand au parcours résidentiel des personnes au sein du secteur sans abri et à la durée de ces séjours mais il ne donne qu'une information incomplète sur l'utilisation des services d'urgence (seules 25 % des places d'urgence y sont répertoriées) et sur l'utilisation des services de santé (urgence médicale et psychiatrique) ou des institutions pénitentiaires.

<sup>94</sup> Demaerschalk E. & Lescauwaet D., (2014) *De kost van trajecten in de thuislozenzorg*, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk – Onderzoek, Antwerpen.

## 7 DONNÉES QUANTITATIVES

---

Les données reprises ici concernent les 24 personnes dont nous avons reçues les fiches 1 et à qui nous (ou la personne désignée par le Samusocial) avons fait passer les fiches 3, à la date du 1er mai 2016. Il est possible que de nouvelles entrées en logement aient eu lieu depuis. A cette date, ce sont donc 24 personnes qui ont été mises en logement dans les trois projets (9 au Samusocial, 9 au SMES-B, 6 à IDR) et considérées comme des locataires « COCOM ».

Les chiffres reprennent des données concernant l'anamnèse sociale des locataires. Il s'agit donc de statistiques descriptives. Elles sont présentées en termes absolus et non en pourcentages étant donné le nombre limité de personnes dans l'échantillon. Pour les mêmes raisons, il n'est pas pertinent d'effectuer des moyennes. Notons l'importance du nombre de non-réponses, souvent égal à un tiers de l'échantillon. Nous n'avons pas eu l'occasion d'expliquer ici les raisons de ces non-réponses.

Les données sont issues des déclarations des locataires. Les fiches 1, qui reprennent l'anamnèse sociale, sont administrées par le travailleur social qui peut éventuellement compléter la fiche avec les informations qu'il possède sur le locataire. La fiche 2, administrée par l'évaluateur, ne se base que sur les réponses des locataires.

Rappelons que ces chiffres reprennent les données des personnes prises en charge par trois projets différents et que ces projets se distinguent à plusieurs niveaux (par ex. le public jeune du projet *Stepforward*). Il est donc délicat de tirer des conclusions sur le public accueilli sans faire de distinction entre les modalités de sélection et les principes de fonctionnement de ces projets (cf. tableau en partie 1)<sup>95</sup>. Présenter les chiffres de cette façon lisse les différences entre les projets.

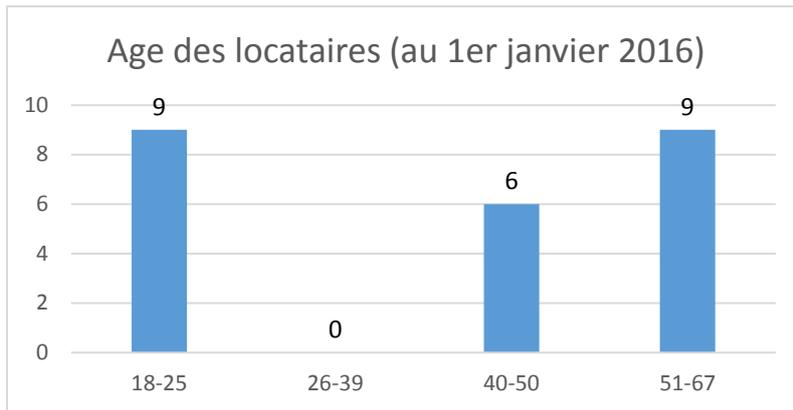
Spécifions qu'il serait plus intéressant de prendre en compte l'ensemble des locataires des projets HF à Bruxelles et non pas uniquement ceux qui sont labellisés « COCOM », ce que nous suggérons de faire dans les prochains rapports d'évaluation. Par ailleurs, le faible nombre de personnes de l'échantillon ainsi que les modalités de sélection des groupes contrôles de l'expérimentation fédérale rendent peu pertinentes les comparaisons. Concernant les biais et les limites des données, nous renvoyons le lecteur à la partie méthodologie.

### 7.1 PROFILS SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES LOCATAIRES

*Age* : Nous observons que les catégories « jeunes » et « personnes plus âgées » sont les plus représentées ; 9 personnes ont entre 18 et 25 ans (cf. le projet du Samusocial), 6 personnes entre 40 et 50 ans, 9 personnes entre 51 et 66 ans.

---

<sup>95</sup> Il est également difficile de comparer les chiffres des trois dispositifs alors qu'au niveau qualitatif, seuls deux dispositifs sont analysés.



**Genre** : La répartition genrée va dans le sens d'une plus forte présence d'hommes dans l'échantillon : 14 hommes, 10 femmes.

**Nationalité** : 17 personnes ont la nationalité belge, une la nationalité d'un autre pays de l'Union Européenne, et 3 ont une nationalité africaine (3 inconnus).

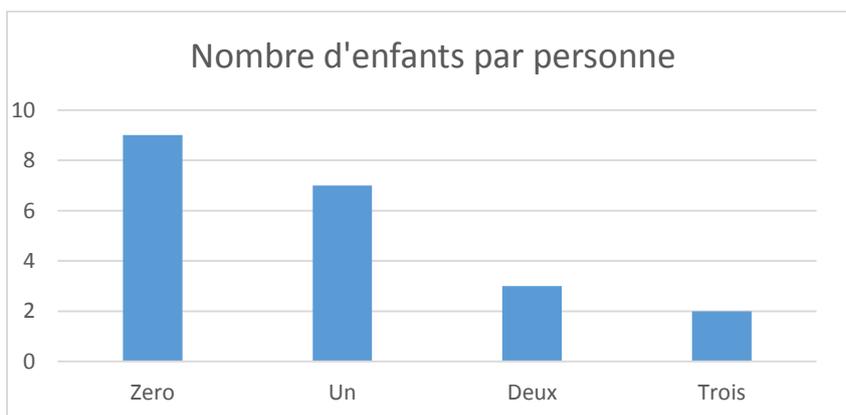
**Origine** : 19 personnes sont nées en Belgique, 3 en Afrique du Nord (2 inconnus).

#### 7.1.1.1 Situation familiale

**Etat civil** : 20 personnes sont célibataires, 3 sont divorcées et une personne est veuve.

**Vie en couple**: 18 personnes vivent actuellement seules, 5 personnes vivent avec un compagnon/un partenaire, (1 inconnu).

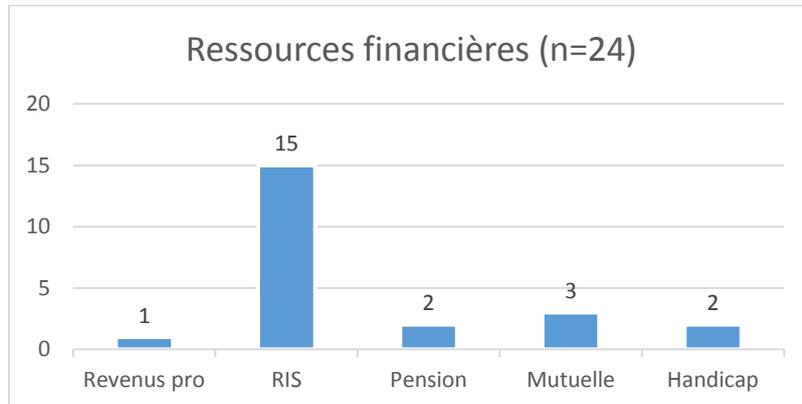
**Enfants** : 9 personnes n'ont pas d'enfants, 7 personnes ont 1 enfant, 3 personnes ont deux enfants, 2 personnes ont trois enfants - sans nécessairement avoir la garde de ces enfants (3 inconnus).



#### 7.1.1.2 Situation administrative et financière

**Revenus** : 15 personnes perçoivent un revenu d'intégration social, 3 personnes une allocation de la mutuelle, 2 personnes une allocation pour personnes handicapées, 2 personnes reçoivent une

pension, 1 personne travaille (1 inconnu). Le montant des ressources financières se situe entre 815 et 900 euros par personne et par mois.

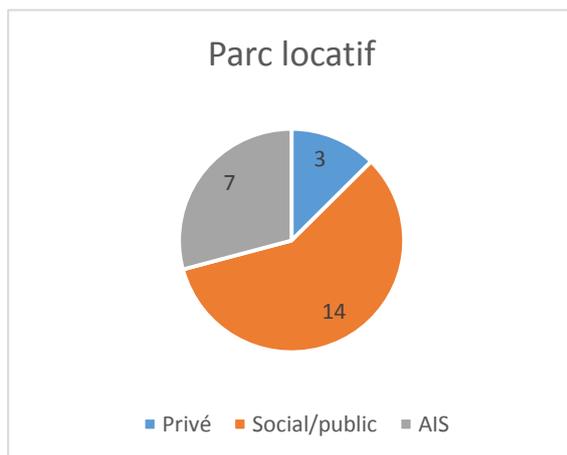


**Adresse de référence** : L'adresse de référence est un outil régulièrement utilisé : 21 personnes ont une adresse de référence (3 inconnus), dont 11 sont au CPAS et 10 « autres ». Il sera intéressant d'observer sur une plus longue durée si le nombre d'adresses de références diminue en faveur d'une domiciliation à l'adresse du logement.

**Carte identité** : 12 personnes ont une carte d'identité, 2 personnes n'en ont pas, 9 personnes sont en cours de régularisation.

**Dettes** : 8 personnes ont des dettes, entre 900 et 15000 euros. Une médiation de dette va être mise en place pour 6 personnes.

### 7.1.1.3 Situation dans le logement



**Type de logement** : 18 personnes ont un appartement, 6 ont un studio.

**Bailleur** : 7 personnes sont logées dans un logement géré par une agence immobilière sociale, 14 personnes disposent d'un logement social/public ou comparable, 3 personnes disposent d'un logement du marché privé.

**Contrat de bail** : 12 personnes ont un bail de résidence principale et 10 personnes ont un contrat d'occupation précaire (2 inconnus).

Ce contrat de bail est signé dans 13 cas par le (sous-)locataire et l'association, et dans 8 cas par le propriétaire et le locataire (3 inconnus). 5 personnes ont un contrat de 18 mois, 3 personnes un contrat de 9 mois, 6 personnes un contrat de 3 mois et 7 personnes un contrat de 1 mois (3 inconnus).

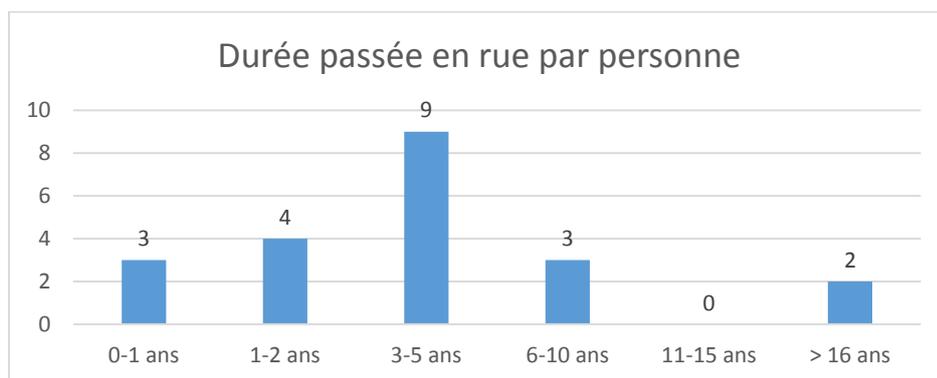
**Prix du loyer** : le prix du loyer se situe entre 143 et 550 euros par mois (ou 1063 pour deux personnes).

**Prime à l'installation** : douze personnes ont reçu une prime à l'installation, et une personne a MEBAR.

**Garantie locative** : 19 personnes ont déposé une garantie locative : 11 personnes sur fonds propres et 8 personnes via le CPAS (5 inconnus).

#### 7.1.1.4 Trajectoire du sans-abrisme : temps de vie en rue et recours aux services

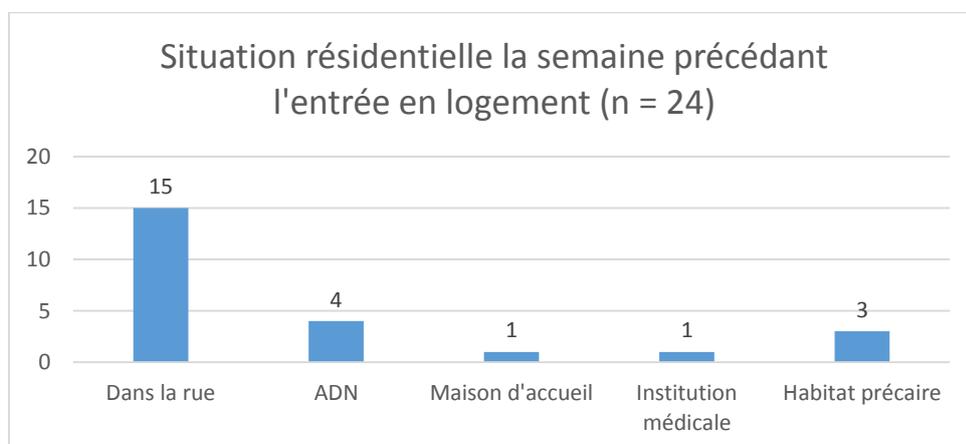
**Durée de vie en rue** : 3 personnes ont passé moins d'un an dans la rue, 4 personnes entre un et deux ans, 9 personnes entre trois et cinq ans, 3 personnes entre six et dix ans, et 2 personnes plus de seize ans (3 inconnus).



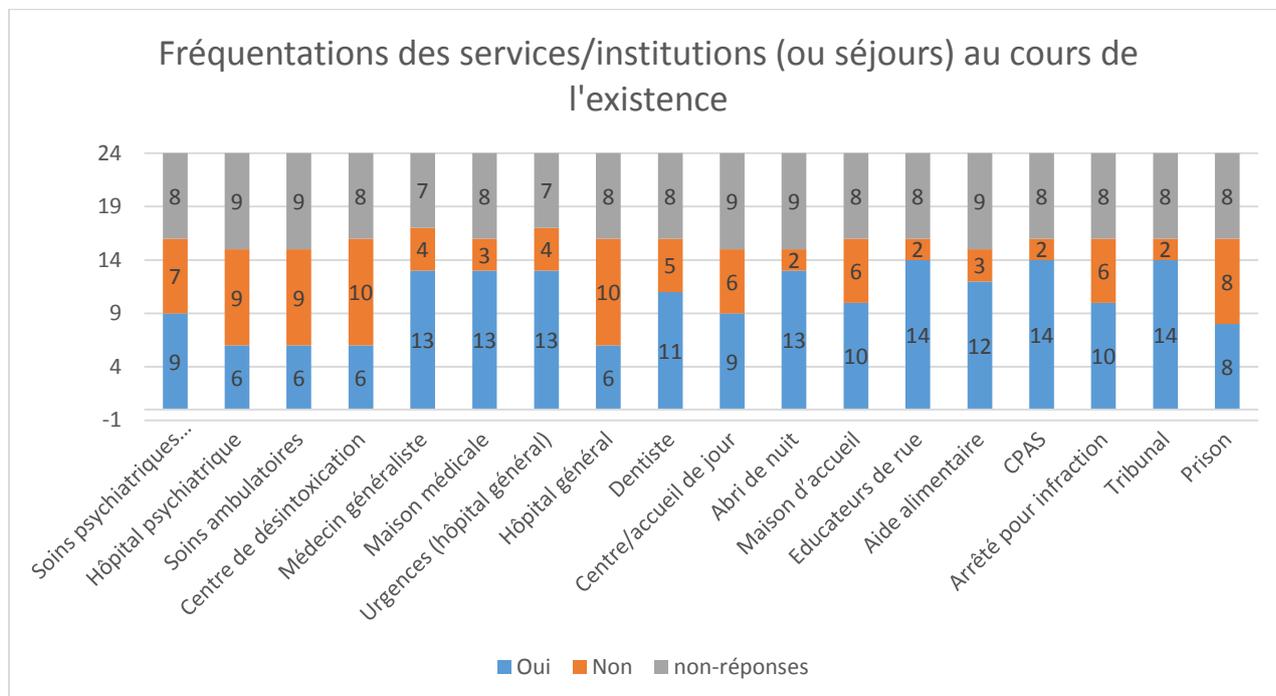
**Episodes de vie en rue** : 15 personnes ont connu un épisode de vie en rue, 2 personnes ont deux épisodes, 2 autres personnes ont trois épisodes de vie en rue.

**Services fréquentés l'année précédant l'entrée en logement** : 7 personnes ont réalisé un séjour à l'hôpital, 5 personnes ont suivi des cures de désintoxication, 3 sont passées en institution d'aide/de protection de la jeunesse, 4 personnes ont été en prison et 4 personnes ont réalisé un séjour en hôpital psychiatrique.

**Situation résidentielle la semaine précédant l'entrée en logement HF** : Juste avant l'hébergement, 15 personnes sur 24 personnes se trouvaient en rue et 4 en abri de nuit (ADN).



*Le recours aux services durant l'existence* : malgré l'importance du nombre de non-réponses, un tiers voire la moitié des personnes disent avoir fréquenté ou effectué un séjour dans les institutions du secteur sans-abri, de l'aide psycho-médicosociale, ou pénitentiaire.



### 7.1.1.5 Problématique de santé physique et d'assuétude

**Handicap physique** : 3 personnes ont un handicap reconnu (8 inconnus) ; 13 personnes ont un handicap qui n'est pas reconnu (6 inconnus).

**Maladies, problématiques de santé** : 14 personnes déclarent avoir des problèmes de santé (8 inconnus) : 8 personnes ont des problèmes respiratoires, 4 personnes ont des problèmes musculaires/articulaires, 6 personnes ont des problèmes digestifs, 5 personnes ont des problèmes cardio-vasculaires et 2 personnes ont des problèmes neurologiques (2 « autres »). Notons que nombreuses sont les personnes qui combinent plusieurs problèmes.

**Assuétudes** : 18 personnes ont des assuétudes déclarées (3 inconnus) : 9 cannabis, 2 héroïne, 13 alcool, 3 cocaïne, 1 méthadone, 1 médicaments, 2 « autres ». Ici encore, nombreuses sont les personnes qui déclarent plusieurs assuétudes.

**Santé mentale** : Plusieurs personnes ont des problèmes de santé mentale (8 inconnus) : 7 personnes sont anxieuses, 4 dépressives, 1 schizophrène.

**Handicap** : 4 personnes ont un handicap mental, dont 2 reconnus et 2 observés (4 inconnus).

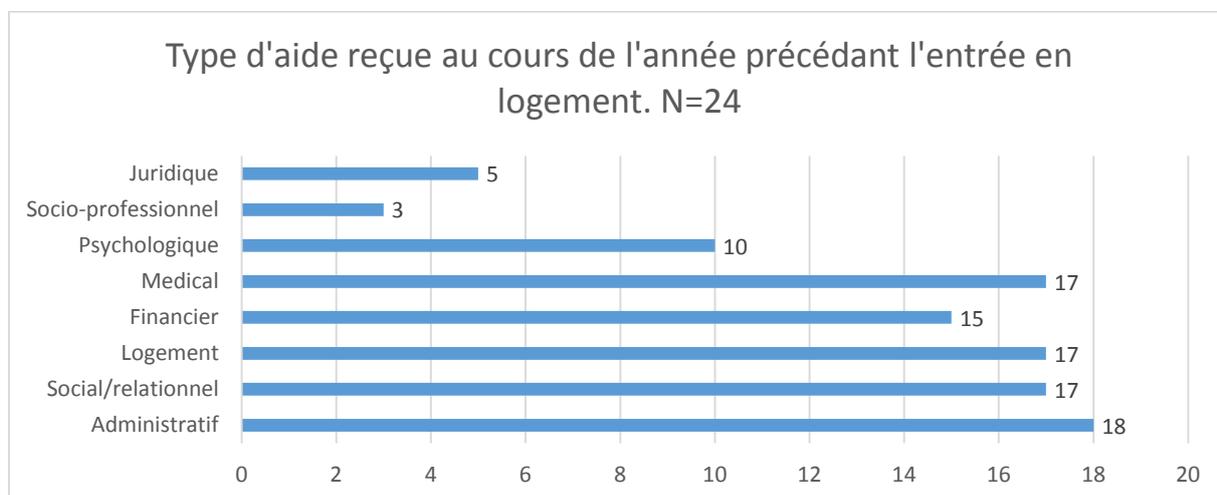
## 7.1.1.6 Emploi et formation

**Diplôme** : La plupart des personnes ont un diplôme de niveau inférieur: 7 personnes ont obtenu leur diplôme du primaire, 5 personnes celui du secondaire inférieur et 4 personnes leur diplôme du secondaire supérieur.

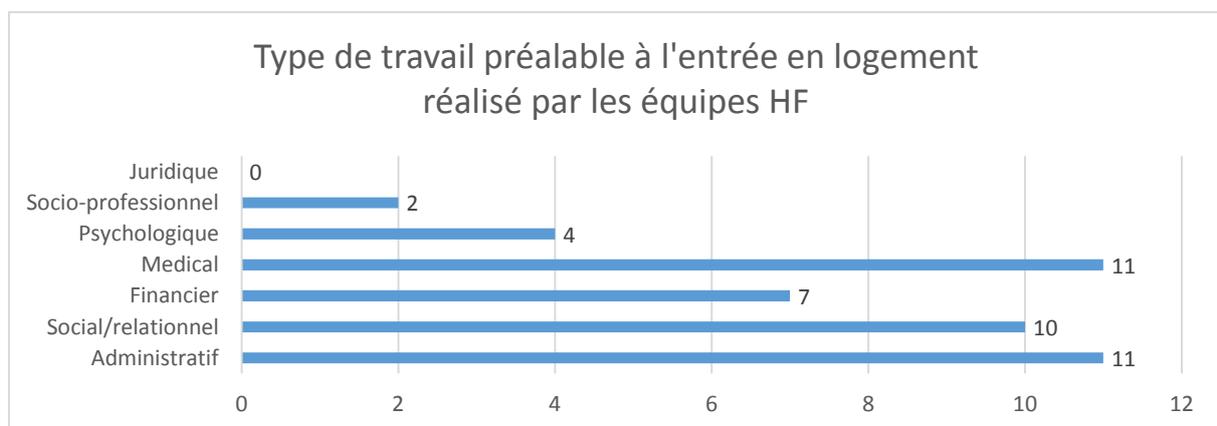
**Travail** : 16 personnes ont déjà travaillé (4 inconnus) : 9 personnes étaient ouvrières, 6 personnes employées, et une personne a travaillé comme bénévole.

## 7.1.1.7 Accompagnement

**Aide reçue au cours de l'année précédant l'entrée en logement** : 22 personnes ont bénéficié ou demandé de l'aide psycho/médico/sociale (2 inconnus) au cours de l'année précédente. L'aide la plus souvent reçue est administrative, puis sociale/relationnelle, locative et médicale. L'aide financière est aussi régulièrement apportée.



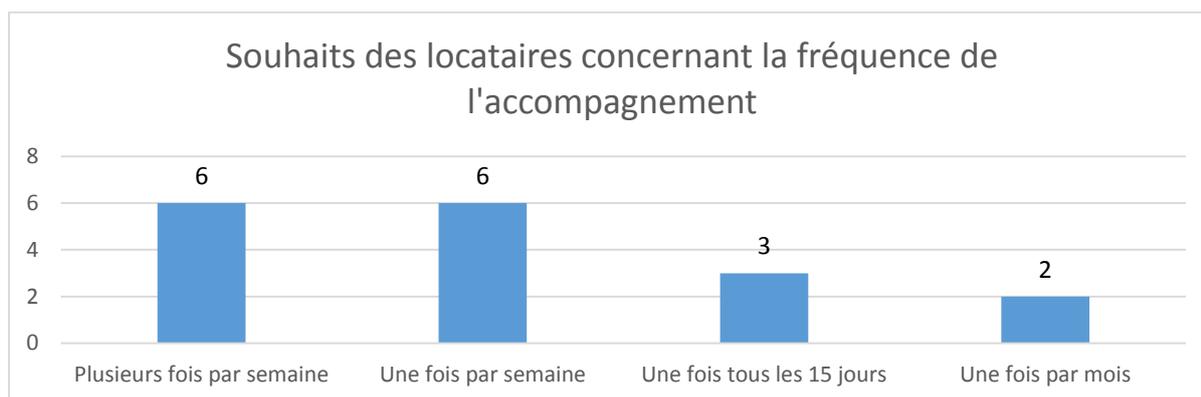
**Travail préalable à l'entrée en logement** : les équipes HF ont réalisé un travail préalable à l'entrée en logement avec 15 personnes. Le graphique ci-dessous montre la répartition du type d'aide apportée par personne (plusieurs aides peuvent être apportées à une même personne).



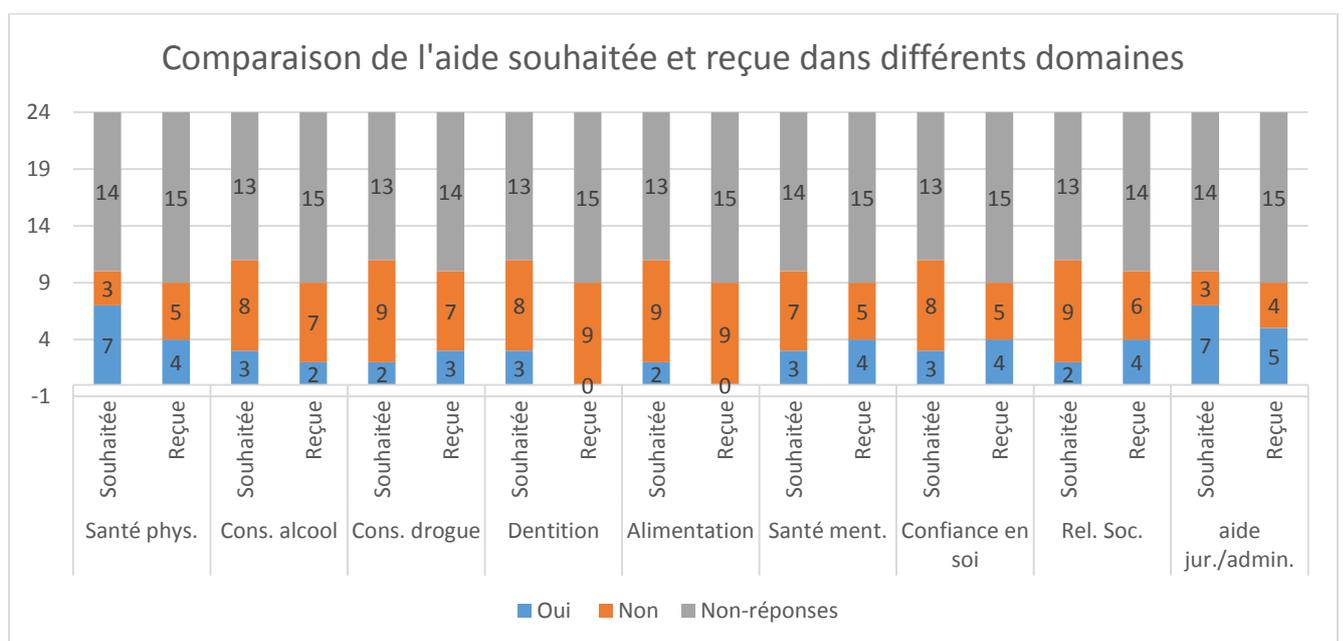
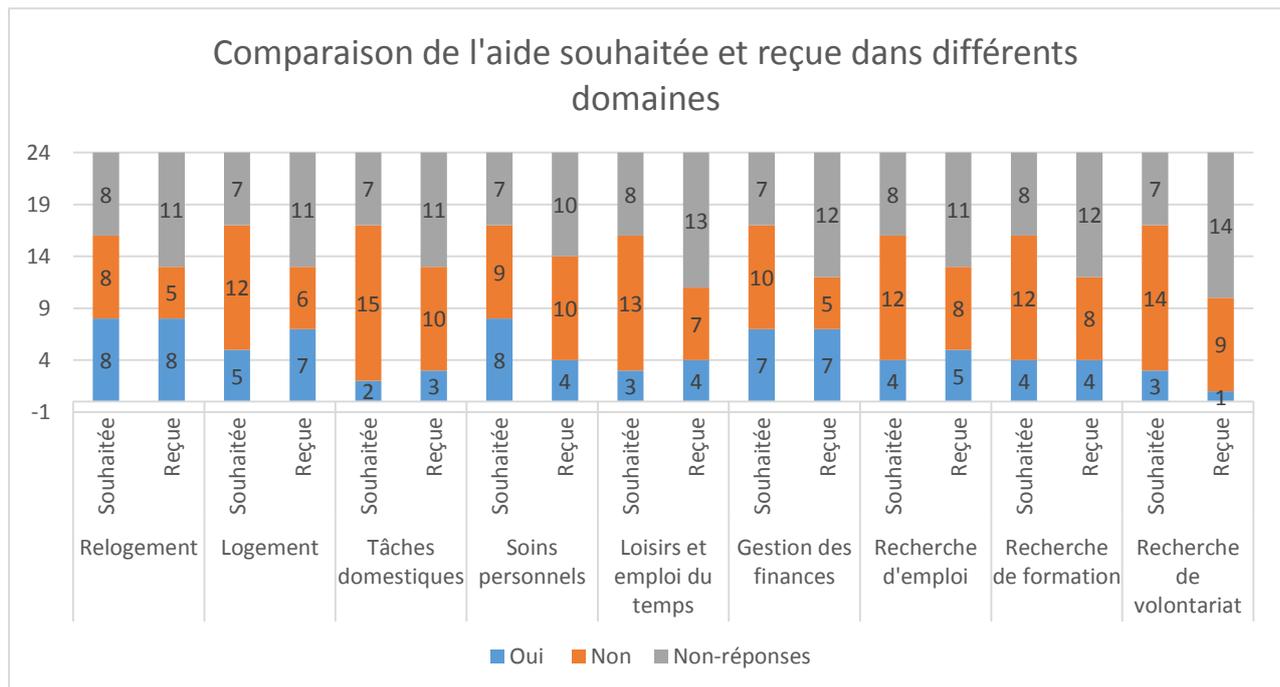
## 7.2 PERCEPTIONS ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

### 7.2.1.1 Par rapport à l'accompagnement HF

*Temporalité de l'aide apportée* : 12 personnes souhaitent recevoir l'accompagnement HF une ou plusieurs fois par semaine, 5 locataires une fois tous 15 jours ou une fois par mois.

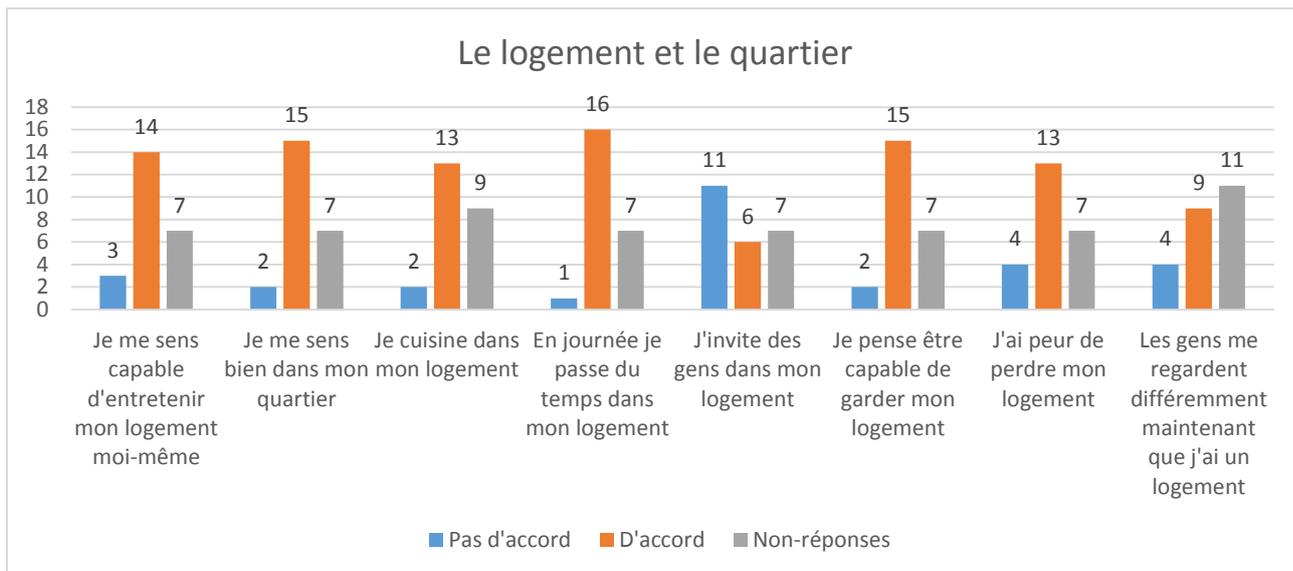


*Besoins et réponses apportées aux besoins* : Les deux graphiques ci-dessous reprennent les souhaits en matière d'aide dans différents domaines et les aides effectivement reçues dans ces domaines. De manière générale, les locataires ne mentionnent pas massivement désirer une aide particulière, et ce pour l'ensemble des domaines. Les aides les plus souhaitées concernent la santé physique (7), l'aide juridique et administrative (7), le logement (8) et la gestion des finances (7). Notons que les personnes qui souhaitent de l'aide ne sont pas nécessairement celles qui en reçoivent (il peut donc y avoir des décalages entre les aides souhaitées et les aides effectivement reçues).



#### 7.2.1.2 Par rapport au logement et au quartier

Le graphique ci-dessous montre que la plupart des gens se sentent bien dans leur quartier et se sentent capables d'entretenir leur logement. Par contre, 13 personnes ont peur de perdre leur logement.

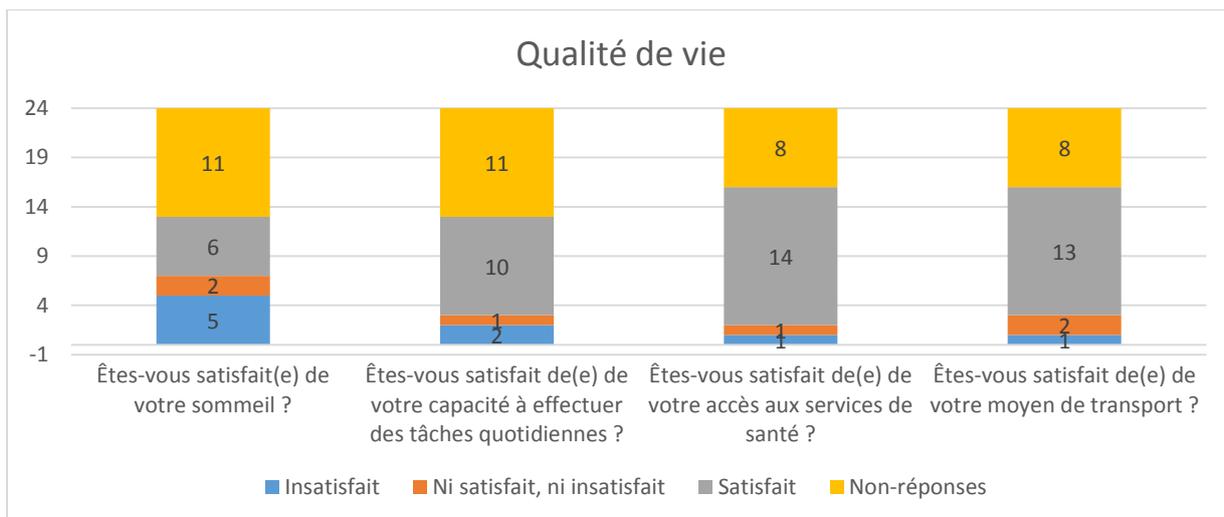


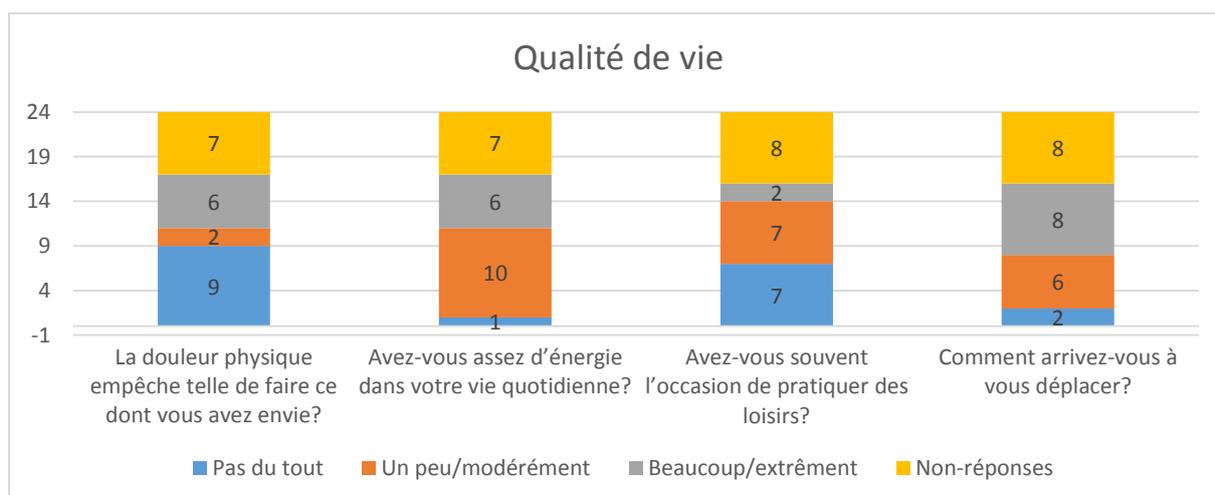
### 7.2.1.3 Par rapport à la qualité de vie et à la santé

Le tableau ci-dessous montre que peu de locataires évaluent leur qualité de vie comme (très) faible. Par contre, six personnes sont (très) insatisfaites par rapport à leur état de santé.

	Très insatisfait	insatisfait	Ni satisfait ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
Satisfaction de la qualité de vie	0	4	4	7	2
Satisfaction de l'état de santé	3	3	3	8	0

Malgré l'importance du nombre de non-réponses, la majorité des locataires se montre satisfaite de son sommeil, de sa capacité à effectuer des tâches quotidiennes, de sa mobilité et de son accès aux services de santé. Par contre, seuls 2 locataires disent avoir l'occasion de pratiquer des loisirs.





**Sentiments négatifs** : La plupart des locataires ressentent des sentiments négatifs tels que la mélancolie, le désespoir, l'anxiété ou la dépression (6 répondent « parfois », 7 « assez souvent », 1 « tout le temps », 3 « jamais ou rarement »). La fréquence du sentiment de solitude est variable :

Sentiment de solitude	toujours	souvent	parfois	rarement	jamais
Fréquence	1	4	3	4	4
Capacité à le surmonter	2	5	6	1	2

#### 7.2.1.4 Par rapport aux relations, à l'emploi du temps

**Relations** : Les locataires se disent en général satisfaits de leurs relations avec la famille, les amis, les enfants, les personnes sans abri. Cette satisfaction ne signifie pas pour autant que les personnes soient réellement en relation avec cet entourage.

Satisfaction des relations	Satisfait et très satisfait	Insatisfait et très insatisfait
Avec la famille	13	4
Avec les enfants	5	3
Avec le partenaire	8	1
Avec les amis et connaissances	10	4
Avec les personnes sans abri	9	4

**Emploi du temps** : En ce qui concerne l'emploi du temps, 8 locataires se disent satisfaits de leur emploi du temps. 6 locataires sont à la recherche d'un emploi (probablement majoritairement les jeunes), seule une personne se dit à la recherche d'un travail de bénévole.

## 7.3 CONCLUSION SUR LES DONNÉES

Les données issues des questionnaires nous disent que la majorité des locataires HF ont plus de 40 ans (sauf dans le projet *stepforward*), qu'ils vivent seuls, sont de nationalité belge. La moitié des locataires ont des enfants. Les locataires ont des revenus sociaux (RIS principalement), qui se situent entre 815 et 900 euros par mois. Un tiers des personnes ont des dettes. Plus de la moitié des locataires ont un handicap (non reconnu) et des problèmes de santé physique et mentale. Une grande majorité des personnes ont un problème d'assuétude (18). La majorité des personnes est restée en rue plus de trois ans et la plupart se trouvaient en rue avant d'intégrer le logement (15). Les équipes HF ont, dans la majorité des cas, réalisé un travail préalable à l'entrée en logement avec les locataires.

Malgré l'importance du nombre de non-réponses, un tiers voire la moitié des personnes disent avoir fréquenté ou effectué un séjour dans les institutions du secteur sans-abri, de l'aide psycho-médico-sociale, ou pénitentiaire au cours de leur vie. L'année précédant l'entrée en logement, une partie des personnes ont fréquenté, en plus des services d'aides aux personnes sans abri, les institutions suivantes : hôpital, centre de désintoxication (5), prison (4) hôpital psychiatrique (4). Presque tous les locataires ont demandé ou bénéficié d'une aide psychologique, médicale ou sociale au cours de l'année précédant l'entrée en logement.

Les locataires souhaitent majoritairement recevoir l'accompagnement HF à raison d'une fois ou plus par semaine. La plupart des locataires disent se sentir bien et capables d'entretenir leur logement, bien que plus de la moitié expriment aussi avoir peur de le perdre. Peu de locataires évaluent leur qualité de vie comme (très) faible alors qu' ¼ des personnes sont (très) insatisfaites par rapport à leur état de santé.

En ce qui concerne les relations avec la famille, les amis et les personnes sans abri, les locataires se disent en général satisfaits de ces dernières, même si cette satisfaction ne signifie pas pour autant que les personnes soient réellement en relation avec cet entourage.

En ce qui concerne le logement, le bail standard est loin d'être la modalité principale de contrat de location dans les projets HF. Principalement, les contrats sont signés entre le (sous-)locataire et l'institution et sont de courte durée (entre 1 et 18 mois).

Comme spécifié en introduction, il serait intéressant d'évaluer le profil et la satisfaction de l'ensemble des locataires HF et éventuellement de distinguer les profils en fonction des services d'accompagnement. Enfin, une comparaison de la satisfaction des bénéficiaires en termes de qualité de vie avec l'ensemble de la population en générale pourrait être intéressante à réaliser.

## 8 LES LOCATAIRES DANS LE LOGEMENT, FACE À L'ACCOMPAGNEMENT

---

Si le logement peut être considéré comme la seule solution durable à la question du sans-abrisme, l'aménagement et le maintien en logement pour des personnes anciennement 'sans-abri' ne va pas nécessairement de soi. C'est l'observation et le postulat des services qui proposent un accompagnement social au logement. En effet, les multiples problématiques qui poussent les personnes en rue et les y maintiennent ne s'estompent pas nécessairement une fois qu'elles habitent un logement. L'inscription à la commune, le fait de posséder un domicile réengage une série de difficultés (dettes et visites d'huissiers, blessures affectives, etc) qui étaient mises de côté par les aléas et les besoins de la survie (nécessité de trouver où dormir, se nourrir, se laver). L'arrivée en logement offre la possibilité de se reposer, de se reconstituer, il est le moment de l'amorce d'un rétablissement, mais également celui du bilan: celui dressé avant de « tomber » en rue.

L'emménagement constitue une rupture dans l'espace, une rupture dans le temps. Il renverse le rythme de la rue, les habitudes, le quotidien. Pour ceux qui ont vécu la rue de façon communautaire comme pour ceux et celles qui ont traversé cette épreuve de manière plus solitaire, l'errance sur l'espace public (dans la socialisation ou l'anonymat) est accompagnée du passage, du mouvement incessant de la rue. En logement, on (re)rencontre la solitude, seul entre quatre murs. Cette situation est sujette à de nombreux enjeux: certains fuient le logement, le désinvestissent totalement, passent leurs journées, certaines nuits en rue. D'autres invitent « la rue » (les amis, les connaissances) dans le logement, suscitant parfois les plaintes des voisins, des propriétaires jusqu'à une possible expulsion.

L'habitation est souvent considérée comme un facteur essentiel de la sécurité ontologique. La maison est le lieu du repli, le lieu pour développer son identité. L'approche HF est basée sur cette affirmation, plaçant le logement au centre du rétablissement. En proposant un accès direct de la rue au logement, inconditionnel, le HF permet à des personnes sans abri de devenir des locataires, de plein droit. Mais cette location s'effectue dans un cadre spécifique : la proposition d'accès au logement, sans conditions particulières, va de pair avec un accompagnement. Ainsi, quand les bénéficiaires accèdent au statut de locataire, ils n'en sont pas moins des locataires particuliers : à savoir les locataires « accompagnés ». L'arrivée en logement qui constitue à maints égards une rupture, s'accompagne d'une double confrontation : à la norme logement et à la nécessité de l'accompagnement. Cette confrontation implique une série de changements, matériels mais aussi identitaires.

Parce qu'il s'effectue au domicile du locataire, lieu de l'intimité par excellence, l'accompagnement à domicile sort des balises du travail social ambulatoire. Cette configuration trouble les rôles habituels : le locataire est l'hôte, l'accompagnateur son invité. Le travailleur, sorti de l'institution, n'a plus la maîtrise de l'interaction. Ce contexte particulier n'est pas sans incidences sur les relations entre professionnels et locataires et sur la façon dont les locataires s'approprient le logement.

Dans l'approche HF, l'accompagnement est inconditionnel et respecte le choix du locataire. Cette conception de l'accompagnement est centrale dans l'approche HF et c'est en cela qu'elle se distingue d'autres formes d'accompagnement. L'inconditionnalité de l'aide met les professionnels à l'épreuve puisqu'ils doivent constamment s'adapter aux locataires, ils font avec les locataires ce que d'autres

services ne feraient pas : rencontrer le locataire à son domicile, l'accompagner dans ses démarches sociales etc.

L'accompagnement en logement n'est cependant pas l'apanage de l'approche HF : des services d'accompagnement social en logement, dénommés services de « logement accompagné » ou « services de guidance à domicile » effectuent régulièrement des accompagnements à domicile auprès de personnes ayant connu une situation de sans-abrisme. Ces services partagent, à plusieurs égards, certains enjeux rencontrés par l'approche HF. Dans la même optique, la notion d'accompagnement ne se limite pas à l'accompagnement en logement mais recouvre plusieurs spectres de l'intervention sociale. Un détour par une présentation plus théorique/analytique sur le contexte du travail d'accompagnement et les enjeux de l'accompagnement social en logement nous permettra d'avoir certaines clés de lecture à l'heure d'analyser les discours des locataires dans les rapports qu'ils entretiennent avec le logement et l'accompagnement.

Dans un premier temps, nous abordons donc, sommairement, quelques informations contextuelles et théoriques autour de l'accompagnement, à savoir :

- l'émergence de la notion d'accompagnement dans le contexte de transformation des politiques sociales ;
- l'injonction à l'autonomie dans le travail d'accompagnement ;
- la question de l'incertitude au sein de ce nouveau référentiel ;
- l'accompagnement social en logement au regard de l'autonomie et de la responsabilisation ;
- ces mêmes questions au regard de l'inconditionnalité du HF.

Dans un deuxième temps, nous présentons les discours des locataires concernant leurs relations au logement et à l'accompagnement. Ces analyses sont basées sur les entretiens avec les locataires et les professionnels. Les situations décrites n'ont pas de visée généralisatrice. Elles visent à éclairer certains des enjeux rencontrés par les locataires et, dans une moindre mesure, par les professionnels<sup>96</sup>.

Nous avons choisi de nous centrer sur les deux aspects centraux du HF : le rapport des locataires au logement et le rapport à l'accompagnement. La matière des entretiens réalisés dépasse pourtant largement les informations que nous avons retenues pour ce rapport. Une deuxième analyse de ceux-ci permettrait de les exploiter à leur juste mesure, d'approfondir la réflexion et d'élargir les enseignements. Par exemple, nous n'abordons pas les problèmes rencontrés par les locataires de manière générale et ne présentons ni les profils de ces derniers, ni leur histoire résidentielle. Une future présentation des profils, anonymisés, des locataires permettrait de mettre en avant les subtiles nuances qui animent leur relation au logement et à l'accompagnement. Les analyses ne demandent qu'à être complexifiées, mise en débat, discutées.

---

<sup>96</sup> Nous avons choisi de mettre en avant les discours des locataires, notamment car les enjeux du travail d'accompagnement seront mis en exergue par le travail du *Forum – Bruxelles contre les inégalités*. Cette situation est liée à des ajustements méthodologiques. L'évaluation ne prévoyait pas initialement d'entretiens avec les professionnels. Nous proposons de revenir sur les discours des professionnels dans un second rapport afin de mettre en perspective les discours des locataires.

## 8.1 L'ACCOMPAGNEMENT — QUELQUES BALISES THÉORIQUES

### *Le tournant des politiques sociales et l'émergence de la notion d'accompagnement*

Les politiques sociales ont connu un tournant à l'aube du 21<sup>ème</sup> siècle avec le passage de l'État Providence à l'État social actif. Ce tournant est marqué par une révision du sens de la solidarité et l'entrée de la figure de l'individu au centre des politiques sociales. On assiste à un changement de référentiel : les nouvelles politiques n'abandonnent pas leurs visées de normalisation, d'émancipation, d'égalisation et d'insertion, mais elles privilégient désormais, via la promotion de l'autonomie individuelle, l'activation, la responsabilisation, l'individualisation et la contractualisation (Dourlens & Vidal Naquet, 2016). Ainsi, « l'action sociale n'est plus seulement cadrée (...) par une logique de redistribution de droits en direction de groupes-cibles ; elle s'actualise aussi au singulier (Ion, 1998) au travers d'un travail d'accompagnement des personnes dans la formulation et la réalisation de leurs projets de vie (Vidal-Naquet, 2009) ». Ces transformations mettent les professionnels à l'épreuve (Ravon & Vidal-Naquet, 2014) mais également les bénéficiaires, puisque la promotion de l'autonomie individuelle place la notion de responsabilité individuelle au cœur des dispositifs et gomme la responsabilité collective de l'Etat.

Ces changements s'opèrent dans la façon d'envisager le travail social et se reflètent sémantiquement : la notion d'intervention sociale a pris le pas sur celle de travail social. L'émergence du modèle de l'accompagnement résulterait, selon I. Astier (2010) de ce changement de contexte qui place l'emphase sur la relation à l'utilisateur : les nouvelles modalités de l'intervention sociale trouvent leur ancrage dans l'investissement relationnel.

Désormais au centre des dispositifs d'action sociale, l'accompagnement, qui concilie proximité et distance, incarne ces changements : c'est le passage de l'idée de « relation d'aide » à celle d'« aide à la relation », le glissement du « travail sur autrui » au « travail avec autrui » (Astier, 2010 : 55). Selon l'auteur, l'action d'accompagner conjugue deux figures : le compagnon, qui évoque proximité, confiance, égalité, camaraderie, entre soi, et l'accompagnateur qui induit une distance à la personne accompagnée. Cette action d'accompagner permet ainsi de considérer l'autre comme son égal tout en lui indiquant un chemin à suivre (Astier, 2010). Cette définition rejoint celle que J. Foucart donne de la bienveillance « en même temps respect, refus d'imposition et simultanément mise en responsabilité ultime » (2005 :111). L'accompagnement au centre de l'approche HF s'inscrit dans ce tournant.

### *L'injonction à l'autonomie dans le travail d'accompagnement – une injonction normative*

L'accompagnement implique donc un cheminement avec le bénéficiaire, et non pas à sa place : il ne s'agit, en aucun cas, de se substituer aux responsabilités de l'utilisateur. L'horizon de l'accompagnement est bien l'autonomie individuelle, l'avènement de l'individu responsable. Le travail de l'autonomie s'effectue au travers d'un travail de responsabilisation des acteurs. Cette responsabilisation passe, comme le dit J.L. Genard, par des pratiques visant la *subjectivation* : en travaillant la subjectivité des individus, elles visent à « ré-instituer » leurs « capacités », « compétences » ou « potentialités » (2007:42). Ces processus impliquent chez les bénéficiaires un « effort sur soi » (Orianne, 2006).

Le Coadic donne la définition suivante de l'autonomie : « la faculté et la capacité concrète pour les individus d'effectuer les choix et de réaliser les actions qui leur importent, en s'appuyant sur leur auto-réflexion, sans que des formes de manipulation, de tromperie ou de coercition viennent interférer dans leurs choix et leurs actions" (Le Coadic, 2006 : 330). Dans son mémoire, F. Geurts résume les éléments que combine l'autonomie: le fait de pouvoir choisir par soi-même (ses propres normes), le fait de pouvoir agir seul, sans intervention extérieure d'aucune sorte, et le fait d'être en possession des ressources "nécessaires à la réflexion et à l'action" (Le Coadic, cité dans Geurts, 2013 : 71).

Une telle définition montre à quel point l'autonomie est davantage un idéal qu'une réalité concrète, puisqu'elle ne peut jamais être détachée de toute influence externe. Plusieurs auteurs considèrent ainsi l'autonomie comme une norme institutionnelle, une injonction normative (Duvoux, 2009). L'injonction à l'autonomie dans les politiques actuelles revête ainsi, en devenant un impératif, un caractère paradoxal<sup>97</sup>. Outre le caractère paradoxal normatif de l'injonction à l'autonomie, plusieurs auteurs relèvent que la préoccupation pour l'autonomie est illusoire puisqu'elle sous-estime « la difficulté et l'irréalisme d'en appeler aux ressources d'individus qui manquent précisément de ressources » (Castel, 2003 : 17 cité par Geurts, 2013 : 118).

### *L'incertitude et la prévention des risques dans le travail d'accompagnement*

Par ailleurs, avec l'autonomie comme ligne de mire, P. Vidal-Naquet et C. Dourlens montrent en quoi le travail d'accompagnement implique de la part des professionnels une gestion des risques potentiels et une gestion de l'incertitude :

« Arrimé à cette perspective de l'autonomie, l'accompagnement vise aussi la réduction de la vulnérabilité (Brodiez-Dolino & al., 2014). Ce terme de vulnérabilité introduit dans le vocabulaire des politiques sociales n'est pas uniquement une façon de désigner les personnes affectées par la pauvreté, l'exclusion, la maladie, le handicap ou l'âge dans la perspective d'accorder des droits et des prestations à des ayants-droit. Il évoque surtout les risques auxquels celles-ci sont exposées ainsi que leurs capacités à résister à ces risques. Autrement dit, contrairement à la pauvreté ou l'exclusion qui décrivent le présent des conditions et qui permettent d'identifier des catégories d'ayants-droit, la vulnérabilité est tournée aussi vers le futur des situations et rend relativement indéterminés les critères d'attribution des droits. Elle qualifie moins un état que l'on peut mesurer que des possibles que l'on ne peut que supputer et éventuellement accompagner. (...) Ainsi redéfinie en tant qu'accompagnement des personnes vulnérables vers l'autonomie, l'intervention sociale se confronte à l'incertitude. Dans chaque situation, le professionnel fait face à des épreuves qui engagent sa professionnalité. Il est en effet soumis à une double injonction : il lui faut tenir compte des aspirations exprimées par les personnes tout en prenant en considération leurs capacités à les réaliser (Eyraud, 2013). (...) (VidalNaquet & Dourlens 2016).

---

<sup>97</sup> « En effet, si on la comprend comme l'autoproduction de normes sans influence extérieure d'aucune sorte, le fait que l'acquisition d'une autonomie soit exigée par les politiques publiques revient à l'imposition hétéronome d'une idéologie de conduite qui, par définition, se veut contraire à l'hétéronomie » (Geurts, 2013 : 72).

Cette analyse permettra d'éclairer des enjeux rencontrés par les travailleurs impliqués dans les projets de HF.

## 8.2 AUTONOMIE ET NORMALISATION DANS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL EN LOGEMENT

Les enjeux des pratiques d'accompagnement présentés ci-dessus se retrouvent dans les pratiques des services d'accompagnement social en logement. Nous reprenons ici certains des constats mis en avant par M. Lelubre concernant les pratiques de ces services en Wallonie. Notons qu'il n'existe pas, à Bruxelles, de rapport sur le secteur bruxellois des services de logement accompagné/guidance à domicile<sup>98</sup>. Loin de faire la synthèse de cette production, nous présentons, sélectivement, certains des enjeux mis en avant par ce travail.

### *Une perspective interactionniste*

M. Lelubre analyse les dispositifs de logement accompagné comme « un espace de construction identitaire et relationnelle, espace discursif au sein duquel de nouvelles valeurs sont plébiscitées et défendues avec ardeur ». Ce travail se place dans une perspective interactionniste qui a l'avantage de montrer l'importance des dynamiques relationnelles et identitaires à l'œuvre dans ces dispositifs.

En analysant les discours des travailleurs et des usagers de ces services, elle rend compte des transformations identitaires qu'implique ce mode d'accompagnement. L'auteur montre que les bénéficiaires de ces services sont « confronté continuellement au poids du stigmaté – à la fois comme personne n'ayant pas su se conformer à la norme logement et comme personne nécessitant une aide pour parvenir à cette conformité (...) (Lelubre 2014 ; 399). En effet, en intégrant un logement, les bénéficiaires de ces services doivent devenir de « bons locataires », de gérer le logement « en bon père de famille ». Cette injonction normative prend la forme d'une injonction à la réflexivité : les travailleurs rappelant aux locataires les risques qu'ils encourent s'ils ne respectent les règles de la location.

Cette dynamique prend place dans un contexte particulier. L'accompagnement à domicile bouscule les rôles des intervenants et le cadre classique de la relation aidant-aidé. N'étant plus protégé par les murs de son institution, le professionnel perd une partie de la maîtrise de l'interaction avec l'utilisateur qui le reçoit chez lui. La contractualisation vient rassurer les travailleurs dans cette nouvelle relation avec le bénéficiaire, en réinstaurant du cadre, alors que, dans le même mouvement, les usagers tentent de lisser les différences entre eux et l'accompagnateur pour diminuer les effets du stigmaté. Comme le dit Lelubre : « considérer le professionnel comme un ami n'équivaut pas simplement à un besoin de

---

<sup>98</sup> F. Geurts a cependant réalisé un mémoire sur l'injonction à l'autonomie dans les services de logement accompagné à Bruxelles. Elle y analyse l'injonction à l'autonomie dans le discours des professionnels des services de logement accompagné. Ce travail a l'avantage de mettre en évidence comment l'injonction à l'autonomie s'incarne dans la pratique, via plusieurs modalités : le travail du lien (la confiance, la réciprocité et la revalorisation), la responsabilisation et la prévoyance (placer l'utilisateur dans une démarche réflexive dans laquelle celui-ci peut demander du soutien mais également assumer ses responsabilités), la contractualisation (le contrat d'accompagnement entre l'utilisateur et l'institution), le travail en réseau (ne pas instaurer de dépendance vis-à-vis d'une équipe unique mais répartir les attachements et les ressources).

combler une carence affective, c'est surtout un moyen d'amenuiser les effets du stigmatisme quant au fait de devoir être « accompagné » pour répondre à la norme » (Lelubre, 2014).

Par ailleurs, l'auteur rend compte de la normativité à deux vitesses des dispositifs qui enjoignent les locataires à devenir des locataires « normaux » dans des conditions de logements anormales. En effet, les usagers sont invités à se comporter en bons locataires dans des logements ne répondant généralement pas aux normes classiques de la location (la durée des baux est généralement de courte durée, ce qui implique des mobilités résidentielles importantes).

Si les professionnels dénoncent le manque de logements et reconnaissent ce problème comme la cause structurelle de la situation des personnes sans abri, l'impuissance qu'ils ressentent vis-à-vis de cette situation les enjoint à cibler leur action sur les comportements individuels des locataires (Lelubre, 2014 : 245). Les dispositifs d'accompagnement appellent les bénéficiaires à effectuer un travail sur soi (Oriane, 2006) pour devenir de « bons » locataires (ce qui est, par ailleurs également la volonté des usagers, soucieux de devenir des « normaux ») (Lelubre 2014 : 246). L'auteur résume bien les ambivalences de cette dynamique:

(...) « Cette tentative de normalisation (...) met en question la conception idéologique et idéalisée des professionnels présentant l'accompagnement comme une logique de négociation et d'implication des bénéficiaires. Défendant l'idée d'un travail « avec autrui », ces professionnels sont, en effet, amenés à opérer un « travail sur autrui » (...). Le « travail sur autrui », qui passe notamment par des techniques de responsabilisation « qui prennent la forme d'injonctions à la réflexivité faite aux usagers par les professionnels » (Laforge, 2009 : 6) se matérialise dans l'injonction faite aux bénéficiaires de reconnaître les déficits dont ils ont fait preuve jusqu'à présent dans le respect de la norme logement et à adapter leurs comportements en conséquence. Cependant, tout en opérant un tel travail sur autrui, les accompagnateurs sociaux cherchent à impliquer le bénéficiaire, en cherchant à développer un « travail avec autrui », visant à considérer « l'individu comme d'emblée capable de participer à la définition et à la résolution du problème qui l'a conduit en ce lieu institutionnel » (Laforge, 2009 : 7). Alors que le travail avec autrui occupe une place centrale dans les discours des travailleurs, le travail sur autrui n'apparaît que de manière tacite. (...) La normalisation à l'œuvre dans les dispositifs d'accompagnement doit s'accommoder de ces deux constructions relationnelles, dans un double mouvement visant à valoriser les compétences des bénéficiaires tout en mettant en exergue leur non-conformité de « bon-locataire » sur laquelle ils doivent travailler et exercer leur réflexivité » (Lelubre, 2014 : 224-245).

### *La carrière du locataire accompagné*

Cette focale sur les constructions relationnelles permet également à M. Lelubre d'observer la « carrière », au sens de H. Becker, des bénéficiaires au sein de ces dispositifs d'accompagnement social en logement. Elle relève ainsi différentes étapes par lesquelles passent les locataires (de l'entrée dans le dispositif à sa sortie). Cette modélisation est intéressante car elle se base sur l'analyse du parcours résidentiel des bénéficiaires sur plusieurs années, mettant en lumière les raisons des sorties anticipées des dispositifs (les carrières inabouties étant nombreuses). L'auteur identifie ainsi six étapes, chaque étape entraînant des modifications identitaires importantes et la mise en place de nouvelles stratégies relationnelles avec les professionnels (2014 : 334).

La première étape est celle de l'entrée dans le dispositif, qui fait acquérir au bénéficiaire le statut d'élus<sup>99</sup>. La deuxième relève de la négociation du contenu et des limites de l'accompagnement social avec les travailleurs. La troisième fait passer le locataire au statut de « logé » avec la constitution pour lui du « chez soi ». La quatrième implique le « logé » dans un travail sur l'estime de soi pour endosser le statut « d'inclus en devenir ». La cinquième concerne le deuil de la relation privilégiée développée vis-à-vis du professionnel pour devenir « un inclus à part entière ». Enfin, la sixième et dernière étape constitue la sortie du dispositif d'accompagnement social et l'avènement de l'individu responsable et autonome. En passant d'élus à inclus, les personnes impliquées dans ces dispositifs passent du statut de bénéficiaire à celui de militant, de parent, de travailleurs etc. endossant ainsi une série de nouveaux rôles. Les individus, au delà de leur insertion dans le logement, sont ainsi amenés à faire preuve de leurs capacités dans d'autres domaines.

Bien que le HF diffère sur plusieurs aspects des services d'accompagnement social en logement, les enjeux analysés par ces deux études sont éclairants à plusieurs égards. Les angles d'approche par lesquels ces dispositifs sont analysés nous permettent de relever le caractère éminemment interactionnel et identitaire de l'inscription dans le logement des nouveaux locataires. La notion de carrière est éclairante à l'heure d'analyser les différentes temporalités de la mise en logement.

### 8.3 AUTONOMIE, NORMALISATION ET INCONDITIONNALITÉ DANS L'APPROCHE HF

Les projets HF partagent nombres d'enjeux avec les services d'accompagnement social en logement. Les dynamiques de l'accompagnement, présentées brièvement ci-dessus, sont également à l'œuvre dans les pratiques de l'approche HF. Mais cela ne signifie pas pour autant que les pratiques HF ne s'en écartent pas à plusieurs égards. Si les projets HF prennent place au sein du référentiel de l'État social actif, cela ne veut pas dire que leurs pratiques en embrassent l'ensemble des composantes.

En effet, sur certains aspects, les pratiques du HF semblent postuler un écart aux politiques d'activation. Au côté de la visée d'autonomisation qu'elles défendent, elles postulent la possibilité de l'accompagnement sur un temps long, aussi longtemps que nécessaire. La question de l'autonomie définit également l'horizon de l'accompagnement HF mais le modèle, en travaillant selon l'approche de la réduction des risques, n'impose pas au locataire de guérison. L'approche HF postule l'inconditionnalité de l'aide et le respect du choix du locataire, c'est ce qui en fait sa spécificité. Cependant, le postulat de l'inconditionnalité et du respect du choix du locataire ne signifie pas que dans la pratique, des conditions, certes minimales, s'imposent aux locataires.

*« Signer avec son sang » - inconditionnalité de l'aide et ses limites pratiques*

L'inconditionnalité de l'aide est considérée comme la base du travail avec les locataires, son fondement, comme l'explique un travailleur :

---

<sup>99</sup> Lelubre montre par exemple que si la réinsertion apparaît pour tous comme un idéal à atteindre, elle a un prix : celui de l'adhésion à la mythologie de l'élus, ce qui n'est pas possible pour tous car elle implique de faire le sacrifice de ses anciennes attaches, impliquant parfois un arrêt de la carrière (2014 : 400).

*« On s'engage à ne pas lâcher les personnes. Ça fait partie du HF. On les accompagne tant qu'elles le veulent. C'est vraiment ce truc : tu ne connais absolument pas la personne et tu signes avec ton sang que quoi qu'il arrive, tu seras toujours là pour l'accompagner. Et ça, il n'y a à peu près aucune autre institution qui le fait. Enfin, plus ou moins. La plupart des institutions ont un cadre qui fait que : 'ok, tant que tu fais ça, on t'accompagne mais si tu fais ça on ne t'accompagne plus'. Il n'y a pas ça dans le HF, il n'y a pas de limites. Et donc c'est vraiment de pouvoir travailler avec les priorités de la personne, dans quelque chose qui n'est pas conditionné. Si elle n'est pas présente au rendez-vous, et bien on se reverra après, si elle consomme, et bien, on se voit quand même, si elle délire, et bien, on est là. Donc il y a quelque chose, je ne dirais pas d'absolu, parce que je pense que ce n'est pas non plus intéressant, mais il y a quelque chose de très peu conditionné et ça, c'est une nouvelle offre » (un travailleur)*

Cet extrait est significatif à plusieurs égards. Il décrit bien la spécificité de l'accompagnement HF tout en témoignant de la logique de différenciation du HF par rapport aux services existants, se positionnant comme une nouvelle offre à Bruxelles. Par ailleurs, il rend compte de la charge émotionnelle potentielle du travail avec les locataires (*signer avec son sang*)<sup>100</sup> et de la non-limitation de l'accompagnement. Dans la pratique, si les travailleurs mettent tout en œuvre pour garantir cette incondicionalité de l'aide, cette dernière est néanmoins balisée par au moins deux éléments: la convention d'accompagnement entre le service et le locataire et l'évaluation du danger envers l'équipe et le locataire, *par* l'équipe<sup>101</sup>.

#### *Convention et évaluation du danger comme condition*

La convention d'accompagnement oblige le locataire à accepter un accompagnement. Les projets définissent leurs propres conventions. La convention d'IDR édicte que l'accompagnement est obligatoire tandis que la convention du SMES-B est plus précise quant aux modalités de cet accompagnement : le locataire doit accueillir le travailleur de préférence chez lui, une fois par semaine, dans un climat de respect et de sécurité. Il se doit d'être à l'heure aux rendez-vous et de prévenir l'équipe en cas d'absence et de ne pas fermer sa porte à clé lors des visites de l'équipe<sup>102</sup>.

Si la régularité de l'accompagnement y est mentionnée, cette précision ne s'applique pas dans la pratique : la régularité des rencontres est toujours le fruit d'une négociation entre les deux parties. Le non-respect de certaines règles ne peut donc pas être un motif de rupture de l'accompagnement. Le principe de séparation du logement et de l'accompagnement permet au locataire de prendre de la distance vis-à-vis de l'obligation à rencontrer les équipes car, théoriquement du moins, il pourra garder

---

<sup>100</sup> Le travail du HF est éminemment relationnel. Dans un contexte où les projets doivent faire leur place au sein du paysage bruxellois comme une offre différente, et face aux nombreuses critiques d'acteurs variés accusant cette approche de ne pas fonctionner (un public « inguérissable », « perdu », « non prêt » au logement etc.), l'implication des travailleurs vis-à-vis des locataires est d'autant plus forte que l'éventuel « échec » d'un locataire est potentiellement assimilable à un échec du projet.

<sup>101</sup> Ces deux aspects n'épuisent pas les conditions rencontrées dans la pratique. Ils sont exemplatifs de l'existence de conditions qui posent des enjeux éthiques mais aussi identitaires pour les locataires, influençant la façon dont ils peuvent s'approprier le logement. On pourrait également supposer que l'incondicionalité est en partie mise à mal dans les processus de sélection (lien avec l'institution envoyeuse, préparation du locataire, recherche du logement avec le futur locataire...).

<sup>102</sup> Voir annexe.

le logement, même s'il refuse l'accompagnement<sup>103</sup>. L'élément qui vient faire rupture est le passage à l'acte agressif:

*« Il n'y a jamais de rupture de l'accompagnement qui viendrait de la part de l'équipe. Dans le projet HF, la seule chose qui fait qu'il y ait rupture de la part de l'équipe, c'est s'il y a vraiment passage à l'acte agressif. Mais c'est dur de dire à des équipes : 'vous continuez à voir cette personne toutes les semaines jusqu'à ce qu'elle vous frappe ou qu'elle vous poignarde'. Pour l'instant, ce qu'on fait, quand il n'y a pas trop de risque, c'est d'essayer de voir la personne dans un endroit sécurisé mais on continue à la voir » (un travailleur)*

Le travail d'accompagnement HF est ainsi marqué par une grande incertitude. La fragilité des locataires demande constamment aux équipes une évaluation du risque. L'évaluation du danger en présence est, in fine, ce qui constitue la limite au respect du choix du locataire. Le récit d'une situation d'accompagnement où les travailleurs, lors d'une visite à domicile, découvrent le locataire en délire, les vannes de gaz ouvertes en est exemplative. Tentant d'abord de raisonner le locataire sans succès (celui-ci refuse toute raison, agresse les travailleurs, les enferme dans le logement) les travailleurs, impuissants, appellent les pompiers et la police. La crise est gérée, le locataire est mis sous observation. Ce récit, raconté ici de manière trop brève pour en dégager l'ensemble des enjeux, est néanmoins exemplatif d'une chose : lorsque la vie est en jeu, l'accompagnateur outrepassa le respect du choix du locataire. Ce récit montre que si l'empathie du professionnel pour les préoccupations du locataire est profonde et que l'acceptabilité est poussée à l'extrême, cette empathie s'arrête lorsqu'elle confronte le professionnel au danger, pour lui-même et pour la personne qu'il accompagne<sup>104</sup>. Il montre enfin à quel point les équipes sont, au quotidien, impliquées dans une éthique pratique.

#### *Une gestion commune des incertitudes – confronter le locataire aux conséquences de ses actions*

Dans un contexte où l'accompagnement est jalonné d'incertitudes auxquelles doivent faire face les intervenants, certaines équipes développent/utilisent des outils afin de baliser ces incertitudes, s'assurer de respecter le choix du locataire dans une situation où l'équipe serait amenée à décider à sa place. C'est le cas du WRAP – Wellness Recovery Action Plan qui permet d'avoir l'accord en amont d'un locataire face à une situation d'avenir, envisagée par lui en concertation avec l'équipe. Cet outil permet ainsi aux équipes de prévenir les débordements éventuels et l'instabilité des locataires tout en respectant le choix énoncé de celui-ci à un moment donné, c'est à dire quand l'équipe est en contact avec le locataire et qu'il semble aller bien. Il constitue également une protection de l'équipe face aux poids des décisions qu'elle serait amenée à prendre, sans l'accord du locataire.

---

<sup>103</sup> C'est la raison pour laquelle le HF insiste sur l'importance des contrats de bail standards, ce qui n'est souvent pas le cas dans les services de logement accompagné où le logement est lié, voire appartient au service.

<sup>104</sup> Concrètement, elle relève aussi à quel point la confiance nouée avec le locataire est ce qui permet de surpasser cette situation de crise pour permettre de poursuivre l'accompagnement. Elle montre également la nécessité de l'accompagnement en binôme qui ne se réduit pas à une question sécuritaire mais bien à la possibilité, pour le professionnel, de prendre du recul par rapport à la situation qui le lie au locataire. Enfin, elle relève l'importance du soutien de l'équipe et de la nécessité pour les équipes d'avoir des temps spécifiques dédiés au retour et à la discussion clinique.

La gestion de l'incertitude par les équipes s'applique également à la façon dont celles-ci s'attachent à rappeler aux locataires les risques que ces derniers encourent s'ils ne respectent pas certaines règles ou ne procèdent à certaines démarches. Ce processus enjoint le locataire à la réflexivité : il est alors responsable des décisions qu'il endosse puisqu'éclairé sur les conséquences possible de ses actes ou non-actes.

Enfin si l'inconditionnalité et le respect du choix du locataire sont présents dans les discours des travailleurs et tentés d'être appliqués au maximum dans la pratique, cette inconditionnalité n'est pas comprise unanimement comme telle par les locataires. Certains locataires s'imposent ainsi des conditions, projetant des attentes dans le chef des travailleurs (par exemple, certains locataires témoignent ne pouvoir inviter de personne à dormir dans le logement, devoir maintenir l'espace propre et rangé, nous y reviendrons).

### *Viser l'autonomie – un questionnement de la pratique*

La question de l'autonomie et de la responsabilisation se pose quotidiennement aux équipes. Dans les discours des travailleurs, l'interrogation quant à la dépendance de l'usager vis-à-vis du service est permanente. Elle renvoie à l'ambiguïté éprouvée par rapport à la place que prend l'accompagnateur dans les démarches vis-à-vis du locataire, incarnée dans l'extrait suivant : « il ne faut pas dire « débrouillez-vous ! » ni *faire à la place de*, ni *dire comment faire*, il faut guider, accompagner, aller ensemble, chercher avec etc., tout en tenant compte de « *l'autre monde, celui avec les contraintes* ». L'un des enjeux majeurs de l'accompagnement HF réside bien dans le fait, pour les professionnels, de trouver un équilibre entre l'acceptation de l'éventuelle déviance des locataires (accepter leurs souhaits, la définition de ce que eux jugent bon pour eux-mêmes) et le poids des contraintes extérieures. La responsabilisation concerne ici, en premier lieu, le rappel des limites des institutions extérieures, des contraintes extérieures de la vie en société (payer le bail, respecter les voisins, etc.).

La question de l'autonomie (dépendance/indépendance vis-à-vis de l'institution) renvoie donc également au travail avec le réseau. La question de l'internalisation ou de l'externalisation des « services » destinés au locataire par l'équipe ou par le réseau est fréquemment abordée par les travailleurs. La préoccupation concerne le fait de ne pas rendre les bénéficiaires dépendants de son service mais les faire accéder à des services généralistes (et ainsi décentraliser la dépendance). C'est la fonction des travailleurs comme « service broker » (faire accéder les personnes qui, sans aide, n'accèdent pas aux services). La pluridisciplinarité de l'équipe est alors envisagée sous un angle double : permettre le traitement en interne, considérant que, pour certaines personnes ou à certains moments, l'accès aux services extérieurs est impossible (c'est reconnaître la fragilité des personnes et/ou l'inaccessibilité des services pour les personnes en difficultés) et permettre un meilleur lien avec le réseau (les expertises variées permettent un accès privilégié au sein de différents réseaux). La pluridisciplinarité ne veut donc pas dire l'internalisation de tous les soins à la personne au sein de l'équipe. L'expertise peut amener l'équipe à mieux se tourner vers l'extérieur.

Le travail d'accompagnement HF s'effectue au creux de cette ambiguïté : viser/envisager l'autonomie des personnes tout en assurant un lien permanent, inconditionnel, tout en assurant une aide, aussi longtemps que nécessaire. Si la fin de l'accompagnement est envisagée, elle peut ne jamais complètement exister. Dès lors que l'accompagnement ne postule pas de rupture avec l'usager, les récits de

ruptures sont exemplatives des nœuds, failles, incohérences, limites et contraintes extérieures auxquels les projets sont confrontés<sup>105</sup>.

Au vu de ces quelques informations, on pourrait postuler que le référentiel de l'activation sociale n'est pas aussi présent dans l'approche HF qu'il ne l'est dans d'autres dispositifs comme l'accompagnement social en logement. Une telle affirmation nécessiterait une analyse en tant que telle. L'objectif de ce rapport n'est pourtant pas celui-là. Il ne s'agit pas d'évaluer en quoi l'accompagnement HF s'écarte, incarne ou rencontre les enjeux spécifiés plus haut de l'accompagnement en général (injonction à l'autonomie, normalisation et responsabilisation des bénéficiaires) ni de comparer les pratiques HF à celles des services d'accompagnement social en logement et leurs effets sur les bénéficiaires.

Cette introduction permet de rendre compte du cadre global dans lequel s'inscrivent les pratiques HF et éclairer certaines des tensions ou contradictions, spécificités, qui peuvent également animer les pratiques HF et leur réception par les bénéficiaires. En effet, le lien qui unit incondicionalité, autonomie et normalité permettra d'éclairer les processus de construction identitaire des locataires à l'heure de s'approprier leur nouveau logement. Cette présentation semi-théorique, permet d'expliquer les discours des locataires quant aux relations qu'ils entretiennent avec leur logement et avec l'équipe d'accompagnement, qui représentent les deux pôles majeurs du HF.

## 8.4 L'APPROPRIATION DU LOGEMENT AU REGARD DE L'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE — DISCOURS DES LOCATAIRES

Nous présentons ici les enjeux de l'appropriation du logement pour les locataires, dans le contexte particulier de l'accompagnement HF. Nous nous centrons donc exclusivement sur les discours des locataires par rapport à ces deux éléments : le logement et l'accompagnement. Les discours sont entrecroisés en fonction des idées qu'ils mettent en exergue. Le lecteur ne retrouvera donc pas une présentation des profils des locataires ou des différentes problématiques qui les concernent et qui ont été documentées à maints égards (les problèmes financiers, les problèmes d'addictions, les situations relationnelles, la question du regard, de la solitude etc...), pourtant également abordés lors des entretiens. Nous présentons les discours des locataires dans une perspective interactionniste qui tente de mettre en avant la dynamique relationnelle de l'accompagnement et de l'appropriation du logement<sup>106</sup>.

---

<sup>105</sup> Nous suggérons d'effectuer une telle analyse dans une future recherche. Celle-ci pourrait se baser sur une analyse des récits d'échecs de mise en logement de la part de plusieurs acteurs, tant du secteur de l'aide aux sans-abri que du secteur logement. Un accompagnement s'est ainsi terminé pour IDR en début de projet. La personne, expulsée de son logement, n'a plus souhaité être accompagnée par IDR, assimilant les travailleurs d'IDR au bailleur privé. Plusieurs éléments structurels permettent d'expliquer cette situation, notamment l'inexistence, à l'époque, d'un intermédiaire locatif comme une AIS.

<sup>106</sup> Nous mettons en garde contre la propension éventuelle à sur-interpréter les sentiments des locataires vis-à-vis du logement comme des problèmes liés à leur personne. Interroger des locataires sur le logement amène son

Les discours présentés sont probablement bien connus des travailleurs. Lus à la lumière des analyses présentées précédemment, ils peuvent apporter des éclaircissements, des clés de compréhension pour les acteurs de l'aide aux personnes sans abri. Les noms propres et les lieux présents dans les entretiens ont été modifiés.

## 8.4.1 L'annonce, l'acceptation et l'installation dans le logement

Les configurations de sélection des locataires, les appartements mis à disposition et la façon dont les locataires reçoivent un appartement sont toujours différentes. Si le SMES-B ne connaît jamais les futurs locataires, choisis par une des institutions partenaires, les locataires accompagnés par IDR sont généralement connus de l'asbl, sauf si ces personnes sont suggérées par un service partenaire<sup>107</sup>. Ces configurations particulières ont des incidences sur la façon dont les futurs locataires reçoivent l'information et sur la relation qu'ils vont développer avec l'équipe d'accompagnement.

### *Le déroutement de l'annonce – entre reconnaissance et méfiance*

Les annonces aux futurs locataires qu'un logement leur a été trouvé ou qu'ils ont été choisis pour recevoir un logement sont reçues différemment par les bénéficiaires. Dans tous les cas, cette annonce constitue un déroutement et s'accompagne de sentiments multiples : joie, gratitude, peur etc. Pour beaucoup, l'appartement constitue « *le ciel qui vous tombe sur la tête* ». Plusieurs locataires témoignent du grand soulagement qu'a constitué le fait de recevoir un appartement :

*« Et donc on a parlé, ils m'ont un peu expliqué d'abord comment ça fonctionnait ici, pour moi c'était un..., tout ce qu'ils me disaient, j'entendais..., pour moi c'était un rêve quoi, je dis 'mais vous vous rendez compte ?', une maison... quand tu passes autant de temps dans la rue, tu dis, 'mais c'est une maison mais, et j'ai plus rien, vous vous rendez pas compte ! j'ai même pas un fauteuil'. Il me dit : 'il faut pas t'inquiéter, on va aller chez IKEA et tu choisiras ce que tu veux'. »*

*« Et tout meublé hein, tout meublé ici, on a rien dû acheter. Que déposer nos affaires. Et tout était là. Les produits d'entretien, tout. Remarquable. On a eu qu'à déposer nos petits vêtements, un grand soulagement. »*

Si pour certains, « *peu importe ce qui se passe, on est content* », l'appartement constituant « *ce qu'on n'espérait plus, ce qui semblait impossible* », ce qui était « *inespéré* », pour d'autres, la réception de cette annonce est marquée par des ambiguïtés, l'acceptation ne se fait pas sans méfiance :

*« Du coup ils sont venus, on s'est donné rendez-vous sur une terrasse, ils sont venus d'abord à la gare centrale où je traînais tout le temps. On a été sur une terrasse, on a été boire un verre, on a un petit peu parlé. Et de fil en aiguille j'ai dit, 'je vais venir visiter'. D'abord par curiosité, de 1, parce que j'étais pas prêt à reprendre un appartement comme ça. Ouais, parce que moi, je trouve facilement des apparts. Mais je m'en sort mieux en rue que dans les apparts. Franchement, j'aurais pu attendre encore un peu. »*

L'acceptation de l'appartement est marquée par une hésitation qui trahit une certaine méfiance. Méfiance par rapport au service, méfiance par rapport à des histoires passées qui se sont mal

---

lot de doléances. Les réactions face aux problèmes rencontrés ne sont pas unilatéralement liées aux profils des locataires mais à leur condition de (sous-) locataire.

<sup>107</sup> Chez IDR, l'accompagnement peut également s'effectuer avec un locataire dont le logement a été trouvé par une autre institution, avec lequel l'asbl n'est pas partenaire.

---

terminées ou encore confiance en ses propres ressources et volonté de distinction (« moi, je trouve facilement des apparts »). La confiance s'établit petit à petit, elle est régulièrement transmise à l'équipe par l'institution envoyeuse :

*« Depuis le départ parce que j'avais pas beaucoup confiance en HF, quand HF venait... je disais héhéhé, 'Fred, Viens ! Ramène-toi !' Ou bien 'Alice (des travailleurs de rue qui connaissent bien le locataire), ramène-toi ! Écoute un petit peu ce qu'ils disent', et puis après, je lui disais : 'qu'est ce que tu en penses ? Comment tu vois ? Ça passe ? Ça passe pas ?' Mais quand j'ai commencé à les connaître un petit peu... ça passe comme une lettre à la poste. »*

*S'expliquer la mise en logement – produire du sens*

Dans presque tous les entretiens, on relève l'importance du lien particulier noué avec une institution qui expliquerait, pour les locataires, cette mise en logement. Peu importe comment les choses se sont réellement passées, le pourquoi de la sélection est toujours interprété par les locataires<sup>108</sup>. Cette dernière résulte de l'institution partenaire et est presque toujours portée par une personne, avec qui un lien de confiance est particulièrement développé<sup>109</sup> :

*« Et donc j'allais chez mon médecin chaque fois, et ce jour là j'avais vraiment (...) j'avais vraiment comme si j'avais reçu une balle de golf, oui, je sais pas comment ils m'ont fait ça, j'avais même un bleu là, (...) et il a dit 'non, c'est plus possible de rester dans la rue' ... le docteur Valin - j'aime dire son nom parce qu'il m'a sauvée plusieurs fois - c'est grâce à lui que je suis ici aussi, il m'a trouvé une place là-bas, il a téléphoné au chef des infirmiers pour savoir s'il y avait de la place de libre à l'hôpital, s'il y avait pas de lit réservé, et puis je suis venue ici. »*

Par ailleurs, le fait de s'être fait élire interroge certains locataires qui cherchent à produire du sens sur la sélection dont ils ont fait l'objet. Lorsque les attaches à la rue sont fortes et revendiquées (inscription au sein d'un groupe par exemple), l'acceptation du statut d' élu est plus compliquée car elle nécessite d'assumer/d'expliquer cette chance aux pairs restés en rue. Accepter l'appartement nécessite de négocier cette nouvelle appartenance avec les anciennes.

*« Ce qui fait drôle, c'est quand HF vous dit : vous avez été choisi. Je m'en souviendrai toujours ça. Choisi ? Mais choisi pourquoi ? Il y en a tellement à la gare centrale, ça fait 20 ans qu'ils sont là, à traîner à la gare centrale tous les jours. Et nous au bout de deux mois on nous donne comme ça*

---

<sup>108</sup> Un autre locataire s'exprime à ce sujet : « Ça s'est passé à la porte d'Anderlecht, on avait une réunion. Je crois que c'est certainement un assistant social qui connaissait les IDR, qui a dit qu'il y a un cas qui veut vraiment, vraiment s'en sortir. Parce qu'au Samusocial, je les aidais. Je rangeais les draps et tout ça avec eux, on avait un bon contact. Et je crois que ça vient de là qu'ils ont téléphoné, ils ont parlé de moi, que j'avais rien à faire là, qu'il peut-être s'en sortir, ou qu'il va s'en sortir, bon... »

<sup>109</sup> Un locataire exprime ainsi qu'il a obtenu l'appartement grâce aux éducateurs de rue, qu'il connaît depuis des années et avec qui il entretient des liens privilégiés : « L'appartement je l'ai eu en connaissant les éducateurs de rue... Monsieur Martin... c'est toutes ces personnes là qui m'ont aidées et qui ont fait de tel à ce que j'aie un appartement chez les AIS. Dans le temps j'ai fait quoi, plus que 8 ans dans la rue... Et j'ai été des fois chez mon père, puis des fois chez une autre personne, mais c'était jamais vraiment chez moi. C'est des gens qui m'ont aidé, qui m'ont hébergé, mais c'était plus des profiteurs qu'autre chose. Donc c'est pour ça que moi j'ai préféré rester dans ma tente, dans le parc. Je peux encore vous montrer l'endroit. Moi c'est grâce à ces gens que je pu avoir l'appartement ici quoi. Parce que j'y croyais plus de toute façon... »

*un appart. (...) C'est une loterie ou quoi ! Pourquoi nous ? Il y en a d'autres qui sont davantage dans le besoin. »*

*Poser ses exigences – résistances aux assignations et maintien identitaire*

Si certaines personnes acceptent d'emblée l'appartement proposé, d'autres posent certaines exigences. Ne pas accepter n'importe quel appartement est une façon de résister aux assignations identitaires proposées, maintenir une certaine forme d'indépendance et assurer les conditions pour se sentir chez soi. L'échange avec le locataire ci-dessous en est exemplatif :

*« - Int : Est-ce que vous pourriez me raconter... comment vous êtes arrivé ici ?*

*- Loc : Ben à cause des infirmières de la rue.*

*- Int : à cause ?*

*- loc : oui à cause d'eux, à cause d'une des infirmières qui sont venues chez moi : 'vous ne voulez pas un appartement ?' Et ça pendant deux ans.*

*- Int : Vous étiez en rue ?*

*- Loc: Oui, j'étais en rue je cherchais un appartement, je ne trouvais pas mon truc là. Mais j'ai jamais trouvé alors... Ana c'était une infirmière de rue qui a dit 'on a un appartement peut-être pour vous, venez voir'. Euh... bon, je suis allé voir à Forest, mais ça ne me plaisait pas.*

*- Int : Ha oui ?*

*- Loc : Y avait rien qui ne me plaisait et d'abord je voulais un premier étage. Ça c'était sûr et certain. Je ne voulais pas un deuxième ou un troisième ou un quatrième, surtout pas un quatrième, sans ascenseur. Ça peut être au cinquantième, je m'en fous tant qu'il y a un ascenseur. (...) Mais je ne voulais pas un rez-de-chaussée non plus. Bon, on n'a jamais trouvé alors euh, on est venu ici. Et je suis entré : 'oui, bon ça va' que je dis, 'ouais, c'est ok'.*

*Bon c'est bien ici. On a d'assez grandes fenêtres, on a un peu les arbres là, derrière on a la chambre à part... parce que moi je voulais aussi une chambre à part. Pas un truc comme ça américain, où tout est dans une pièce. Non, j'ai ma chambre à part et la douche par là et tout ça et c'est propre. Et surtout je voulais aussi, ça je n'ai jamais dit, mais je voulais surtout, et ça j'ai jamais dit à personne, peut-être par après quand j'avais trouvé : je voulais trouver quelque chose de nouveau, de neuf. Vous voyez ? Et ça je n'osais pas dire. Et alors, j'ai vu ici c'est nouveau. Là je dois quand même prendre, pour le prix et tout ça je vais quand même prendre. Parce que tout est nouveau, tout est neuf. Et bon les planches, tout ça c'est propre, le WC est propre, y a rien qui est heu... Bon, je prends ça, voilà ! »*

Cet extrait renverse l'idée qui consisterait à penser que n'importe quel logement vaut mieux que la rue. Il montre que les personnes sans abri ont aussi leurs volontés. Poser ses exigences est, d'une certaine façon, prendre de la distance avec l'assignation de sans-abri et garder une certaine indépendance (comme le montrera la suite de l'entretien avec cette personne).

*Le bouleversement de l'installation*

L'emménagement dans le logement constitue, pour tous les locataires interrogés, un bouleversement. L'installation prend du temps et les démarches à effectuer sont nombreuses. Dans ce contexte

ébranlant, les incompréhensions avec les institutions partenaires peuvent amener des difficultés supplémentaires. Le locataire ci-dessous s'exprime par rapport à son emménagement dont la date a été modifiée à plusieurs reprises par l'hôpital où il suivait une cure de désintoxication.

*« Et donc bon, à mon arrivée ici, c'est le jeudi, donc ça a été tout très vite, j'ai dû faire plein de papiers, de démarches vite fait, bien fait, et j'avais une trouille bleue, j'avais très peur de rentrer dans un appartement, qu'on me demande pas pourquoi... . Et puis, on avait compté encore un mois quoi, et puis on me dit le jeudi alors que le lundi on avait dit encore un mois, donc ça a été un peut vite fait tout ça... »*

Malgré l'explication du projet à l'équipe soignante, cette dernière considérait le futur locataire comme non prêt à entrer en logement, avant de changer d'avis, in extremis, sans permettre à l'équipe HF de planifier cette arrivée en logement. Ces incompréhensions mettent à mal les équipes HF qui doivent modifier leurs engagements vis-à-vis des locataires suite à des changements incongrus de la part des partenaires. Elles ont des incidences certaines sur les locataires lors de l'installation.

Soulagement, peur, solitude, s'entremêlent les premiers jours/semaines de l'installation. Ce changement radical, de la rue au logement, peut amener des locataires à désertier le logement, et se soustraire au poids des nouvelles attentes qui leurs sont adressées par les équipes. Une locataire s'exprime à ce sujet :

*« Au début, j'me suis sentie bizarre. Toute seule, toute seule. Bon, ça me faisait du bien le soir. Avant qu'on amène tous mes meubles, j'avais mon sac à couchage donc j'étais dans mon petit coin, comme ça, tranquille. Mais, toute seule. Alors bon, j'étais tout le temps dehors, je foutais le camp, j'allais voir mes copains. Je restais avec mes copains, et je rentrais que le soir. Et ouais, j'étais jamais là. Tout le monde devait courir après moi ! C'est vrai en plus, tout le monde devait courir après moi. T'es où ? T'es où ? Oh, je dis, je suis pas loin mais je suis pas à la maison ! Et elle dit oui, ça on sait ! Il y a des jours où je répondais à personne. Je coupais ma sonnette, je regardais ma télé. Tranquille. »*

L'arrivée en logement constitue bien, pour tous les locataires, une étape. Cette étape marque aussi le début de l'accompagnement avec l'équipe HF. Comment se construisent les rapports avec les professionnels et quel est le regard des locataires sur l'accompagnement ?

## 8.4.2 Le rapport à l'accompagnement

### *La primauté du lien*

Les rapports des locataires à l'accompagnement diffèrent et sont marqués par des attachements parfois ambivalents. Le rapport entre l'équipe et le locataire se construit différemment si les deux parties se connaissent avant l'entrée en logement. Par ailleurs, l'équipe HF n'est pas toujours considérée par les locataires comme l'équipe référente. D'autres liens existent avant, et après (un travailleur de rue à qui l'ont attribue sa sortie de rue, une femme rencontrée en rue qui a bataillé pour nous trouver un logement). Ces liens marquent particulièrement les entretiens. Les histoires qui les entourent témoignent de l'importance du lien interpersonnel et de la confiance réciproque entre la personne aidée et la personne aidante. Souvent, les sorties de rue, les balises qui font que « ça tienne » en logement, sont liées à des écarts réalisés par ces travailleurs ou citoyens, de ce qu'on attend normalement d'eux, ou de ce qu'il est attendu de l'institution (ces personnes sont celles qui vont permettre, à un moment donné, de débloquer une situation). Les histoires de relogement montrent

qu'elles tiennent souvent à la qualité de ce lien construit, qui, à un moment donné, va permettre à la personne d'accéder à une ressource. Les locataires font d'ailleurs souvent une distinction entre le travailleur et l'institution à laquelle il est rattaché. On peut ne pas aimer une institution, de pas souhaiter la fréquenter mais bien aimer tel travailleur, (qui d'ailleurs, comme preuve de l'unicité du lien, nous a envoyé une carte postale). Les locataires aiment citer les prénoms des personnes qui les ont aidés et qui continuent de le faire (« *Catherine, c'est vraiment quelqu'un d'important dans ma vie, elle me laissera jamais tomber* »). Ces liens ne sont pas toujours professionnels, au contraire. Les trajectoires résidentielles des locataires montrent que dans leur parcours, leurs compétences relationnelles les ont amenées à se lier avec certaines personnes qui se sont soucies de leur sort et ont cherché pour elles des solutions. Si ces solutions ont pu fonctionner un temps, elles finissent toujours, à un moment donné, par « craquer », les infrastructures étant inadaptées.

### *Les liens avec le réseau*

Les personnes interrogées entretiennent donc souvent un lien fort avec une personne de l'institution envoyeuse (ce qui peut, en partie, questionner le processus de sélection). Ce lien privilégié est en partie transféré à l'équipe HF quand elle commence le suivi. Dans certains cas, ce lien peut être plus difficile à installer, lorsque la personne de l'institution envoyeuse reste très proche du locataire, laissant peu de place à la création d'un nouveau lien. C'est parfois le cas lorsque l'accompagnement HF vient se superposer à un autre projet d'accompagnement en logement. Un locataire témoigne ainsi du lien privilégié et du recours aux services (ici d'éducateur de rue et du CPAS) qu'il connaît depuis longtemps :

*« Si je dois faire des démarches administratives, je demande à Chantal. Ou alors je le fais moi même. Toujours on discute... Quand j'ai besoin d'elle, elle est toujours disponible. Elle, je la considère vraiment comme une amie. Mais c'est rare... Je sais que quand j'aurai besoin d'elle, ça sera toujours comme ça... les éducateurs de rues. ... Je pourrai toujours compter sur eux. Ce sont des personnes que je connais depuis des années, ils connaissent ma situation ».*

Ce témoignage, qui montre l'importance du lien dans le travail d'accompagnement, ne veut pas dire que les équipes HF ne remplissent pas leurs missions. En effet, si certains locataires ont vécu leur parcours en rue de façon très isolée, à tel point que le réseau autour d'eux était inexistant, d'autres sont des grands « consommateurs des services », en lien avec plusieurs institutions. Les équipes témoignent d'ailleurs, souvent, que ce n'est pas tant l'inexistence du réseau qui pose problème que son éventuelle incohérence. L'équipe HF vient alors apporter de la cohérence et de la continuité entre les différents intervenants.

### *Difficultés et facilités à faire confiance*

Lorsque l'équipe ne connaît pas le locataire, le lien peut s'établir plus difficilement. IDR témoigne de la distance de certains locataires envers l'équipe, plaçant cette dernière dans un rôle de contrôle et d'évaluation à son égard. Ainsi, un locataire se défend, lors d'une visite, d'avoir des amis à la maison : « *j'ai le droit hein, j'ai le droit* ». Un autre se justifie à chaque visite de l'état de l'appartement « *désolé, j'ai pas eu le temps de nettoyer* » ou « *vous avez vu ? C'est bien rangé hein !* » et demande à l'équipe la permission de fumer, rituel hebdomadaire établi entre le locataire qui s'attend à l'évaluation et l'équipe qui le rassure sur la raison de sa présence. La confiance envers l'équipe est régulièrement testée, éprouvée, elle se construit avec le temps. Un locataire s'exprime sur son rapport à l'accompagnement :

*« Mais sinon ils font bien leur travail Housing First, moi je trouve qu'ils font bien. Ils sont un petit peu... on va dire... c'est pas étouffant, c'est... savoir beaucoup de choses. Mais moi non... je suis comme ça, je parle de ce que je veux parler. Si j'ai pas envie d'en parler, j'en parle pas. Mais ils s'en doutent et ils sont d'accord avec ça. Parce qu'ils le disent : 'on n'est pas là pour venir vous emmerder et vous dire, 'vous devez payer comme ça, vous devez faire comme-ci, comme ça'. On fait comme on fait. On en parle. On essaye d'abord de nous, nous en sortir, et puis si réellement il y a besoin de Housing First pour, ben voilà on a fait une connerie... et maintenant il faut réparer... du mieux qu'on peut... ben, s'ils peuvent le faire, c'est bien. Mais sans jamais émettre un jugement. C'est ça qui est bien. C'est ça qui pour moi, qui m'interpelle le plus. Sans jugement. Puisque je les juge pas moi. Enfin pas... pas comme ça. »*

Cet extrait montre la distance que le locataire peut prendre vis-à-vis de l'équipe. Il témoigne aussi de la clarté des rôles de chacun, pris dans une relation où personne n'est dupe, et de la négociation permanente de l'accompagnement pour s'ajuster au locataire :

*« De toute façon s'il y avait eu des conditions c'était niet. Enfin Si ! Si ! Il y avait des conditions. Il y a qu'une condition : toutes les semaines on devait les voir. (...) Ben justement on se voit toutes les semaines, qu'est-ce que tu veux dire de plus... par rapport à la semaine d'avant ? Qu'est-ce que tu veux qu'il se passe de plus sur une semaine ? A part une facture de plus ou... ? Un truc qui a été fait... alors on a décidé ensemble de se voir toutes les deux semaines. »*

Certains souhaitent prendre de la distance par rapport à l'accompagnement, considérant celui-ci comme inutile, dans une volonté de montrer/éprouver son indépendance/s'écarter du stigmatisme que constitue l'accompagnement, comme le suggère cet extrait :

*« Mais ils font bien leur boulot, c'est pas ça. Mois moi, je dis franchement, en ce qui me concerne moi : je peux m'en passer. Qu'ils soient là ou qu'ils ne soient pas là, ça me change rien. Qu'ils soient plus là, ça me fait ni chaud, ni froid. C'est, bonjour, au revoir, et puis voilà quoi. C'est des gens, des connaissances. C'est pas moi qui vais me lier d'amitié avec des gens comme ça. Voilà. Je suis désolé, c'est pas dans ma philosophie à moi. Pour que j'ai confiance en toi il faut que tu te lèves. »<sup>110</sup>*

D'autres considèrent l'accompagnement comme indispensable, permettant de régler des problèmes administratifs qu'on n'arriverait pas à gérer seul - « il y a des démarches, sans l'équipe je n'y arriverai pas, comme les virements du loyer, c'est avec une machine, c'est compliqué ; je regarde une fois et puis j'oublie » - ou simplement parce qu'il permet de rompre une solitude insupportable<sup>111</sup>.

### *Intimité partagée et unicité du lien*

Ce qui est particulièrement apprécié des locataires, ce sont les moments d'intimité partagée avec les travailleurs, qui les placent dans une relation d'égal à égal : « quand je les reçois ici, c'est comme si je recevais des amis, c'est un plaisir parce qu'il y a toujours un moment où on va rigoler pour une connerie ». En effet, la confiance accordée se construit particulièrement sur le partage de moments agréables passés ensemble, constituant une base de souvenirs communs :

---

<sup>110</sup> Sans remettre en question leur véracité, ces discours ne sont pas à prendre au mot. Ils sont souvent emblématiques d'autres enjeux, comme les enjeux identitaires que constituent le fait d'être un locataire accompagné.

<sup>111</sup> Il semble compliqué de relier ces sentiments à un « profil » de locataire, plus ou moins autonomes vis-à-vis de l'accompagnement.

*Voilà, c'était chez moi ! Les premiers jours, j'ai dormi dans mon sac à couchage, dans mon p'tit coin. Et puis, quelques jours après, avec l'infirmière de rue, on est allé chez IKEA. Oh, qu'est ce qu'il m'a fait rire Antoine ! Oh c'est un fou aussi celui la t'sais ?! [rire] Non franchement, c'est un crack ! Oh, on a fait le tour chez IKEA. Mais tu sais moi je suis pas magasins, tu vois, j'ai horreur ! Lui il essaye les fauteuils ! Et je dis, t'endors pas dedans ! On a rigolé t'sais, on a bien rigolé, c'est vrai que c'était chouette ! Après on est allé manger des boulettes sauce tomate. J'ai passé une chouette journée. »*

Ces moments informels sont constitutifs de la confiance que les locataires placent dans les intervenants qui les accompagnent : « *Ce que j'aime bien avec les IDR comme Cécile et Jean-Louis, ils viennent ici et on va boire quelque chose au bistro un peu plus loin. Avec eux, je me sens à l'aise* ». Souvent, se sentir à l'aise passe par le fait de se sentir unique, que le lien qui les unit diffère de celui que les travailleurs peuvent entretenir avec d'autres personnes :

*« Elle m'a même écrit une petite carte. Et ça ils font pas ça souvent non plus ! Hein, les infirmières de rue, ils vont pas, quand ils sont en voyage, ou ils sont partis pour quelque temps, ils vont pas t'envoyer une carte heu à quelqu'un qui était dans la rue en fait. Mais, à moi, elle m'a vu avant de partir, elle est encore venue chez moi. »*

Les entretiens sont ainsi marqués par ces volontés de distinctions et l'ambiguïté relationnelle qui invitent les locataires à un double mouvement visant à réduire la distance sociale qui les séparent en créant une relation d'égal à égal et/ou en affirmant ne pas avoir besoin de l'accompagnement :

*« Ben au début, elles viennent toutes les semaines, maintenant on voit que j'ai tiré mon plan. Parce que je dis, moi je sais tirer mon plan, hein. J'ai pas besoin... Je sais cuisiner. C'est pas parce que j'ai vécu en rue que je suis pas comme les autres. Il y a des gens qui croient ça : 'il est dans la rue'. Mais non, non : moi j'ai travaillé, j'ai roulé en voiture, j'étais marié et tout. »*

Quand on comprend l'importance identitaire placée dans le lien interpersonnel, on comprend aussi les résistances des locataires à l'interchangeabilité des intervenants qui les accompagnent :

*« Je m'entends bien avec tous, mais pas les nouveaux. Parce que je dors à peine une semaine ici, y en a deux nouveaux qui sont devant ma porte et que je connaissais pas. Oui, une infirmière de la rue et un assistant social. Ils ont eu beaucoup de chance. Une chance que j'ai un peu parlé et ils étaient gentils, bon, (...) mais au début je voulais déjà les mettre dehors. Héhé. (...) Alors j'ai dit à Jean-Louis : 'c'était quoi ça ? vous m'avez envoyé deux que je connais pas ? Et je suis pas d'accord moi hein !' »*

Ce lien particulier est susceptible d'être remis en question quand l'exclusivité ne semble plus accordée :

*« Je suis pas tout seul, ça c'est le problème. Quand ils viennent, ils répètent toujours la même chose. Mais quand j'ai vraiment besoin d'aide ils sont jamais là. C'est la messagerie. Et avec le peu d'unité que j'ai...(...). Depuis toujours on m'envoie d'un endroit à un autre, et quand j'attrape confiance je dois partir. Les IDR j'ai l'impression qu'ils lâchent vite aussi parce que je suis têtu et ils aiment pas se faire marcher sur les pieds. »*

Ainsi, l'interchangeabilité des intervenants, organisée au sein d'IDR pour prévenir l'épuisement des travailleurs, est remise en question par certains locataires. Privilégiant le lien, ils accusent aussi les problèmes pratiques que ce système sans référent instaure :

*« Parce que il y a trop de gens qui s'occupent de moi et il faut faire un choix parce que le problème avec les IDR c'est qu'ils deviennent trop nombreux, et je dois tout répéter. C'est jamais les mêmes, ils font des tournantes, et ils sont pas courant, ils se mettent pas au courant de tous les dossiers, et moi je répète, je perds une demi-heure encore. Je deviens zinzin là. Je sais même plus comment ils s'appellent, je connais que 3 prénoms. »*

*Echapper à l'accompagnement et apprécier la compréhension*

Si les locataires apprécient les travailleurs et leur sont reconnaissants à de nombreux égards, les rencontres sont souvent des moments de mise au point auxquels les locataires tentent parfois d'échapper. Dans ces cas-là, la compréhension que peuvent manifester les travailleurs est particulièrement appréciée :

*Ben, ils viennent me faire un coucou, on papote, on papote. Mais là, ils ont compris, comme avec Yan quand il m'a téléphoné la semaine passé. J'ai dit, écoute Yan, j'ai pas la tête. Et il dit, non, je comprends Isabelle. Il dit : 'tu veux qu'on te foute la paix'. J'ai dit 'ouais ! Parce que je dors pas beaucoup ces derniers temps'. J'ai dit, 'j'en ai marre qu'on vienne sonner à deux heures et demi de la nuit et que je doive appeler les flics !' Je dis, 'et de toute façon, je suis pas à la maison'. 'Ah, ça va, je comprends très bien'. Il est très compréhensif, c'est ce que j'aime bien avec lui. Alors, l'autre elle m'a téléphoné aussi. Ah je dis, 'je suis pas à la maison'. Et elle dit, 'mais t'es jamais à la maison' ! Et je dis, 'si, le soir !' Mais ils sont compréhensifs. »*

La prise de distance à l'accompagnement n'est pas simplement une stratégie d'évitement d'éventuelles démarches à réaliser. Elle peut aussi constituer pour le locataire, une façon de réinstaurer de l'égalité dans la relation. Ainsi, ce locataire qui n'aime pas être à la merci de l'agenda des travailleurs et qui, en annulant les rendez-vous, préserve son indépendance et écarte les propositions des intervenants lui proposant la visite d'une bénévoles :

*« Moi j'ai toujours quelque chose à faire, ça il y a beaucoup de gens qui comprennent pas ça. Qu'on reste comme ça toute la journée, moi je vais m'occuper. J'ai toujours quelque chose à faire. Alors je perds pas mon temps parce que je dois faire un rendez-vous à deux heures pour être avec eux. Ouais je n'aime pas tellement ça, j'aime pas tellement ça. Je dis la réalité. (...) Ils voulaient aussi me mettre une bénévoles. Claudia qui va venir une fois par semaine, je lui dis 'Hoo, non, ne commence plus avec ça'. Une bénévoles pour aller une fois au cinéma ou au théâtre quelque part avec moi dans la journée, mais moi j'ai pas envie de ça. Moi, si moi j'ai envie de sortir, je sors. J'ai pas besoin de ça. Par exemple, je suis à Bruxelles, certainement je passe par un cinéma, ah une fois j'ai envie d'aller au cinéma, je vais au cinéma, comme ça. »*

Ce rapport particulier à l'accompagnement est aussi, souvent, une façon de tester le lien qui unit les locataires aux travailleurs. Plusieurs entretiens sont ainsi marqués par cette ambivalence entre proximité, demande d'exclusivité, distance et recherche d'indépendance.

*Entre plainte et reconnaissance – la normativité à l'épreuve*

Certains discours oscillent ainsi entre la plainte et la reconnaissance. Ces plaintes sont exemplatives du travail normatif que peuvent exercer les accompagnateurs sur les locataires et des tentatives de ces derniers d'y résister. Elles montrent aussi les décalages qui peuvent exister entre les priorités des locataires et les priorités des travailleurs. L'extrait ci-dessous en est un exemple :

« Avec les IDR, ça se passe bizarrement, ils veulent aller vite. Et moi j'aime bien faire à mon aise. On sait pas me remettre comme ça à la vie normale du jour au lendemain. Tout seul comme ça, dans un nouveau quartier je suis pas à mon aise. Aller au lavoir, qui sera là ? Qui va me regarder ? Je me sens pas bien. (...) Ils sont trop exigeants, comme à l'armée. Ils viennent à 10h00 pile. Ils sont toujours à l'heure et ça m'énerve. Avec eux c'est toujours quand ils veulent. Et moi j'ai besoin de temps. C'est trop parce que je suis pas bien dans ma peau et ce jour-là ça m'arrange pas. Ils s'adaptent pas assez. (...)

Ils essayent de me pousser vers une activité. Mais j'en veux pas moi ! (...) Elles me poussent. Elles sont derrière moi. Pour pas que je reste sans rien faire. Et ils m'aident avec ce qu'ils savent, comme là tantôt au téléphone, une housse de lit. (...) Dans un sens j'me dis, 'au plus je les ai au téléphone, au plus ils doivent pas venir'... Mais non, ils insistent. Ils le savent pourtant : une démarche par semaine. Sinon mon cerveau il suit pas. Plus, c'est pas possible.

Int : quand vous dites : 'elles me poussent', vous avez quoi comme sentiment ?

« Ça me fait du bien, parce que j'ai besoin de ça. Comme l'autre fois ma mère était à l'hôpital (...). J'étais dans tous mes états. Heureusement j'avais des unités sur mon téléphone. J'ai téléphoné à toutes les personnes qui pouvaient m'aider pour parler. Les IDR, c'est eux qui m'ont le plus aidé en parlant. Ça a été, le lendemain j'étais plus calme... »

Le rapport des locataires est ainsi loin d'être sans aspérités et rebondissements. Ce rapport particulier conditionne aussi le rapport des locataires au logement. Dans ce cadre particulier, comment les locataires s'approprient-ils le logement ?

### 8.4.3 Le rapport au logement

De la même façon que l'annonce du logement ne se reçoit pas de la même façon chez les locataires, le rapport au logement n'est pas le même chez tous les locataires et dépend de plusieurs facteurs dont, entre autres, la qualité du logement, les ressources des locataires, la qualité de la relation avec les équipes d'accompagnement. Dans tous les cas, ce rapport est marqué par des ambiguïtés. S'il constitue indéniablement un lieu de repos, certains manifestent ne pas se sentir encore chez eux.

*A moitié chez soi dans un logement à moitié aux normes*

Certains logements attribués conjuguent une série de problèmes sur lesquelles se concentrent les plaintes des locataires. L'extrait suivant est exemplaire de cette situation mais aussi des libertés - à savoir, dans ce cas-ci, ne pas payer l'entièreté du loyer- que se permettent les locataires afin de rétablir une certaine équité. Ce non-paiement du loyer peut constituer une façon, pour le locataire, de prendre de l'indépendance vis-à-vis du projet, de ne pas y adhérer complètement :

« Est-ce que vous voulez un appartement à 450 euros ? Un appartement qui n'est même pas répertorié, nulle part (...). Euh, je ne peux pas mettre Belgacom, je ne peux pas mettre la télé parce que je suis obligé de faire passer un câble, qui part et qui va tronçonner toute la façade. Il y a un problème quand même. Et eux, Belgacom, rue Rodenbach pourtant il y a des abonnés, mais le 3ème étage, on ne connaît pas le 3ème étage. Il y a des merdes partout. C'est bien, c'est propre, c'est nettoyé, mais il y a que des merdes. Là-dessous ça coule.... La cuisine c'est les champignons. Ils prennent les photos ils disent 'ah oui il faut faire quelque chose' mais je vois que ça ne bouge pas. Et comme ça ne bouge pas, et bien je ne paye pas le loyer. Je paye qu'une partie, et si on rouspète et bien... Si l'appartement était à 100 %... ça me dérange pas de payer.

*Mais il y a rien aux normes... Et il a fallu 3 mois pour venir faire le constat des lieux. 3 mois ! Alors j'ai mes inconvénients et j'ai mes 'pour'. Je ne paye pas trop, je paye tout des fois, des fois je paye pas trop, je paye une petite partie. Quand on viendra rouspéter : 'vous savez que vous devez des loyers monsieur ?' 'ah oui, et vous savez que vous avez aussi ça à faire, ça à faire, ça à faire !' Juillet, août, septembre, octobre, ... ça fait 7 mois, toujours rien qui a été fait. »*

Les problèmes des appartements (pas d'eau chaude pendant 8 mois etc., pas de sonnette pendant des mois) consolident la fragilité de l'appartenance des locataires au logement. A ces nouveaux locataires qui se comportent comme tel, (avec des demandes légitimes, auxquelles les équipes, souvent démunies face aux partenaires logement, ne peuvent donner suite), les exigences de tolérances sont supérieures.

*« Y a juste une seule qui faisait du bruit ici au début, parce que ça j'avais dit aux infirmières : 'je reste pas ici quand ça continue comme ça'. C'était une qui criait, qui venait tous les soirs, bien bu, et rentrait en haut et commençait à crier jusque deux heures du matin ! »*

S'approprier un logement dans ces conditions est d'autant plus compliqué que les règles de la location ne sont souvent pas standard :

*« Maintenant, je crois bien que je vais rester. Pour le moment, le propriétaire a dit que c'est sûr. Mais moi bon, sûr, on peut dire tout ce qu'on veut. Tous les trois mois, je dois aller Quai du Hainaut pour signer un bail. »*

*Quand le logement est bancal – cause de débordements*

Quand ils sont présents, les problèmes de l'appartement prennent souvent des dimensions importantes dans l'accompagnement. Ils peuvent concentrer les angoisses des locataires à tel point qu'il est difficile, pour les équipes, d'avancer dans d'autres domaines. Par exemple, une sonnette déficitaire alors que le locataire répond peu/perd son téléphone est une limite pratique au travail des équipes qui ont désormais moins de moyens pour entrer en contact avec le locataire. Un problème de boîte aux lettres et de redirection de courrier peut être la source d'angoisses paranoïaques importantes chez un locataire dont la santé mentale est fragile. L'importance de ces problèmes est rarement comprise par les partenaires logement<sup>112</sup>. En effet, la configuration et la qualité du logement sont souvent déterminantes pour l'appropriation et le contenu de l'accompagnement. Les problèmes du logement constituent parfois les premiers éléments expliquant, selon les locataires, l'évitement du logement :

*« A un moment, moi j'en pouvais plus. Tu vois, je dormais pas tranquille. J'ai eu des problèmes d'électricité parce que l'autre, l'ancien locataire, était sur six ampères, ça veut dire que moi mes plombs sautaient, je devais à chaque fois descendre dans la cave. C'était une catastrophe. Je ne mangeais plus, j'étais obligée de manger à l'extérieur. Aie ! Ça me rendait dingue. (...) chaque fois ça sautait ! Alors je savais plus cuisiner. J'étais obligée d'aller au snack. (...) ça me coûtait un pont, j'avais plus un rond, j'étais obligée de taper la manche ! »*

*La porosité de l'appartement à l'environnement : la rue, le quartier, les voisins*

Ces formes de « débordements » évoquent la porosité de l'appartement à l'environnement. Le quartier et le voisinage sont régulièrement présentés comme des sources d'angoisses ou de difficultés.

---

<sup>112</sup> Cette situation a amené IDR à ne plus accepter de logement qui ne serait pas en parfait état.

Les appartements situés dans des immeubles où habitent des personnes avec qui les locataires entretenaient des relations, souvent problématiques, sont sources de grosses inquiétudes<sup>113</sup>. La capacité des locataires à faire rupture avec la rue dépend de l'inscription identitaire de ces derniers avec ce monde passé/encore présent. Le logement n'apporte pas la sociabilité que certains locataires trouvaient en rue, désertant totalement le logement ou invitant des amis à la maison. Ces relations se retournent fréquemment contre les locataires qui finissent par se sentir envahis par leur présence au point de vouloir parfois déménager :

*« Alors on me donne un appartement qui est dégueulasse, que je me suis cassée la tête à nettoyer! (...) Et après quoi ? Ici c'est pas mon rêve, je garde les choses propres mais c'est juste transitoire. J'ai des amis ils viennent en pleine nuit ! Alors je coupe ma sonnette, parce que j'ai plus envie qu'on vienne sonner à deux heures, à cinq heures et demie du matin! (...) C'est stressant, c'est oppressant, stressant. Merde, moi j'en ai marre, j'ai envie de ma tranquillité. Je veux dégager ! Sinon je vais péter un plomb! J'en peux plus ! »*

Ainsi, plusieurs locataires se disent à moitié chez eux : « Je me sens chez moi sans être chez moi ». L'attitude vis-à-vis du quartier et des voisins est souvent ambiguë. Entre volonté de « couper » pour être tranquille et volonté de participer pour être entouré. Les histoires finissent souvent mal et les locataires en viennent à se sentir dépassés :

*« Je reste toujours en contact avec les gens de la rue. On se comprend, par un regard, une parole. On a déjà ressenti les mêmes choses, alors on s'entraide, pas avec les grands moyens mais le minimum, 1 euro, 2 euros... Mais le problème, ils veulent toujours plus et moi je suis plus faible, et je me fais toujours avoir. Ben de nouveau des gens de la rue qui venaient ici. Le noir d'en bas, en qui j'avais confiance, il m'a volé. Ils ont l'œil de Moscou, ils regardent partout, et dès qu'ils ont l'occasion, ils prennent. Trop bon, trop con. Pour ça que j'aime bien être seul chez moi. Là où j'habite pour l'instant, on me fout la paix, pas trop de pression, mais je me protège en restant enfermé. Après il y a jamais personne qui va passer, boire une tasse de thé... alors je me sens seul. Tandis que dans tous les autres quartiers on m'invitait à boire, thé, café... un jus d'orange, on discutait des fois une 1h, 1h30, ça me faisait du bien et je faisais rien de mal. »*

La relation d'un locataire à un voisin montre à quel point celle-ci peut prendre une place centrale dans le rapport du locataire à son logement, impliquer des aménagements particuliers qui finissent également par mettre à mal le locataire :

*« Au départ je ne savais pas qu'il habitait ici. C'est quand on me l'a dit, je me suis dit : 'ça va pas durer longtemps'. Il m'a dit qu'il allait casser ma porte pour me cambrioler. Je le connaissais de la rue. Il se prétend être un cousin. Quand il toque à ma porte, je stresse. Quand j'étais chaussée de Gand, je me suis fait cambrioler. Si ça m'arrive ici, je reprends ma tente et je dégage au parc. Dans le parc au moins j'étais tranquille. Quand j'en parle, je termine en pleurs, tellement j'en ai ma claque. Je me soigne même plus, je vais plus à l'hosto, tellement je suis angoissé de laisser l'appartement seul. Alors j'invite un ami quand je suis pas là, comme ça il surveille ma maison. Mais le problème c'est qu'il consomme plus d'internet, alors mes factures ont augmenté et j'arrive plus à les payer. »*

---

<sup>113</sup> Ces éléments sont importants à prendre en considération (connaître le locataire, ce qui est important pour lui), à l'heure de proposer un logement au futur locataire, une considération qui est difficile à mettre en place étant donné le peu de logements disponibles.

Cette peur s'inscrit dans une histoire où le locataire s'est déjà fait cambriolé : *C'est pour ça que j'ai quitté, que je suis parti et que j'ai été en rue* ». Indéniablement, ces situations ont une influence sur les projections futures des locataires par rapport au logement.

*Couper les ponts : se préserver, préserver son identité*

Certains locataires, faisant référence à la confiance accordée à des personnes en rue qui fût largement trahie, préfèrent éviter les voisins et ainsi se préserver de toute redevance à leur égard, qui pourrait mal terminer. Ainsi, un locataire, invité à participer à un projet communautaire de l'immeuble avec d'autres personnes ayant connu la rue, refuse catégoriquement, anticipant les soucis que cela pourrait lui causer :

*« J'ai dit : 'non, je commence pas avec ça'. Après ils vont m'invitent chez eux et je vais devoir les inviter chez moi. Si c'était pas mes voisins pourquoi pas, mais là franchement non, on sait jamais comment ça peut dégénérer. Je commence plus avec ça, j'ai eu trop d'emmerdements avec d'autres gens dans le temps. »*

Le rapport aux voisins est empreint des enjeux identitaires que leur fréquentation peut représenter. Ne pas participer est aussi un moyen de se distancier, de ne pas s'associer à des personnes dont l'histoire est trop proche, afin de maintenir une image de soi favorable :

*« Parce qu'il y en a qui habitent ici, je ne dis pas...ben... ils sont pas souvent là mais ils font la manche. Ils font encore la manche. Oui. Ils ont l'appartement ici mais quand même, dans la journée... La manche qu'ils font, c'est pas pour leur appartement ou pour manger, c'est plutôt pour boire, et moi je veux pas traîner avec ces gens-là. »*

*Se sentir chez soi, la peur de l'intrusion, la question de l'indépendance et des meubles à soi*

Les entretiens sont marqués par les peurs d'intrusion et d'envahissement, liées à la possession du nouveau logement. Les mythes autour du lieu habité et les peurs d'intrusion reviennent fréquemment dans les entretiens. Métaphores de la difficulté à s'approprier le logement, les discours font souvent référence à des histoires passées, comme si les appartements étaient maudits :

*« J'ai vite déchanté. Et d'ailleurs, moi je voulais pas venir dans cet appart-ci, je voulais pas, je voulais pas venir dans ce quartier. J'me sens pas bien ici. Tu vois ce qui s'est passé ? Le mec il s'est suicidé, il a fait une overdose. Et tu sais, écoute moi bien, tous les murs sont imprégnés de son âme. C'est quelqu'un qui est mort ici. Il y a son âme à l'intérieur de la baraque. Et puis, regarde, la première semaine que j'ai emménagé, celle d'en-dessous a pris des coups de marteaux au deuxième. »*

Ces peurs se cristallisent notamment dans les symboles de la maison qui manifestent l'identité et la séparation : la clé, la boîte aux lettres, la sonnette, concentrent régulièrement les angoisses, les préoccupations, les revendications. Ces symboles sont d'autant plus forts dans le contexte du logement accompagné. Comment s'approprier son logement quand on n'est pas le seul à en posséder la clé ? Alors que certains locataires ont l'habitude de fermer la porte à clé, devoir la laisser ouverte lors de la visite de l'accompagnateur les renvoie systématiquement aux conditions de l'accompagnement (notamment, en le fait que le projet les considère comme potentiellement dangereux). Les piques ironiques de certains locataires à ce sujet sont évocatrices (*« ah on t'a laissé venir seule ? Ça va, ils n'ont pas peur que je te séquestre ? »*). Dans ce contexte où le risque envers les

travailleurs est constamment envisagé par l'équipe et rappelé au locataire (être constamment deux lors des visites ou laisser la porte ouverte)<sup>114</sup>, comment, tant pour le locataire que pour le travailleur, instaurer une relation de confiance nécessaire au travail d'accompagnement ? Dans ce contexte, la question de la sécurité revient également souvent dans les entretiens, le locataire n'étant pas le seul à posséder la clé du logement. Cet extrait raconte les astuces d'un locataire suite à un événement particulier :

- « *Int : Et... vous vous sentez bien dans l'appartement ? Vous vous sentez en sécurité ?*

- *Loc : Oui alors, ça oui, pour moi en sécurité, on n'est jamais en sécurité hein.*

- *Int : ça veut dire quoi ?*

- *Loc : Ben si tu commences avec la sécurité, y a une chose, c'est pas vraiment la porte pour être en sécurité ici. Hein, une porte comme ça, on est vite rentré. J'attends encore un peu mais je voudrais une autre serrure. Ça dépend de comment ça évolue ici, je sais pas encore. Parce qu'au mois de mars, un jour, j'étais ici... Ce jour-là, j'entends quelque chose : y a quelqu'un qui frappe à la porte. Il a pas sonné, y frappe à la porte. Mais moi, je suis là-derrrière...je voulais juste prendre ma douche. Je me dis : 'qu'est-ce qui frappe, là ?' Je suis naturellement pas habillé, et une chance que ma clé est sur la porte - je laisse toujours ma clé sur la porte, toujours -, y a quelqu'un qui met une clé. Il chipote. ça c'est quelqu'un qui a une clé. Alors moi : 'ouais, ouais', je dis, 'je viens !'. Y s'arrête, je mets vite mon pantalon, je sors pour la porte : « Bonjour, monsieur », c'était quelqu'un pour vérifier le chauffage. 'Ouais mais, je dis, ça, ça va pas ça. Ça, ça va pas du tout, y a personne qui peut rentrer dans mon appartement ou il faut m'écrire une lettre ou il faut un coup de téléphone ou n'importe quoi mais avertir avant, pas comme ça !' Et là, à ce moment-là, j'ai commencé à réfléchir. Parce que maintenant, je pars mais je suis jamais sûr qu'y a personne qui entre dans l'appartement. Alors j'ai mis en place mon petit truc, comme ça, si quelqu'un entre, après je l'aurai vu. Avant de partir, je fais quelque chose et alors je rentre et je peux savoir si quelqu'un est rentré. Mais maintenant j'dis rien. Justement, comme ça je sais voir s'ils ont tenu parole. Tu comprends : de pas rentrer. J'ai parlé de ça bon : 'si la prochaine fois tu viens, tu m'avertis que tu vas rentrer'. 'Oui', ils m'ont dit 'oui'. Bon. Maintenant, je change pas encore la serrure. Eux savent pas mon système. Le jour que je vois que les trucs ont bougé, ils ont pas tenu parole, alors je vais leur parler. Alors je peux dire que c'est la deuxième fois et ça c'est un peu... Parce que bon, on peut faire confiance à personne ».*

Cette négligence de l'AIS en charge des réparations (oublier de prévenir le locataire de son passage) vient troubler la confiance du locataire envers le projet qui, en retour, teste la fidélité de sa parole en aménageant l'espace chaque fois qu'il quitte l'appartement.

La question de l'indépendance et de l'appropriation du logement rejaille également dans celle du mobilier. Souvent, les locataires font clairement la distinction entre les meubles qui leur appartiennent et ceux qui ne leur appartiennent pas. La question du mobilier peut également devenir un enjeu de l'accompagnement, comme cette histoire d'un locataire qui ne souhaite pas recevoir l'équipe tant qu'il n'a pas de canapé convenable pour les accueillir, mais aussi, en partie parce qu'il préfère aller au bistro avec eux, dans un cadre plus informel. L'absence de canapé constitue l'excuse parfaite pour le locataire qui, manifestement, traîne à s'en procurer un. Devant ce manque d'initiative, l'équipe d'IDR propose

---

<sup>114</sup> Ce qui s'est déjà avéré bien nécessaire.

au locataire une date limite pour aller ensemble acheter ce canapé<sup>115</sup>. Le canapé choisi est large, permettant d'accueillir plusieurs personnes, au contraire du petit fauteuil qui plaisait davantage au locataire. Et le locataire de commenter : « *En fait, je dis toujours que j'achète pas ces fauteuils pour moi hein, je dis aux infirmières. J'ai pas acheté ça pour moi, hein !* ».

## 8.5 CONCLUSION SUR LES DISCOURS DES LOCATAIRES

Quelles que soient les conditions de l'annonce du logement, celle-ci constitue toujours un « déroutement », autour duquel les nouveaux locataires produisent du sens. S'interrogeant sur les raisons de leur sélection, ils se montrent parfois méfiants mais aussi reconnaissants. L'installation dans le logement constitue toujours un bouleversement qui entremêle des sentiments ambivalents : apaisement, joie, angoisse, solitude. Dans tous les cas, l'installation implique d'accepter une nouvelle identité : celle d'être un locataire, et un locataire accompagné. Les locataires éprouvent parfois des difficultés à jongler entre les anciennes (et toujours actuelles) appartenances et ce nouveau statut, invitant parfois des personnes de la rue dans le logement et se sentant rapidement dépassés par les événements que ces invitations produisent.

Ainsi, malgré la joie associée au fait d'avoir retrouvé un logement, les craintes associées à la possibilité de le perdre sont fréquentes. Certains locataires manifestent des réserves vis-à-vis de la continuité du projet, de l'équipe (les parcours ont été marqués par des histoires d'échec, de ruptures). Par ailleurs, l'accompagnement à domicile bouscule les rôles des professionnels et des locataires. En retirant la maîtrise du cadre de l'interaction au professionnel, il place aussi l'intimité du locataire au vu et au su du travailleur. Cette situation peut amener le locataire à considérer le travailleur comme un inquisiteur, venu évaluer la façon dont le locataire entretient son logement. Si cette situation est loin d'être toujours le cas, l'accompagnement à domicile nécessite d'instaurer une relation de confiance avec l'usager, qui ne s'établit pas immédiatement mais se construit avec le temps.

Dans tous les cas, les discours des locataires témoignent de l'importance du lien, que celui-ci concerne les équipes HF ou d'autres institutions. En effet, les liens ne se cantonnent pas à l'accompagnement HF, l'équipe n'étant d'ailleurs par toujours identifiée comme référente par les locataires. Ces derniers ont d'autres ressources relationnelles sur lesquelles ils peuvent s'appuyer. Certaines d'entre-elles ont d'ailleurs permis aux locataires d'accéder au logement<sup>116</sup>. Le travail du réseau, en amont de la sélection des locataires participe également de la stabilisation des locataires, dans le logement ou avant la mise en logement. Ce sont sur ces ressources que les travailleurs HF peuvent s'appuyer, pour soutenir ce réseau ou lui apporter de la cohérence<sup>117</sup>.

---

<sup>115</sup> Un travailleurs observe: « *il a toujours difficile à faire le pas, à faire avancer les choses. Il faut le pousser pour que les choses avancent. Mais bon, en même temps, sa situation en logement se passe très bien* ».

<sup>116</sup> C'est l'exemple de travailleurs de rue qui, connaissant depuis longtemps une personne en rue, ont mis en place une administration de biens avec elle, lui permettant d'avoir des ressources pour payer un loyer, une fois sélectionnée dans le projet HF.

<sup>117</sup> Les travailleurs HF vont aussi favoriser l'accès aux services : ce sont eux qui, dans l'interaction avec des services généralistes, en accompagnant les locataires *au corps*, vont restaurer la force sociale nécessaire pour leur permettre d'accéder à leurs droits.

Les discours qui montrent l'importance du travail relationnel mettent l'accent sur l'unicité du lien. Ainsi, certains locataires critiquent l'interchangeabilité des intervenants, mise en place par IDR pour prévenir l'épuisement des travailleurs. Entre distance et volonté d'exclusivité, les discours des locataires témoignent des efforts de ces derniers pour être considérés autrement que comme des personnes aidées. Les entretiens sont marqués par la volonté des locataires d'être « comme tout le monde », à l'instar de ce locataire, qui, avant de nous raconter ses difficultés, nous met en garde contre toute stigmatisation: « *attention, vous êtes tombé sur quelqu'un qui n'a aucun problème* ».

La question identitaire est bien au centre de ce qui se joue dans l'appropriation du logement et dans le rapport à l'accompagnement. Le respect du rythme, des choix des locataires est à ce sujet primordial. C'est ce qu'apprécient particulièrement les locataires : la compréhension des équipes et leur posture de non-jugement. Cette posture n'est pourtant pas aisée, car entre les priorités des locataires et les priorités des professionnels peut exister un certain écart, qui constitue tout l'enjeu du travail HF pour les professionnels : prendre de la distance vis-à-vis des priorités définies par eux.

L'enjeu identitaire de l'accompagnement explique les stratégies développées par les locataires pour en modifier la nature, s'en rapprocher ou s'en distancier. Face aux volontés et aux propositions des professionnels, les locataires ne sont ni passifs, ni soumis. Ils aménagent des espaces pour accommoder, à leur façon, l'accompagnement. Ils défendent leurs intérêts, négocient avec les travailleurs ou font preuve de résistance. Les rendez-vous manqués, dont les raisons sont nombreuses (pertes cognitives dues à la consommation d'alcool par exemple) peuvent, dans certains cas, constituer une stratégie d'évitement (ne pas se confronter aux attentes du travailleur ou aux attentes que le locataire projette sur le travailleur). Comme le dit M. Lelubre: « les bénéficiaires tentent de transformer le sens des interactions avec les professionnels et ainsi aménager un espace de repli favorable à leur construction identitaire » (2014).

On observe ainsi que, pour ré-instaurer de la normalité dans la relation et reprendre la maîtrise sur l'appartement qu'ils occupent, les locataires imposent leurs conditions (comme ce locataire exigeant qui refuse des appartements pendant deux ans, cet autre qui repousse l'achat d'un canapé préférant rencontrer l'équipe au café, cet autre encore qui refuse de payer l'entièreté du loyer). Ces prises de distances sont aussi des façons de ré-instaurer de l'égalité dans la relation avec les travailleurs HF.

La configuration de l'accompagnement à domicile a donc une incidence certaine sur le rapport des locataires à leur logement, puisque l'appropriation s'effectue toujours, d'une certaine façon, « sous surveillance ». Si la bienveillance des équipes y pallie, les relations sont marquées par les projections que les locataires se font des attentes de l'équipe et des représentations qui animent les deux parties quant au fait d'être « un bon locataire ».

Dans ce contexte particulier, les stratégies des locataires pour s'approprier le logement sont nombreuses. La question de l'indépendance revient constamment dans leurs discours. L'environnement de l'habitation pèse également sur la propension des locataires à se sentir chez eux. Cet environnement est composé du quartier qu'ils ont ou non précédemment fréquenté, des voisins etc. Les entretiens reviennent systématiquement sur cette dimension : la perméabilité du logement à l'environnement, qui renvoie aux peurs d'intrusion et d'envahissement.

Enfin, l'appropriation du logement est également liée à la qualité du logement en tant que telle. Les problèmes du logement ou du voisinage incitent les locataires à garder *un pied dehors* et amènent des demandes (légitimes) de déménagements. Certaines histoires montrent que la tolérance qui leur est demandée excède ce qu'il est attendu d'un locataire : à savoir, comme le dit M. Lelubre, être des locataires normaux dans des conditions de logements parfois anormales.

Les entretiens avec les professionnels permettraient de mettre ces discours en perspectives. De la même façon, l'exposition des parcours résidentiels des locataires, tout comme la présentation des autres enjeux rencontrés par les locataires et que nous n'avons pas pu aborder ici (difficultés à gérer le quotidien, les démarches administratives et financières, la solitude, l'estime de soi et le regard, les problèmes de santé mentale et d'assuétudes) permettraient d'avoir un tableau plus complet de leurs expériences<sup>118</sup>.

---

<sup>118</sup> Ces dimensions pourront faire l'objet d'un prochain rapport.

## 9 CONCLUSIONS, RECOMMANDATIONS, PROPOSITIONS, PERSPECTIVES

---

Comme l'ont montré les évaluations dans une dizaine de pays d'Europe et d'Amérique du Nord, le modèle du Housing First a fait ses « preuves », permettant à des personnes sans abri, combinant des problématiques de santé mentale et d'addiction, d'accéder et de se maintenir en logement. Les conclusions de l'évaluation fédérale (Housing First Belgium), qui reprennent l'ensemble des données des projets locaux en Belgique, corrobore les résultats obtenus ailleurs (90% de ce public très fragile se maintient en logement deux ans plus tard).

A Bruxelles, les projets de HF s'adressent à un public sans abri, présentant généralement des problèmes d'assuétudes et des problématiques de santé physique et/ou mentale. Après un an d'expérience, les locataires « COCOM », qui sont au nombre de 24, occupent encore tous, à une exception près, leur logement. C'est le cas également de l'ensemble des locataires accompagnés par le SMES-B et IDR, depuis la création de leur projet HF (42 personnes au total). A Bruxelles aussi, les services de HF sont donc une solution qui permet à un public très éloigné du logement, combinant plusieurs problématiques, de quitter durablement la rue.

S'il est aisé de constater que les dispositifs fonctionnent -considérant le maintien en logement comme le critère principal de réussite-, ces indications ne nous disent pas *comment* ils fonctionnent, à qui ils s'adressent, quels obstacles ils rencontrent ou quels sont les regards des bénéficiaires sur ces projets. C'est ce que ce rapport a permis de mettre en évidence. Il s'agence comme un premier état des lieux, permettant de documenter une partie de la réalité bruxelloise en matière de HF, (puisque qu'il présente les projets d'IDR et du SMES-B mais non celui du Samusocial qui ne fait pas partie, sauf quantitativement, de cette évaluation).

En effet, ce rapport constitue une première étape dans l'évaluation des projets de HF à Bruxelles dont l'objectif est de se poursuivre sur une plus longue période. La méthodologie employée à été sujette à quelques révisions et il sera nécessaire, au terme de cette première année d'évaluation, d'en faire le bilan afin de l'ajuster et de définir les priorités et objectifs pour la poursuite de l'évaluation.

La présentation des projets constitue un tableau de la façon dont le travail y est organisé (le public-cible, les modalités de sélection des participants, le type d'accompagnement et les outils utilisés, la composition des équipes, les contacts avec le locataire, la gestion des difficultés, les partenariats développés etc...) et permet de mettre en avant les « détails »/spécificités des *manières de faire* dans lesquels se jouent les enjeux du travail d'accompagnement et les enjeux politiques de développement des projets. Si ces pratiques sont similaires, elles se distinguent néanmoins par plusieurs aspects, portant les marques des cultures institutionnelles dont elles sont issues.

Ce rapport a permis de mettre en perspective les éventuels écarts au modèle HF original. La fidélité au modèle est considérée comme importante car elle renvoie à celle de l'efficacité des pratiques et à celle de la distinction/concurrence avec les pratiques de logement accompagné. Des différences doivent être établies entre les écarts au modèle dus à des obstacles/difficultés structurel(le)s (comme le choix du logement et le type de bail proposé) et des écarts dus à des choix internes propres aux institutions

(séparation des fonctions logement et accompagnement au sein de l'équipe par exemple). Ces aménagements ne sont pas sans incidence sur la possibilité pour les locataires de s'approprier le logement et sur les relations qu'ils nouent avec l'équipe d'accompagnement.

Nouveaux dispositifs de prise en charge des personnes sans abri, les projets de HF ont dû faire leur place au sein du paysage associatif bruxellois et du secteur sans-abri, tantôt encensés, tantôt ouvertement critiqués. La nouveauté des projets ne tient pas tant aux pratiques de travail social qu'elles utilisent mais à la méthodologie rigoureuse et interdisciplinaire qu'elles mettent en place. Les enjeux de cette implémentation sont multiples, nous avons tenté d'en souligner quelques-uns. Si les projets sont confrontés à la difficulté de trouver des logements à des prix accessibles, les contraintes politiques et budgétaires pèsent également sur les équipes et mettent à mal l'objet et la spécificité de leur travail : un accompagnement sur le long terme des personnes les plus éloignées du logement, combinant plusieurs problématiques. La nouveauté des projets appelle un travail de défense/lobbying de la part les équipes, qui, au côté de l'insécurité budgétaire et du travail d'accompagnement, ajoute à la pression et à la charge émotionnelle du travail (le retour en rue des locataires étant potentiellement assimilable à un échec du projet). Malgré ce contexte, ce sont des équipes particulièrement motivées par leur projet, convaincues de leur bien-fondé et préoccupées par la santé et le bien-être des locataires qu'elles accompagnent que nous avons rencontrées.

La question des coûts et de l'efficacité comparée des services d'aide aux personnes sans abri est une question régulièrement mise en avant à l'heure de justifier la pertinence des projets de HF. Nous avons montré la complexité d'une telle étude. Les données actuelles ne permettent pas de dire si les projets de HF à Bruxelles coûtent plus ou moins cher que d'autres dispositifs d'aide existants. Cependant, contrairement à d'autres services, le HF propose une solution de sortie durable au problème du sans-abrisme et à la prise en charge de personnes laissées en marge des dispositifs actuels.

Les réponses aux questionnaires ont permis de mettre en évidence les données descriptives concernant les 24 personnes des trois projets de HF, labellisées « COCOM ». La passation des fiches après un an permettra de réaliser un suivi longitudinal au-delà de ce premier rapport.

Enfin, la présentation des discours des locataires a mis en avant certaines dynamiques rencontrées par ces derniers concernant le logement et l'accompagnement. Ces discours révèlent la dimension identitaire de l'inscription dans le logement, et les enjeux de cette appropriation pour les locataires en tant que personnes accompagnées. Ils montrent comment les locataires discutent, négocient, « résistent » à l'accompagnement pour construire, avec l'équipe, un accompagnement qui leur sied et ainsi s'approprier le logement. Les discours des locataires, résumé ci-dessus, constituent un enseignement pour les travailleurs, les partenaires, les politiques.

L'implémentation du HF à Bruxelles présente donc des enjeux à différents niveaux, pour différents acteurs :

- pour les politiques et le secteur (par ex., des enjeux de distinction entre le HF et le logement accompagné, ou des enjeux de spectre : le HF comme un projet spécifique ou comme une stratégie globale de lutte contre le sans-abrisme) ;
- pour les équipes (par ex. respecter le choix de la personne accompagnée, travailler la dépendance/l'indépendance à l'institution etc.) ;

- pour le réseau (accueillir, comprendre, travailler avec les difficultés d'un public ayant difficilement accès aux services généralistes) ;
- pour les locataires (s'approprier un logement, apprendre à habiter, gérer un nouveau statut et un accompagnement).

Les recommandations/propositions suivantes reprennent ces enjeux, elles ouvrent le débat et font office de conclusions. Elles se dessinent à différents niveaux et envers différents acteurs. Issues des discussions avec les travailleurs et les locataires, elles constituent des pistes de réflexion qui, si elles ne feront probablement pas toutes consensus, permettent de souligner les points d'attentions et les orientations souhaitées.

### **Recommandations/propositions globales/politiques/(inter)sectorielles :**

- Parce qu'ils s'adressent à un public spécifique, laissé à la marge des services existants, **les projets de HF doivent être pérennisés et développés, dans le respect maximal des principes du modèle HF de base.** Cette pérennisation est la condition première à la possibilité d'assurer un accompagnement adapté. Il est en effet nécessaire que des services de HF puissent assurer la prise en charge du public-cible et assurer un suivi intensif si nécessaire, illimité dans le temps, sans condition de traitement, par une équipe pluridisciplinaire. Le respect du modèle pourrait être soumis à une grille d'évaluation.
- Au-delà des projets de HF, la situation bruxelloise montre l'importance de **développer des stratégies de lutte contre le sans-abrisme orientées vers le logement (Housing Led).** Si cette recommandation est une revendication historique du secteur, pointée par de nombreux rapports et souvent restée lettre morte, elle constitue également l'une des revendications majeures de la Conférence Européenne de Consensus sur le sans-abrisme.
- Ainsi, **les politiques de lutte contre le sans-abrisme doivent s'envisager de concert avec les politiques d'accès au logement.** Des mesures innovantes en la matière doivent être réfléchies et mises en place, en replaçant le logement au cœur de l'action publique. En effet, à défaut de leviers structurels, la mise à disposition de logements pour le HF dépend de la force de persuasion des équipes et de la bonne volonté des partenaires. L'absence de logement constitue le goulot d'étranglement du projet qui, si aucune mesure n'est mise en place en ce sens, continuera de l'être à l'avenir.
- **Ces orientations doivent s'accompagner de mesures de prévention** telles que recommandées dans la note de synthèse du groupe de travail de la Concertation bruxelloise de l'aide aux sans-abri « approche intégrée de l'aide aux personnes sans abri »<sup>119</sup>.
- De manière générale, on observe une méconnaissance (tant politique qu'associative) de ce qu'est réellement l'approche HF, cette méconnaissance alimente la confusion entre les services HF et les services de logement accompagné. **Etablir une distinction claire entre ce qui relève du HF et ce qui n'en relève pas** (notamment en termes de public accueilli et de méthodologie) permettrait de clarifier bien des ambiguïtés.

---

<sup>119</sup> [http://lastrada.brussels/portail/images/lastrada\\_verseuneapprocheintegreedef1-1.pdf](http://lastrada.brussels/portail/images/lastrada_verseuneapprocheintegreedef1-1.pdf)

- Cette distinction peut notamment passer par **l'étude des dispositifs de logement accompagné** (voir ci-dessous) **et par la diffusion de l'information sur le HF** dans le secteur et auprès des secteurs connexes. Cette sensibilisation permettra de distinguer plus clairement les services, le travail réalisé et le public pris en charge. Nous suggérons également de travailler à une forme de grille permettant de différencier les services et le travail qu'ils mettent en œuvre selon une série de critères.
- Le HF, en mettant l'accent sur le rétablissement et la réduction des risques, ne peut qu'**encourager le développement d'initiatives** allant dans ce sens, **comme par exemple des salles de consommation à moindre risque**.
- Le HF favorise le travail en réseau et le décloisonnement des pratiques, l'intersectorialité. A ce titre, le groupe de travail intersectoriel HF est un exemple de lieu encourageant ce décloisonnement, via l'organisation de tables d'échanges avec les travailleurs des organisations partenaires des équipes HF, qui permet la diffusion, par le bas, des pratiques du HF. **Ce travail de décloisonnement et ces lieux d'échanges sont à poursuivre et soutenir**<sup>120</sup>.
- Malgré la spécificité du public pris en charge, la méthodologie du travail HF constitue un exemple de bonnes pratiques pour le travail social en général (posture de non-jugement, suivi illimité dans le temps, non-conditionnalité de l'aide etc.). **La diffusion de la philosophie du modèle HF** au sein du secteur de l'aide aux personnes sans abri mais aussi plus généralement, **à travers des formations, des présentations, des lieux d'échanges est également à encourager**.

## Recommandations/propositions par rapport au travail HF :

- **Le travail HF nécessite de suivre, au maximum, les principes du modèle HF** (respect du choix de l'usager, séparation du suivi logement et de l'accompagnement, accompagnement intensif si nécessaire et qui s'inscrit dans la durée etc.).
- La recherche de logement requiert un temps considérable. **La mutualisation** ou le partage de cette recherche et des logements trouvés **entre les services** pourrait être une façon de soulager les équipes.
- Si la pénurie de logements rend difficile la recherche de logement et son obtention, celle-ci ne doit **pas inciter à accepter n'importe quel logement ni n'importe quelle formule locative**. En effet, les conditions du logement et de la location ont des incidences certaines sur la satisfaction des locataires et leur maintien en logement.
- A ce titre, **une sensibilisation des acteurs logement** sur ces aspects permettrait éventuellement aux équipes HF d'obtenir des accords plus flexibles, permettant par exemple au locataire d'avoir le choix quant aux modalités de location – bail de transit ou classique par exemple etc.).
- Le travail selon l'approche HF nécessite des travailleurs expérimentés et motivés. La pluridisciplinarité des équipes est centrale car elle permet un échange des perspectives et un

---

<sup>120</sup> Le SMES-B propose depuis plus de dix ans des tables d'intervisions favorisant la rencontre intersectorielle autour des publics fragilisés.

accompagnement global des personnes. Il s'agit de **favoriser la formation des travailleurs et la supervision des équipes**.

- Dans la lignée, **les plateformes d'échange entre travailleurs HF** tels qu'initiés entre les équipes du SMES-B et d'IDR et tels qu'organisées par le Steunpunt Algemeen Welzijn Werk, le Relais Social de Charleroi et la Strada, grâce au soutien de la Fondation Roi Baudouin, sont de bons exemple d'échanges de pratiques qu'il s'agit de maintenir et de développer.
- Les discours des locataires montrent à quel point il est important d'être transparent avec eux et de **favoriser leur pleine participation au projet**, en écoutant et respectant leurs rythmes, leurs aspirations.

## Recommandations/ propositions concernant l'évaluation et la recherche :

- **L'évaluation et la recherche autour du Housing First à Bruxelles doivent être poursuivies.** Cette évaluation doit néanmoins prendre en compte l'ensemble des services qualifiés de HF à Bruxelles. Ainsi, la poursuite de l'évaluation devrait intégrer le projet développé par le Samusocial.
- **Le suivi quantitatif des projets doit intégrer l'ensemble des locataires suivis par les équipes** (53 personnes à ce jour). L'intégration de ces données offrira une image beaucoup plus complète du travail des équipes et de l'évolution des locataires.
- Cependant, **un tel suivi quantitatif doit être évalué au terme de ce premier rapport.** Le temps conséquent que requiert la passation des fiches aux équipes, aux locataires, au chercheur, ainsi que les données qu'elles fournissent doivent être mises en balance avec ce qu'une méthodologie plus qualitative permet de mettre en évidence, dans les temps accordés à l'évaluation.
- Ainsi, **la méthodologie de l'évaluation doit être adaptée et redessinée en concertation avec les opérateurs de terrain.** L'évaluation doit poursuivre une analyse libre, utilisant les méthodes des sciences sociales. Par ailleurs, cette évaluation ne doit pas se limiter à l'analyse des publics pris en charge par ces dispositifs mais également à l'analyse des politiques publiques en la matière.
- Il convient **d'impliquer au maximum des acteurs dans l'évaluation**, tant les travailleurs que les locataires (dans la définition des questions qui devraient leur être posées par exemple).
- Le présent rapport s'est concentré sur les discours des locataires. Une analyse des discours des travailleurs, des partenaires logement et des gestionnaires d'immeubles pourrait également éclairer les raisons qui poussent ou freinent les partenaires à s'engager dans le HF.
- Actuellement, les trajectoires des personnes sans abri sont difficilement analysables car il n'existe pas, à ce jour, de **système d'enregistrement centralisé** qui reprenne notamment les données des services d'hébergement d'urgence. Si le développement de tels systèmes soulève des questions éthiques à prendre en considération, il permettrait également des observations plus complètes et des analyses plus poussées.
- Le dispositif du HF offre la possibilité d'étudier les sorties de rue, les trajectoires et le rétablissement de personnes à la rue sur un temps long. L'intégration concertée et suivie de

53 personnes depuis la rue est inédite. Cette étude constitue une réelle opportunité pour Bruxelles, qu'il s'agit éventuellement de coupler avec l'analyse d'autres dispositifs.

- Par exemple, le « secteur » du **logement accompagné** à Bruxelles n'est que peu documenté. **Un état des lieux/cadastre de ces services**, de leurs façons de fonctionner, des publics accueillis, des méthodes utilisées, des enjeux rencontrés par ces services permettrait à la fois de donner de la visibilité à ces pratiques et de voir en quoi elles se distinguent des projets de HF. Un premier rapport reprenant les données des services de guidance à domicile en 2014 à Bruxelles est en cours de réalisation par le Centre d'Appui au secteur de l'aide aux sans-abri, la Strada. Ce travail mériterait d'être poursuivi et complété par des analyses qualitatives.
- Les raisons qui poussent les personnes à la rue ont été largement documentées mais les sorties de rue le sont nettement moins. Il serait pertinent d'**élargir la recherche sur le HF** à une telle analyse. Par ailleurs, les situations de retour en rue après une mise en logement sont exemplatives des nœuds et limites des services à prendre en compte la complexité des difficultés vécues par ces personnes. Une recherche à partir des expériences de mise en logement des personnes de la rue, en collaboration avec les acteurs du logement et du secteur sans-abri permettrait de mettre en évidence ces situations.

## 10 RÉFÉRENCES

---

### Sur le Housing First :

Al Shamma S., Wewerinke, D. & Wolf, J. (2013), « Housing First Europe : Local Evaluation Report », Amsterdam.

Atherton I. & McNaughton Nicholls C. (2008), « 'Housing First' as a means of addressing multiple needs and homelessness », *European Journal of Homelessness*, Volume 2.

Benjaminsen L. & Dyb E. (2008), *The Effectiveness of Homeless Policies – Variations among the Scandinavian Countries*, *European Journal of Homelessness*, Volume 2.

Burt M.R. & Spellman B.E. (2007), « Changing Homeless and Mainstream Service Systems : Essential Approaches to Ending Homelessness ». Paper presentation. Washington D.C. : National Symposium on Homelessness Research.

Busch-Geertsema V. (2013), « Rapport final, Housing First Europe », Brême/Bruxelles.

Busch-Geertsema, V., Edgar, W., O'Sullivan, E. & Pleace, N. (2010), « Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research », *European Consensus Conference on Homelessness*, FEANTSA.

Chalmers McLaughlin, T. (2011), « Using Common Themes: Cost-Effectiveness of Permanent Supported Housing for People With Mental Illness », *Research on Social Work Practice*, vol. 21, n°4, pp. 404-411.

Culhane, D.P. & al. (2002), « Public service reductions associated with placement of homeless persons with severe mental illness in supportive housing », *Housing Policy Debat*, n°13, vol.1, pp.107-163.

Culhane, D. P. & Metraux S. (2008), « Rearranging the Deck Chairs or Reallocating the Lifeboats? Homelessness Assistance and Its Alternatives », *Journal of the American Planning Association*, vol.74, n°1, pp.111-121.

Collins S.E. & al. (2012), « Project-Based Housing First for Chronically Homeless Individuals With Alcohol Problems: Within-Subjects Analyses of 2-Year Alcohol Trajectories », *American Journal of Public Health*, vol.102, n°3, pp. 511-519.

Commission de la santé mentale du Canada (2012), *Projet Chez Soi. Rapport sur les résultats préliminaires*, Vol.2. URL: <http://www.mentalhealthcommission.ca/SiteCollectionDocuments/AtHome>

Corrigan, P. W. & S. G. McCracken (2005) « Place First, Then Train: An Alternative to the Medical Model of Psychiatric Rehabilitation », *Social Work*, vol.50, n°1, pp.31-39.

DeSilva, M. B., Manworren, J. & P.Targonsky (2011), « Impact of a Housing First Program on Health Utilization Outcomes Among Chronically Homeless Persons », *Journal of Primary Care & Community Health*, vol.2, n°1, pp. 16-20.

Dorvil H. & Boucher Guèvremont S. (2013), « Le logement comme facteur d'intégration sociale pour les personnes itinérantes aux prises avec des problèmes de santé mentale participant au Projet Chez Soi à Montréal », Rapport de recherche présenté à la commission de la santé mentale du Canada, UQAM.

Forchuk, C. & al. (2008), « Developing and testing an intervention to prevent homelessness among individuals discharged from psychiatric wards to shelters and 'No Fixed Address' », *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, vol.15, n°7, pp. 569-575.

Fitzpatrick-Lewis, D. & al. (2011) « Effectiveness of interventions to improve the health and housing status of homeless people: a rapid systematic review », *BMC Public Health*, vol.11, n°1.

Goering & al. (2014), National Final Report. Cross-site at home/Chez Soi Project.

Greenwood, R. & al. (2005) « Decreasing Psychiatric Symptoms by Increasing Choice in Services for Adults with Histories of Homelessness », *American Journal of Community Psychology*, vol.36, n°3, pp. 223-238.

Gulcur, L. et al. (2003) « Housing, hospitalization, and cost outcomes for homeless individuals with psychiatric disabilities participating in continuum of care and housing first programmes », *Journal of Community & Applied Social Psychology*, vol.13, n°2, pp.171-186.

Henwood, B., Stanhope, V. & D. Padgett (2011) « The Role of Housing: A Comparison of Front-Line Provider Views in Housing First and Traditional Programs », *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, vol.38, n°2, pp.77-85.

Hurtubise R. & Rose M.-C. (2013), « Récits de pratiques et consensus d'expert. Equipes cliniques du projet Chez soi à Montréal », CREMIS.

Johnsen S. & Teixeira, L. (2010), "Staircases, Elevators and Cycles of Change 'Housing First' and Other Housing Models for Homeless People with Complex Support Needs", CRISIS, Londres.

Jost J., Levitt, A.J. & L. Porcu (2011) « Street to Home », *Qualitative Social Work*, vol.10, n°2, pp. 244-263.

Kertesz, S.G. & al. (2009) « Housing First for Homeless Persons with Active Addiction: Are We Overreaching? », *Milbank Quarterly*, vol.87, n°2, pp.495-534.

Kuhn R., & Culhane D. P. (1998), « Applying Cluster Analysis to Test a Typology of Homelessness by Pattern of Shelter Utilization: Results from the Analysis of Administrative Data ». URL: [http://repository.upenn.edu/spp\\_papers/96](http://repository.upenn.edu/spp_papers/96)

Larimer, M.E. & al. (2009), « Health Care and Public Service Use and Costs Before and After Provision of Housing for Chronically Homeless Persons With Severe Alcohol Problems », *JAMA: The Journal of the American Medical Association*, vol.301, n°13, pp.1349-1357.

Matejkowski, J. & Draine J. (2009), « Investigating the Impact of Housing First on ACT Fidelity », *Community Mental Health Journal*, vol. 45, n°1, pp. 6-11.

McAll C. (2013), « Le sentiment d'exister : l'impact du projet chez-soi à Montréal après 18 mois, du point de vue des participants », Rapport de recherche, CREMIS, Montréal.

Nelson, G., Aubry T. & Lafrance A (2007) « A Review of the Literature on the Effectiveness of Housing and Support, Assertive Community Treatment, and Intensive Case Management Interventions for Persons With Mental Illness Who Have Been Homeless», *American Journal of Orthopsychiatry*, vol.77, n° 3, pp. 350-361.

Newman, S. & Goldman H (2008) « Putting Housing First, Making Housing Last: Housing Policy for Persons With Severe Mental Illness », *The American Journal of Psychiatry*, vol.165, n°10, pp.1242-1248.

Nicholls, C. & Atherton I. (2011) « Housing First : Considering Components for Successful Resettlement of Homeless People with Multiple Needs », *Housing Studies*, vol.26, n°5, pp.767-777.

Padgett, D. & al. (2011), « Substance Use Outcomes Among Homeless Clients with Serious Mental Illness: Comparing Housing First with Treatment First Programs », *Community Mental Health Journal*, vol.47, n°2, pp.227-232.

Padgett D. (2007), « There's no place like (a) home : Ontological security among persons with serious mental illness in the United States », *Social Science & Medicine*, vol.64, n°9, pp.1925-1936.

Padgett D., Gulcur L. & Tsemberis S. (2006), « Housing First Services for People who are Homeless with Co-occurring Serious Mental Illness and Substance Abuse », *Research on Social Work* 16(1) pp.74-83.

Pamela C. R., Lisa C. & John M. (2009) « Perceived Coercion to Treatment and Housing Satisfaction in Housing-First and Supportive Housing Programs », *Psychiatric services*, vol.60, n°9, pp.1251-1253.

Pearson C., Montgomery A.E. & Locke G. (2009), « Housing stability among homeless individuals with serious mental illness participating in housing first programs », *Journal of Community Psychology*, vol.37, n°3, pp.404-417.

Pleace N. (2016), « Housing First Guide Europe", Feantsa. URL: <http://housingfirstguide.eu/website/>

Pleace N. & Bretherton J., (2013) « The case for Housing First in the European Union : A critical Evaluation of Concerns about Effectiveness », *European Journal of Homelessness*, 7(2), pp. 21-41.

Stefancic A. & Tsemberis S. (2007), « Housing First for Long-Term Shelter Dwellers with Psychiatric Disabilities in a Suburban County: A Four-Year Study of Housing Access and Retention », *Journal of Primary Prevention*.

Stanhope V., Marcus S. & Solomon P. (2009) « The impact of coercion on services from the perspective of mental health care consumers with co-occurring disorders », *Psychiatric Services*, n°2, pp. 183-188.

Tsemberis S., Gulcur L. & Nakae M. (2004) « Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals with a Dual Diagnosis », *American Journal of Public Health* 94(4) pp.651-656.

Tsemberis S. (2010), *Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*, Dartmouth PRC, Hazelden.

## Sur la situation belge ou bruxelloise :

Coppens K., Degreaf V. & Derache C. (2014), Recherche Action « Sans-abrisme et Santé mentale » Rapport final, Plateforme de Concertation pour la Santé mentale en région de Bruxelles Capitale.

De Keersmaecker M.L., (2015) en collaboration avec SONECOM, Observatoire des Loyers 2015. URL : [http://www.slrp.irisnet.be/publications/observatoire-regional-du-logement/observatoire-des-loyers-2015/at\\_download/file](http://www.slrp.irisnet.be/publications/observatoire-regional-du-logement/observatoire-des-loyers-2015/at_download/file)

Demaerschalk E. & Lescrauwaet D. (2014), «De kost van trajecten in de thuislozenzorg », Steunpunt Algemeen Welzijnswerk – Onderzoek, Antwerpen.

Centre d'Appui au Secteur Bruxellois de l'Aide aux sans-abri, La Strada, (2014), « Troisième dénombrement des personnes sans-abri sans logement et en logement inadéquat en Région de Bruxelles Capitale, URL: [http://www.lstb.be/images/LaStrada\\_Denombrement\\_2014\\_rapport\\_FR.pdf](http://www.lstb.be/images/LaStrada_Denombrement_2014_rapport_FR.pdf)source.

Liagre R. (2011), « Le dispositif d'urgence hivernal de la région de Bruxelles-capitale. Evaluation et propositions », Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri, La Strada.

Martin, L. (2011), *Vers un programme de Housing First à Bruxelles*, Bruxelles, SMES-B.

Réa, A., Schmitz P., Mondelaers, N. & Giannoni, D. (2001). « La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles- Capitale », ULB-GERME, 2001.

Housing First Belgium (2014), « Mise en place de l'expérimentation Housing First Belgium ».

Demaerschalk, E. & Hermans, K. (2010). « Aanbodverheldering Vlaamse thuislozenzorg », LUCAS, Leuven.

Geurts F., (2013) « L'injonction à l'autonomie dans l'habitat accompagné à Bruxelles. Analyse du discours des intervenants d'un service d'aide aux sans-abri ». Mémoire présenté dans le cadre du Master en sociologie, Prom. : Berger M., Université Catholique de Louvain.

Lelubre M., (2014) « Les évolutions dans le traitement public du sans-abrisme : vers un changement de paradigme ? », Thèse de doctorat, Prom. : Franssen A. & Bernard N.  
URL: <http://hdl.handle.net/2078.3/150418>

## En Général :

Astier I., (2010), *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Paris : Armand Colin, Coll. "128".

Bidart C., (2006) « Crises, décisions et temporalités : autour des bifurcations biographiques », *Cahiers internationaux de sociologie* 1/2006 (n° 120) , pp. 29-57 URL : [www.cairn.info/revue-cahiers-internationaux-de-sociologie-2006-1-page-29.htm](http://www.cairn.info/revue-cahiers-internationaux-de-sociologie-2006-1-page-29.htm).

Brodiez-Dolino A., Von Bueltzingsloewen I., Eyraud B., Laval C. & Ravon B., (2014), *Vulnérabilités sanitaires et sociales de l'histoire à la sociologie*, Rennes, Presse universitaires de Rennes.

Castel R., (2003), *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?*, Paris : Seuil, Coll. "La République des Idées".

Dourlens C. & Vidal-Naquet P., (2016) « Éviter l'inacceptable, douter de l'acceptable. Régulation des pratiques, épreuves de régulation », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité. URL : <http://sociologies.revues.org/5574>

Duvoux N., (2009), *L'autonomie des assistés*, Paris : PUF, Coll. "Le Lien Social".

Eyraud B., (2013), *Protéger et rendre capable. La considération civile et sociale des personnes très vulnérables*, Toulouse : Éditions Érès.

Foucart J., (2005), « Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires. Du paradigme réparateur au paradigme de l'accompagnement », *Pensée Plurielle*, vol. II, n° 10, pp. 97-117.

Genard J.L., (2007), « Capacités et capacitation : une nouvelle orientation des politiques publiques ? », dans Cantelli F/ et Genard J.L., *Action publique et subjectivité*, Paris : L.G.D.J, pp. 42-64.

Ion J., (1998), *Le Travail social au singulier*, Paris, Éditions Dunod.

Laforge D., (2009), « Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines », *Revue de l'association française de sociologie*.

Le Coadic R., (2006), « L'autonomie : illusion ou projet de société? » *Cahiers internationaux de sociologie*, n° 121, pp. 317-340.

Martuccelli D., *La société singulariste*, Armand Colin coll. « Individu et société », Paris, 2010.

Orianne J.F., (2006), « Politiques actives d'emploi et professionnels de l'employabilité : critique et clinique », *Travail, Emploi, Formation*, pp. 53-92.

Ravon B. & Vidal-Naquet P., (2014) « Épreuve de professionnalité », dans Zawieja P. & Guarnieri F. (dir.), *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Éditions du Seuil, pp. 268-272.

Vidal-Naquet P., (2009), « Quoi de neuf dans les politiques sociales ? Le projet entre conditionnalité et inconditionnalité », *Nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, n°47, pp. 61-75.

Vidal-Naquet P., (2005), « Le paradoxe de l'urgence sociale », Projet (284), pp. 10-17.

## 11 ANNEXES

---

### 11.1 FICHES DE L'APPROCHE QUANTITATIVE

Consulter les documents joints (fiche 1 M0 et fiche 3 M0)

### 11.2 GUIDE D'ENTRETIEN

L'entretien se construit autour de deux thèmes majeurs (le logement et l'accompagnement) et de quatre temps : le passé, l'installation en logement dans le projet Housing First, le présent, le futur (perspectives et façon d'envisager l'avenir).

#### Trame d'entretien

##### Genèse :

- annonce de l'appartement
- déménagement
- installation
- premières semaines
- sentiments/ressentis

##### Logement :

- sentiment d'appartenance/raisons
- modalités de location
- conditions/règles ?
- activités dans le logement
- description d'une journée ordinaire
- temps/futurs envisagés dans le logement
- sentiments liés au logement
- problèmes ?
- changements depuis l'entrée en logement
- voisinage/quartier

##### Accompagnement et réseaux

- régularité
- description des activités (quoi, avec qui?)
- rapport à l'accompagnement
- rapport au réseau et institutions fréquentées
- liens majeurs, centraux, importants

##### Trajectoire avant le logement :

- description de l'histoire résidentielle, événements importants.
-

## 11.3 CONVENTION D'ACCOMPAGNEMENT DU SMES-B

### Housing First Brussels SMES-B

### Convention d'accompagnement

**Nom:**

**Prénom:**

**Adresse:**

**Date d'entrée :**

**Travailleur de référence :**

Le logement est un droit fondamental pour tous. Le projet Housing First vise à donner l'accès à un logement à des personnes qui éprouvent des difficultés à y arriver. Pour que ce logement soit le point d'ancrage pour résoudre certaines problématiques, le projet Housing First met en place un accompagnement adapté aux besoins de chaque personne.

Pour cela, une équipe de professionnels vous est disponible, avant votre arrivée dans le logement, pendant et aussi longtemps que cela s'avère nécessaire.

Au sein de l'équipe, ..... sera votre travailleur référent.

C'est lui/elle qui sera plus particulièrement attentif/ve à votre bien-être au quotidien. Sa mission est notamment de vous aider dans vos démarches pour accéder à l'aide et aux soins dont vous avez besoin, par exemple auprès d'institutions telles que le CPAS, une maison médicale, un service de santé mentale, ou tout autre service adéquat en rapport à votre situation. Pour répondre à cet objectif, votre travailleur référent peut être amené à vous accompagner dans vos démarches auprès de l'un ou l'autre de ces services.

Votre référent demandera à vous rencontrer régulièrement, pour faire le point sur votre situation et vos besoins, et pour chercher avec vous des solutions à vos difficultés.

**Vous devez rencontrer votre accompagnateur au moins une fois par semaine.**

Cette rencontre se fera de préférence à votre domicile.

Lors de cette rencontre, nous vous demandons de ne pas fermer les portes à clés et d'accueillir votre référent dans un climat de sécurité et de respect.

En dehors de cette rencontre, c'est vous et votre référent qui déterminerez et évaluerez les modalités de cet accompagnement.

Lorsque vous fixez un rendez-vous avec votre référent, il est essentiel d'être présent et à l'heure. Si vous avez un empêchement ou un retard, vous devez le prévenir au plus tôt.

Si des difficultés devaient se présenter, vous pourriez rencontrer la coordinatrice du projet pour en discuter.

Fait à Bruxelles, le .....

Signature du locataire

Signature du référent

## 11.4 CONVENTION D'ACCOMPAGNEMENT D'IDR

### Contrat de Guidance médico-social Projet Housing First – IDR

Entre:

Nom :  
Prénom :  
N.N :  
Adresse :

Et:

L'ASBL « Infirmiers de Rue », dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, rue de la Caserne n°80, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n°0876.908.803, et représentée par Madame Emilie Meessen, administrateur et coordinatrice. Email : [info@idr-sv.org](mailto:info@idr-sv.org)

#### Préambule :

Le Housing First vise au relogement de personnes ou de familles sans logement, en situation d'urgence sociale et/ou présentant des difficultés multiples, rendant de par là même l'accès au logement particulièrement complexe. Ce projet se base sur le postulat que le logement est un droit fondamental pour tous et que de cette façon, il constitue un point d'ancrage à résoudre certaines problématiques. Il met en place une prise en charge, un accompagnement multi-disciplinaire en réseau.

#### Il est convenu ce qui suit:

- IDR et son équipe d'accompagnateur médico-sociaux vous est disponible, avant votre arrivée dans le logement et aussi longtemps que cela s'avère nécessaire.
- Chaque accompagnateur est attentif à votre bien-être au quotidien. Sa mission est notamment de vous aider dans vos démarches pour accéder à l'aide sociale et/ou aux soins dont vous avez besoin, par exemple auprès d'institutions telles que le CPAS, une maison médicale, un service de santé mentale, ou tout autre service adéquat en rapport à votre situation. Pour répondre à cet objectif, l'accompagnateur psycho-social peut être amené à vous accompagner dans vos démarches auprès de l'un ou l'autre de ces services.
- Vous acceptez que l'équipe d'accompagnateur vous rencontre régulièrement pour faire le point sur votre situation et vos besoins, et pour chercher avec vous des solutions à vos difficultés. C'est vous et votre accompagnateur psycho-social qui détermineront et évalueront les modalités de cet accompagnement, sachant que ce dernier est obligatoire.

Fait en 2 exemplaires à Bruxelles, le .....(date d'entrée dans le programme)

Signature du locataire

Pour l'ASBL « Infirmiers de Rue »

## 11.5 PERSPECTIVES BUDGÉTAIRES DU PROJET HOUSING FIRST BRUSSELS

### Perspectives

**En 2016 : 550 000 € (DONT ÉVAL: 50 000€)**

EQUIPE IDR + ÉQUIPE SMES-B

= 6 ETP DE TERRAIN + 2 ETP DE GESTION DES ÉQUIPES ET DES LOGEMENTS

=> 3ETP TERRAIN +1 ETP GESTION / ÉQUIPE PERMET D'ASSURER : ACCOMPAGNEMENT À MINIMA + MAINTIEN PARTIEL DES ÉQUIPES

PERMET DE RELOGER ET ACCOMPAGNER :

30 NOUVELLES PERSONNES

+ 14 RELOGÉES EN 2015

+ 16 EN PROVENANCE DU PROJET FÉDÉRAL QUI SE TERMINE EN JUIN 2016

= 60 PERSONNES (10 SUIVIS / ETP TERRAIN)

= 9100 € / LOCATAIRE



**En 2017 : 650 000 € (DONT ÉVAL: 50 000€)**

EQUIPE IDR + ÉQUIPE SMES-B

= 7,5 ETP DE TERRAIN + 2 ETP DE GESTION

=> 60 PERSONNES (DONT 20 STABILISÉES)

+ 30 NOUVELLES PERSONNES

= 90 PERSONNES (12 SUIVIS / ETP TERRAIN)

= 7200 € / LOCATAIRE

**En 2018 : 800 000 € (DONT ÉVAL: 50 000€)**

EQUIPE IDR + ÉQUIPE SMES-B

= 9 ETP DE TERRAIN + 3 ETP DE GESTION

=> 90 PERSONNES (DONT 45 STABILISÉES)

+ 30 NOUVELLES PERSONNES

= 120 PERSONNES (ENTRE 13 ET 14 SUIVIS PAR ETP TERRAIN)

= 6600 € / LOCATAIRE

