

Housing First
STATION LOGEMENT



Asbl DIOGENES Vzw

Rapport d'activité 2017-2018



Avec le soutien des Ministres de l'Aide aux personnes du Collège Réuni de la Commission communautaire
commune de Bruxelles-Capitale

Introduction

Initié en novembre 2016 et financé sur proposition des membres du Collège réuni compétents pour la politique de l'aide aux personnes, « Station Logement » est le programme Housing First de l'Asbl DIOGENES – un service de travail de rue auprès des personnes sans-abri en région de Bruxelles-Capitale existant depuis 1995.

La démarche Housing First consiste à faire offre d'un logement aux personnes sans-abri particulièrement vulnérables, sans condition préalable. Elle vise ainsi le relogement directement depuis la rue, et l'accompagnement de ces personnes suivant plusieurs principes fondamentaux : un accompagnement souple, intensif au besoin, « centré sur la personne » et travaillant au départ de ses forces.

Station Logement s'est lancé sur la base d'un partenariat étroit avec d'autres institutions : le service de guidance à domicile Huis Van Vrede ; la Cellule Capteur-Logement de L'Ilôt ; le centre d'accueil d'urgence Ariane ; l'Autre « Lieu » (Recherche-action sur la psychiatrie et les alternatives Asbl). Cette année, un nouveau partenaire a rejoint le programme : le Projet Lama, centre médico-social pour personnes toxicomanes. La collaboration avec ces partenaires est riche et se vit au quotidien.

En 2017-18, le programme a intégré 12 nouveaux locataires, portant à 27 le nombre total de personnes intégrées depuis le début. Au 31.10.2018, 24 suivis sont actifs, pris en charge par une équipe de 4 ETP au total (dont 3 ETP d'accompagnement psycho-social). Avec un retour en rue, nous enregistrons un taux de maintien en logement de 96 %.

Le programme a connu plusieurs évolutions, notamment : l'abandon du « dispositif hôtel » et la reconversion de ce budget en ressources d'accompagnement supplémentaires ; le projet « Time In / Time Out » en collaboration avec Ariane ; une entrée et une sortie originales du programme. L'évolution de l'organisation de l'équipe est aussi un enjeu important, également décrit dans les pages qui suivent.

Le présent rapport détaille les résultats obtenus en 2017-18, mais aussi les orientations prises et les perspectives. Nous vous en souhaitons bonne lecture.

Table des matières

I. ORGANISATION & RESULTATS 2017-18.....	p. 3
1. L'équipe.....	p. 3
2. Méthodologie & Partenaires.....	p. 4
A. ICM : relais & construction de réseaux de soutien	p. 4
B. Le partenariat	p. 5
C. Fonctionnement de l'équipe	p. 6
3. Résultats 2017-2018.....	p. 9
A. Suivis actifs	p. 9
B. Situations-logements	p. 9
C. Activités de l'équipe	p. 10
4. Le public-cible.....	p. 15
A. Sélection	p. 15
B. Le profil des locataires au 31.10.2018	p. 16
II. EVALUATION.....	p. 19
1. EVALUATIONS SPECIFIQUES.....	p. 19
A. Abandon du dispositif « Hôtel » et reconversion du budget en ressources humaines.....	p. 19
B. « Time In / Time Out » : une collaboration rapprochée avec le centre d'hébergement d'urgence Ariane.....	p. 20
C. Une sortie originale de Station Logement / Une entrée originale à Station Logement.....	p. 21
D. Fonds d'impulsion.....	p. 26
2. EVALUATION QUALITATIVE DES IMPACTS.....	p. 27
A. Impact sur la présence dans le métro.....	p. 27
B. Impact sur le bien-être des locataires.....	p. 29
C. Impact sur le maintien en logement.....	p. 34
D. Impact institutionnel.....	p. 38
III. PERSPECTIVES.....	p. 40
ANNEXE 1 : Rapport financier.....	p. 42
ANNEXE 2 : Fiche Locataire.....	p. 43
ANNEXE 3 : Echelle de la Réduction des risques.....	p. 45

I. ORGANISATION & RESULTATS 2017-18

1. L'EQUIPE

RESSOURCES HUMAINES ACTUELLES : 4 ETP, dont : 0.5 ETP coordination ; 0.5 ETP responsable-logement ; 3 ETP accompagnement psycho-social.

A noter que le temps de travail d'accompagnement psycho-social de 3 ETP est réparti sur 6 travailleurs : d'une part parce qu'une procédure d'engagement s'est prolongée, ce qui a conduit à un engagement tardif dans l'année ; d'autre part parce que le financement d'un mi-temps supplémentaire par la CCC a été annoncé tardivement, ce qui a conduit à engager ensuite plusieurs travailleurs simultanément.

Composition : L'équipe est composée comme suit :

- 0.5 ETP coordination : Aline Strens
- 0.5 ETP responsable-logement : Xavier Vankerrebrouck
- 2,3 ETP accompagnement psycho-social : Claire Gilbert ; Maarten Cruysberghs ; Simon Vermeersch ; Rémi Dekoninck ; Dieter Van Den Broeck ; Patricia Surdiacourt
- 0,7 ETP travail de rue : Claire Gilbert ; Dieter Van Den Broeck

Equipe d'accompagnement psycho-social : l'équipe est composée uniquement de travailleurs psycho-sociaux (pas de fonction médicale). Parmi les travailleurs, certains ont une spécificité (psychologue ; expert en réduction des risques ; éducateur), mais tous effectuent les mêmes tâches d'accompagnement.

L'équipe travaille au ratio de 8 suivis/ETP (donc au total au 31.10.2018, exactement 24 suivis/3 ETP). Presque tous les locataires sont visités au moins une fois par semaine, et souvent bien davantage.

L'équipe respecte le modèle Housing First : travail « centré sur la personne », suivant son rythme, ses souhaits et ses besoins ; non-jugement ; travail au départ des ressources de la personne ; principe du rétablissement¹.

Responsable-logement : Il prend le rôle de l'intermédiaire principal auprès des partenaires-logement. Durant 2017-18, il s'est surtout concentré sur le suivi des locataires (ceux qui sont entrés en 2016-17, ainsi que les nouvelles entrées effectuées cette année). Ce suivi concerne surtout les aspects techniques (défauts dans le logement), les conflits de voisinage et l'aspect financier (loyers, factures des fournisseurs d'énergie, etc.). Un autre aspect est le

¹ Ces aspects sont travaillés en formation continue, notamment via la participation aux Interventions Housing First organisées trimestriellement à la Fondation Roi Baudouin.

suivi attentif des opportunités d'allocations-logement (ouverture des droits au moment opportun ; constitution du dossier).

Réunions : L'équipe s'est réunie à raison de 2h/ semaine durant 2017-2018. En 2019, cette réunion sera organisée à raison de 3h/semaine.

Bureaux : Un local servant de bureau à l'équipe Station Logement est loué dans un bâtiment occupé à titre précaire par l'asbl Communa à « la Buissonnière » (21, rue du Monténégro à St-Gilles)².

2. METHODOLOGIE & PARTENAIRES

A. ICM : relais & construction de réseaux de soutien

En 2011, le rapport de Lucie Martin³ a démontré qu'aux Etats-Unis et en Europe, deux modèles d'équipes Housing First sont à l'œuvre :

- ✚ ACT « *Assertive Community Treatment* » : équipe pluridisciplinaire, internalisant plusieurs professions, et pouvant elle-même répondre rapidement aux personnes aux « very high support needs », aux plus hauts besoins de soutien.
- ✚ ICM « *Intensive Case Management* » : équipe psycho-sociale composée de travailleurs sociaux établissant des connexions avec les services sociaux ou de santé existants. Ce modèle vise un public vulnérable mais au profil plus généraliste.

Ces deux modèles de travail coexistent dans certaines villes, et se montrent complémentaires, avec même d'éventuels passages de l'un à l'autre selon les besoins. Le projet de DIOGENES a clairement fait le choix du deuxième modèle, se fondant sur l'hypothèse de base qu'une combinaison des deux serait pertinente pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Selon S. Tsemberis, « **ICM is not a direct service model ; it is a brokerage of services model** »⁴ ; c'est-à-dire que **ICM n'est pas un modèle de service direct, mais un modèle de coordination de services**. On offre au client un ensemble complet de services de soutien et de traitement, mais certains de ces services sont rendus par l'équipe, tandis que d'autres le sont par d'autres institutions. L'équipe ICM prend en charge la coordination des soins et des services autour de l'utilisateur.

² Cette solution permet de limiter la dépense faite pour ce poste à 160 EUR/mois ; encore diminué à 90 EUR/mois depuis le 01/10/2018, pour un local plus petit.

³ MARTIN L., *Vers un programme de Housing First à Bruxelles ?*, Smes-B, 2011

⁴ S. Tsemberis, « *Housing First The pathways Model to End Homelessness for People with Mental Health and Substance Use Disorders* », Hazelden Publishing, Centre City, Minnesota, 2010, p. 131.

Le nombre de relais opérés par l'équipe Station Logement vers des services tiers – **au moins 110 relais durables initiés ou soutenus vers 73 services différents** – illustre l'importance de cette fonction⁵.

B. Le partenariat

Parce qu'il n'apporte pas lui-même toutes les réponses aux besoins des personnes, le modèle ICM est **une invitation à continuer d'impliquer autour du public-cible les institutions d'aide existantes**. Nous soutenons le lien vers ces institutions, et invitons ainsi celles-ci à prendre leurs responsabilités envers les plus vulnérables (notamment envers ceux qui ont des difficultés à s'adapter aux cadres institutionnels).

Cette ambition d'impliquer les services tiers représente une valeur forte de « Station Logement ». Elle se marque dans le caractère partenarial de Station Logement.

Voici brièvement décrits les rôles respectifs de nos partenaires :

- **Huis Van Vrede :**
Deux travailleurs (1.5 ETP) collaborent directement avec ce service de guidance à domicile et y prennent en charge le suivi des locataires de « Station Logement ». En outre, certains des suivis « Station Logement » sont diffusés dans l'équipe Huis Van Vrede, permettant à d'autres travailleurs de s'engager aussi dans le modèle HF.
- **Le Projet Lama :**
Le projet Lama a intégré le partenariat Station Logement en 2017-2018. Un travailleur de Station Logement y prend en charge le suivi de locataires, en collaborant de façon rapprochée avec ce service (0.5 ETP) ; par ailleurs il y preste aussi son deuxième mi-temps. La collaboration permet une meilleure prise en charge des problèmes d'assuétudes, forts présents parmi les locataires.
- **La Cellule Capteur & Créateur de Logement de l'Îlot :**
Le facilitateur-logement de Station Logement, agent immobilier de formation, partage son temps de travail (0.5 ETP), en prestant un deuxième mi-temps à la CCL. Ceci permet pour **l'instant une collaboration rapprochée et un échange d'expertise**. **L'ambition** à plus long terme serait de ramener à un niveau structurel supérieur la tâche de prospection de logements, ceux-ci pouvant être redistribués aux services intéressés.

⁵ Détails voir p. 12 & 13.

- **Le centre d'hébergement d'urgence Ariane :**

Un nouveau projet de collaboration avec le centre Ariane a vu le jour en 2017-18, dénommé « Time In / Time Out »⁶. Il permet la mise à l'abri de nos locataires à Ariane pour une durée temporaire, dans des circonstances particulières. Ce projet donne un sens nouveau à la collaboration avec ce service, après l'abandon du « Dispositif Hôtel » qui en composait le cœur en 2016-17, au démarrage du programme.

- **L'Autre « Lieu » :**

La collaboration avec l'Autre « Lieu » touche à trois axes différents :

- **L'accès au logement :**

Une convention conclue avec L'Autre « Lieu » attribue à Station Logement une place dans un habitat solidaire, ainsi réservée à notre public issu de la rue. Cependant, l'habitat solidaire initialement choisi ayant été fermé fin 2017, cet axe de collaboration se trouve en attente d'une nouvelle offre de logement.

- **L'expertise en santé mentale**

Par exemple, cette année, l'Autre « Lieu » nous a appuyés lors d'une mesure de mise en observation d'un locataire⁷.

- **Le champ de l'inclusion sociale**

Dans ce domaine, l'Autre « Lieu » offre certaines possibilités uniques et précieuses : activités, sorties, moments de rencontres informels, etc. Station Logement peut aider à créer les liens avec les publics les plus fragiles, et qui font difficilement d'eux-mêmes le pas vers l'institution. Cette année, cette possibilité de collaboration n'a pas été beaucoup exploitée, ceci étant sans doute lié aux besoins des locataires, qui s'expriment peu dans cette direction pour l'instant.

C. Fonctionnement de l'équipe

a) Evolution du modèle de fonctionnement de l'équipe :

Les accompagnements mis en place autour des locataires impliquent autant que possible **au moins deux institutions du partenariat**. Au moment de l'entrée en logement, un binôme de référents est choisi au sein de l'équipe pour prendre en charge le suivi psycho-social.

⁶ Voir p. 20.

⁷ La décision de lancer cette mesure fut prise en étroite collaboration entre nos deux services. L'Autre « Lieu » a rédigé la demande ; le président de l'Autre « Lieu », psychiatre, l'a signée. Nos deux services ont visité la personne concernée à l'hôpital Fond Roy, accompagné son séjour via des concertations avec le personnel soignant, et négocié un maintien de la mesure.

Le tableau suivant fait la synthèse des montages actuels des accompagnements. Les numéros indiquent les locataires tandis qu'en dessous, apparaissent les institutions impliquées dans leur suivi.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
DIOGENES - STATION LOGEMENT																							
HUIS VAN VREDE																							
														PROJET LAMA									

- Les 24 suivis actifs sont accompagnés par les travailleurs Station Logement prestant leur temps de travail au sein de l'équipe de travail de rue de DIOGENES.
- 14 suivis sont pris en charge du côté de Huis van Vrede.
- 5 suivis ont commencé au Projet Lama.

Ces accompagnements sont encore augmentés par :

- le suivi du facilitateur-logement, impliqué ponctuellement dans toutes les situations en tant qu'intermédiaire avec le partenaire-logement (notamment lors de l'entrée en logement, et ensuite occasionnellement, selon les besoins).
- le suivi des travailleurs de rue de DIOGENES, qui sont encore impliqués dans au moins 9 situations (en transition vers une prise en charge complète par l'équipe Station Logement).

Ce modèle de montage des accompagnements fait actuellement l'objet d'une réflexion qui pourrait aboutir prochainement à certaines adaptations. L'arrivée au sein de l'équipe à la fois d'un expert en réduction des risques, et d'un expert de vécu change en effet la donne, puisque ces spécificités de certains travailleurs paraissent pouvoir soutenir particulièrement certains locataires, notamment les personnes toxicomanes. Ces travailleurs viennent ainsi s'ajouter et élargir les binômes déjà en place. Récemment, certains locataires ont donc rencontré 3, voire 4 travailleurs – ce qui n'arrivait pas fréquemment dans le modèle de fonctionnement choisi au démarrage du projet.

Cette **tendance à fonctionner davantage en équipe autour des locataires** est en voie de s'amplifier dans les mois à venir, l'équipe en étant demandeuse. Le modèle de fonctionnement des accompagnements à Station Logement connaît donc une évolution importante.

b) Outils de communication :

Le modèle d'organisation de l'équipe implique un investissement dans les outils de communication à plusieurs niveaux :

- Les dossiers individuels des locataires sont partagés en ligne. Chacun comprend :
 - le « Follow up » (mis à jour quotidiennement, à la suite de chacune des rencontres avec les locataires) ;
 - une fiche de renseignements (références et contacts utiles)
 - une fiche d'évaluation (tableaux relatifs à l'évolution du bien-être et de la situation en logement)
 - une fiche « Projets » (enjeu d'inclusion sociale : la fiche garde la trace des perspectives de plus long terme qui sont quelques fois évoquées au cours des entretiens).
- Un agenda électronique commun en ligne permet l'enregistrement des rendez-vous convenus avec les locataires. Un temps important est ensuite pris en réunion d'équipe pour décider qui, parmi les travailleurs, se chargera de chaque visite ou démarche prévue.
- Le « carnet de route » permet l'enregistrement des activités des travailleurs. Il doit être rempli quotidiennement, et permet de restituer des statistiques complètes.

3. RESULTATS 2017-2018

A. Suivis actifs :

12 personnes ont été intégrées au programme Station Logement cette année.

Au 31.10.2018, en deux ans d'existence, le programme aura intégré un total de **27 personnes**⁸, dont 6 femmes et 5 couples.

Deux personnes sont décédées dans leur logement cette année.

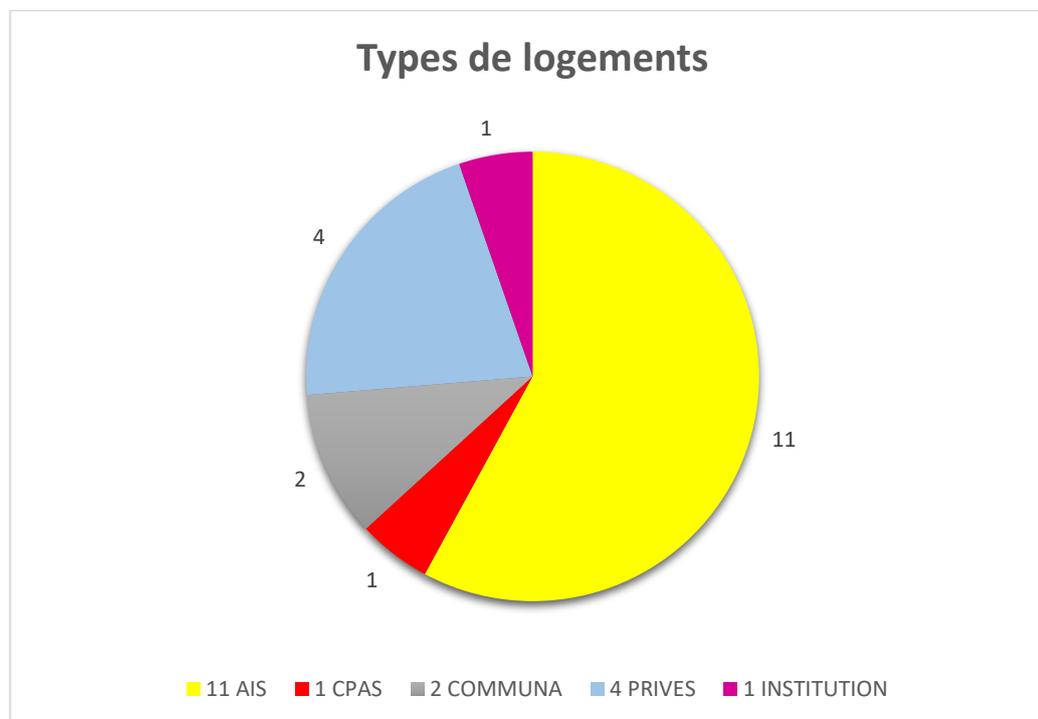
Par ailleurs, Station Logement a réalisé une sortie originale, un locataire étant désormais entièrement suivi par Huis Van Vrede ; tandis qu'en sens inverse, un suivi de Huis van Vrede a intégré le dispositif Station Logement⁹.

⇒ Station Logement compte donc **24 suivis actifs**.

Avec **1 retour en rue**, nous enregistrons un taux de maintien en logement de 96 %.

B. Situations-logement :

Voici les **situations-logements** de nos locataires actuels : 23 personnes (dont 4 couples vivant ensemble) sont relogées dans **19 logements**.



⁸ L'an dernier, 2 personnes ont été relayées vers le projet Housing First du Smes-B. Elles ne sont plus comptabilisées dans les chiffres présentés ici.

⁹ Voir p. 21 à 25.

Station Logement compte ainsi :

NOMBRE DE LOGEMENTS
11 logements AIS (Baïta, Uccle, T. Verhaeghen, Logement pour Tous, Iris)
1 logement CPAS de Forest
2 logements en occupation précaire COMMUNA
4 logements privés
1 logement Poverello (migrant européen sans ressources)

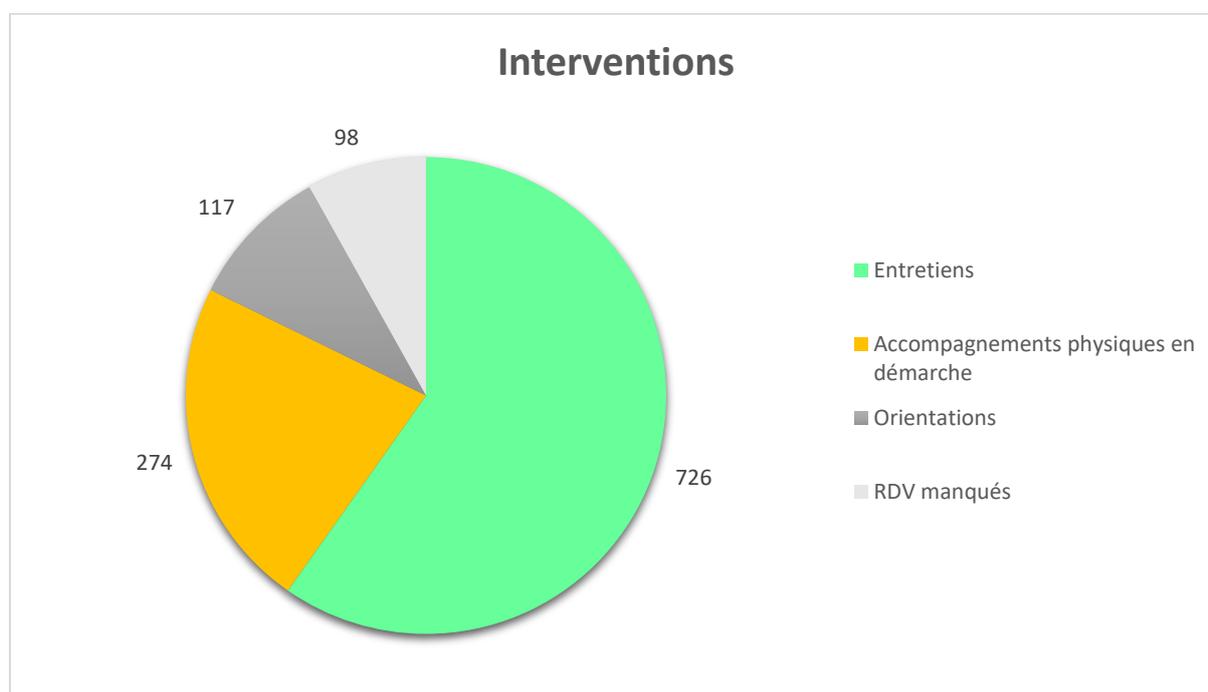
NOMBRE DE PERSONNES
13
2
3
4
1

C. Activités de l'équipe :

a) Interventions

L'équipe Station Logement a effectué **autour de 1215 interventions auprès des locataires**¹⁰.

Parmi ces interventions, 1000 ont été réalisées en présence des locataires. En outre, **98 rendez-vous** ont été **manqués**, et il y a eu **117 orientations vers des services tiers** (pas toujours en présence du locataire).

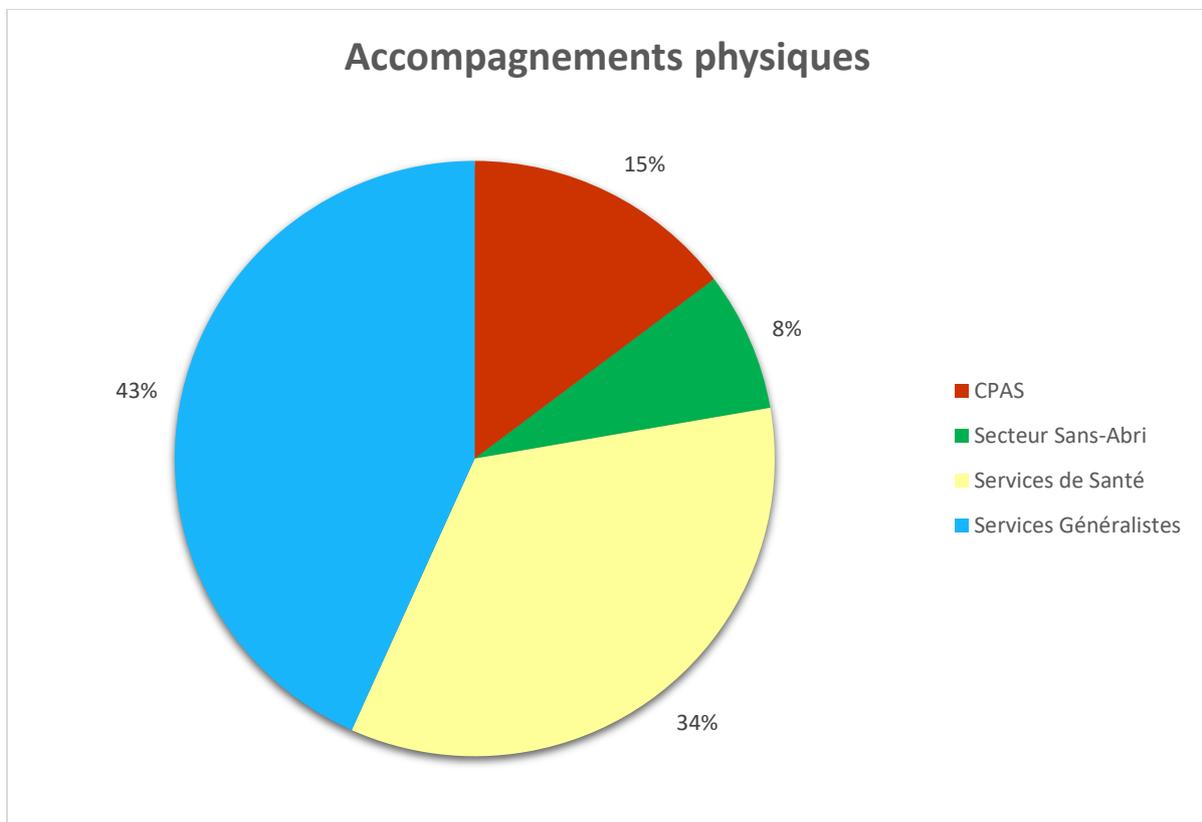


¹⁰ Ce chiffre est quasiment similaire à l'an dernier, mais largement sous-estimé cette année. Au milieu de l'année, un nouveau système d'enregistrement de l'activité de l'équipe a été installé à DIOGENES. Le « carnet de route » permet une grande précision dans les statistiques et l'extraction de celles-ci à tout moment. Pour ne rien perdre, il faudrait cependant le remplir régulièrement, ce qui représente encore un défi pour toute l'équipe d'accompagnement.

- **726 entretiens en face-à-face, en visite à domicile ou ailleurs**, soit 60 % des interventions.
 - **274 accompagnements physiques** vers des services tiers, soit 22 % des interventions.
 - **117 orientations vers des services tiers**, soit 9 % des interventions.
 - **98 rendez-vous ont été annulés**, ou la porte était fermée lors d'une visite, soit 8 %.
- Pour 24 suivis actifs au 31.10.2018, l'équipe atteint une **moyenne d'un peu plus de 4 interventions / mois / locataire**.

b) Accompagnements physiques :

L'équipe a accompagné **274 démarches physiques vers des services tiers**. Voici leur répartition par secteurs :



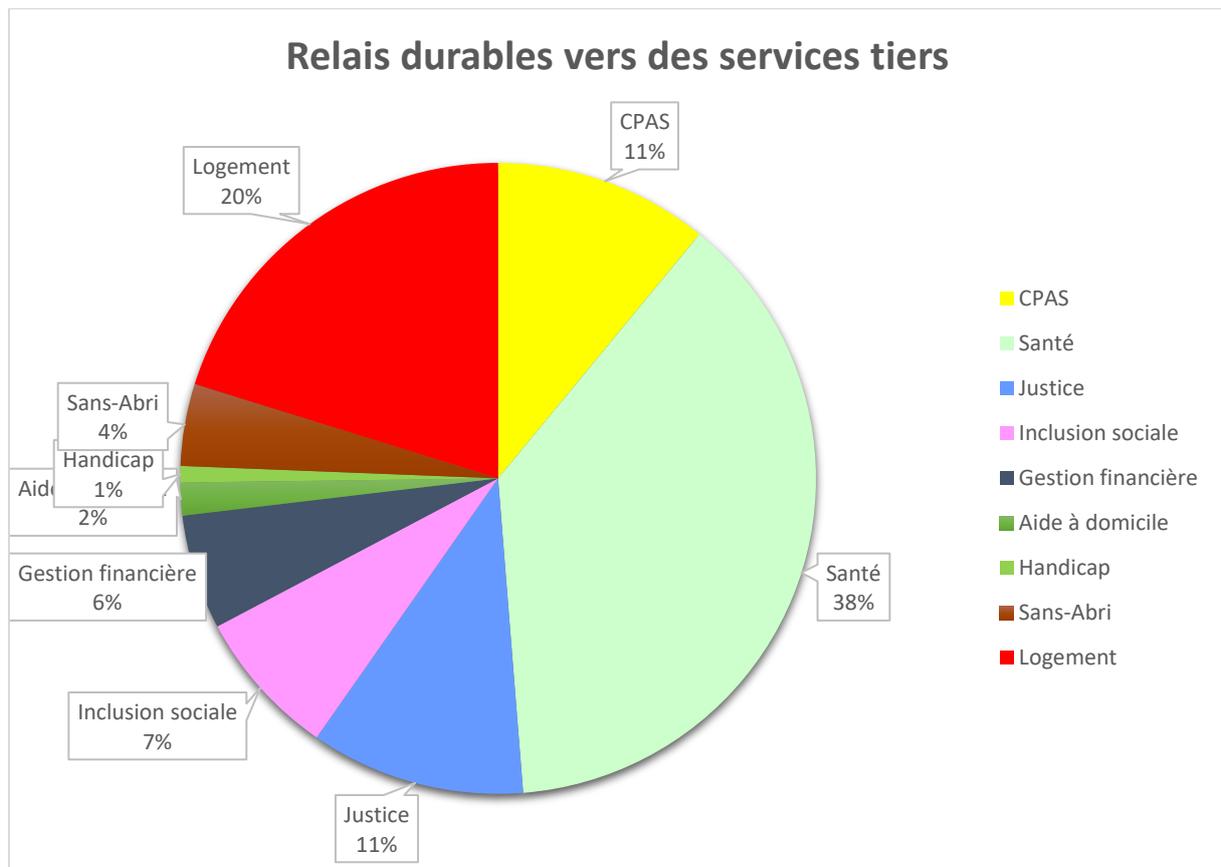
- **103 accompagnements vers des services généralistes de tous types** (banque, administrations communales, police, tribunal, avocat, SPP Handicapés, AIS, etc.), soit 43 %.
- **82 accompagnements vers des services de santé** (Maisons médicales & médecins privés, dentiste, Projet Lama, hôpitaux, etc.), soit 34 %.
- **35 accompagnements vers des CPAS**, soit 15 %.
- **18 accompagnements vers des institutions du secteur sans-abri** (Transit, Chez Ailes, etc.), soit 8 %.

c) Relais durables :

Les accompagnements physiques doivent être distingués du nombre de relais durables, ces derniers renvoyant au travail de mise en place de réseaux de soins autour des locataires.

Au 31.10.2018, au moins 110 relais durables ont été initiés ou sont soutenus vers 73 services différents par notre équipe Station Logement.

Ces relais portent principalement vers le CPAS, vers les domaines de la santé, justice, inclusion sociale, gestion financière, aide à domicile, ainsi que les secteurs du Handicap, Sans-abri et Logement. Voici illustrée la répartition de ces relais vers les différents secteurs :



Voici dans le détail les institutions vers lesquelles ces relais sont dirigés¹¹ :

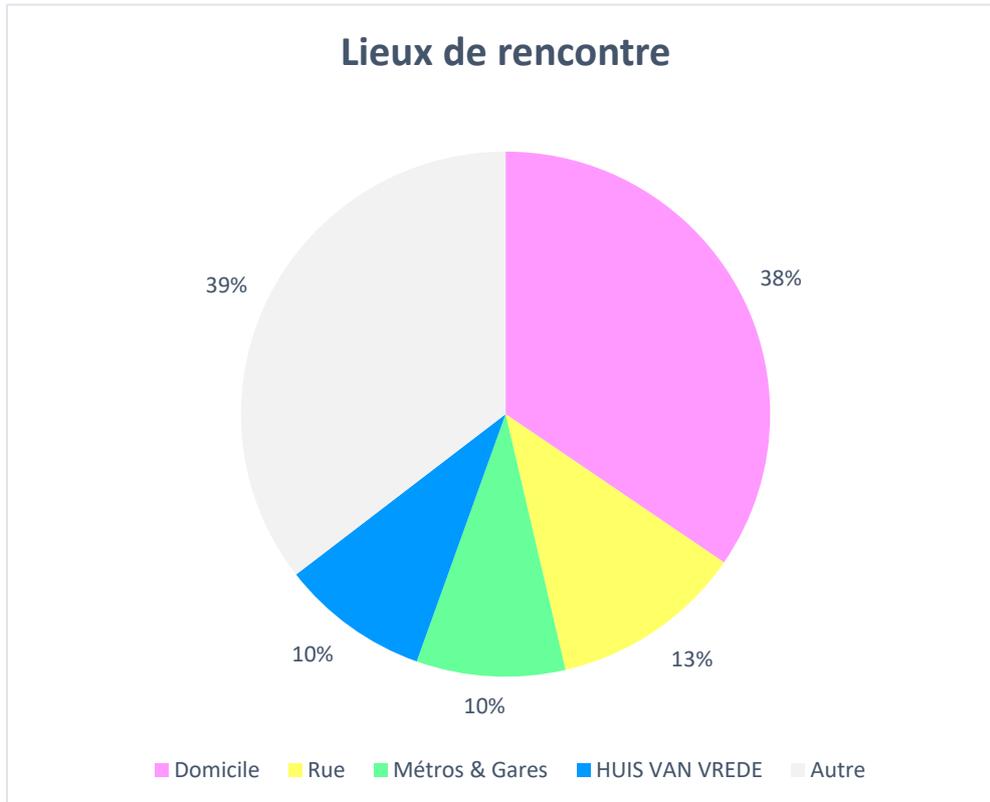
CPAS	Anderlecht / 1000 Bruxelles (3) / Uccle / Forest (4) / Saint-Gilles / Schaerbeek / Ixelles / Rochefort
SECTEUR HANDICAP	SPP Handicap

¹¹ Le chiffre indiqué entre parenthèses précise combien de personnes ont été orientées vers ce service, s'il y en a plusieurs.

MAISONS MEDICALES	Primeurs / Miroir / Etangs-Noirs / Béguinage (4) / Enseignement (2) / Riches-Claire (2) / Entraide des Marolles / Centre de Santé sans frontières / Marolles / Rempart des Moines / Anneessens
SANTE (autres)	Réseau Hépatite C (2) / médecins privés (4) / Planning familial La Famille Heureuse (consultations en gynécologie) / dentistes
TOXICOMANIE	Projet Lama (antennes XL, Anderlecht, Molenbeek) (3) / La Mass (2) / Transit (5)
HOPITAUX	Hôpitaux Iris (Bracops, Brugmann, Ixelles, Saint-Pierre) / Saint-Luc / Fond Roy / Sans-souci
SANTE MENTALE	Suivi ambulatoire psychologue & psychiatre / L'Autre « Lieu » / Projet 107 Samu / Cellule d'appui Smes-B (supervisions)
JUSTICE	Tribunal correctionnel (2) / tribunal de la Jeunesse (2) / SAJ / Assistants de justice (2) / Avocat (4) / Service d'Aide aux Victimes / Office de Réadaptation Sociale
INCLUSION SOCIALE	Lire & Ecrire / Onem & Actiris / Espace Alizés / De Schakel / Huis Van Vrede / Hobo / Entraide et Culture / Praxis asbl / Jes
SECTEUR SANS-ABRI	La Fontaine / Samu (3) / Chez Ailes / Bruxelles-Accueil Porte ouverte / Poverello (2)
ADMINISTRATION DE BIENS & GESTION BUDGETAIRE	4 personnes sous administration de biens / 3 personnes en gestion budgétaire à HVV
AIDE A DOMICILE	Soins chez soi / Centre familial de Bruxelles
SECTEUR LOGEMENT	AIS (Baïta, Iris, Logement pour Tous, Théodore Verhaegen, Uccle) (14) / propriétaires privés (4) / Communa (3) / CPAS de Forest (2) / Poverello

d) Lieux de rencontre :

Les **lieux de rencontre** sont diversifiés :



- **280 visites à domicile**, soit près de 28 % du total des rencontres.
- **130** rencontres dans la **rue**, soit près de 13 %.
- **100** rencontres dans les **métros** et les **gares**, soit près de 10 %.
- **100** rencontres dans les bureaux d'**Huis Van Vrede**, soit près de 10 %.
- **390** rencontres dans d'autres types de lieux, en grande majorité des **institutions** lors de démarches à l'extérieur, soit près de 39 %.

e) Travail de rue :

- ❖ A Station Logement, approximativement 0.7 ETP est consacré à la mission d'identification des personnes sans-abri correspondant aux critères HF. En 2017-2018, **environ 1000 interventions ont été réalisées en rue** sur ce temps de travail – majoritairement des entretiens psycho-sociaux, mais aussi une préparation à l'entrée en logement pour les candidats sélectionnés.
- ❖ Au 31.10.2018, **60 candidats potentiels sont identifiés pour le Housing First**.
- ❖ En sens inverse, **l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES a continué à assurer une présence auprès des locataires entrés à Station Logement, à raison de 261 interventions** auprès de ceux-ci (majoritairement des entretiens psycho-sociaux ayant fonction de soutien lors de l'entrée en logement et permettant la transition vers l'équipe Station Logement).

4. LE PUBLIC-CIBLE

A. Sélection :

Station Logement s'adresse **aux personnes sans abri qui « ne trouvent pas leur chemin parmi les institutions existantes »**¹². A ce critère-clé s'ajoutent les suivants :

- sans-abri Ethos 1 & 2 : vie en rue ou en centre d'hébergement d'urgence, et ceci sur une longue durée (au minimum 1 an)
- cumul des problématiques :

Le public cumule un problème de santé mentale (de léger à sévère) et au moins une autre problématique sur les plans des addictions (alcool, toxicomanie) et de la santé physique (problèmes importants), en ce compris le handicap mental et les problèmes neurologiques lourds, type Korsakoff.

- présent sur le réseau STIB ou dans les gares SNCB bruxelloises :

Station Logement s'inscrit dans la ligne du projet Métro-Liens (approximativement 1,5 ETP financés depuis 2012 pour effectuer du travail de rue sur le réseau STIB). Via notre projet HF, nous proposons une réinsertion par le logement au public ainsi rencontré – et par extension, aux personnes sans-abri présentes dans les gares SNCB bruxelloises. **Identifier les personnes sans-abri susceptibles d'intégrer les différents programmes Housing First** fait partie intégrante des missions de Station Logement.

- Connu de l'équipe des travailleurs de rue de DIOGENES :

Les candidats sont orientés vers Station Logement au départ d'une situation de sans-abrisme et d'un accompagnement en travail de rue par DIOGENES. Une liste des candidats potentiels est tenue, auxquels s'ajoutent régulièrement de nouveaux noms tandis que d'autres en sont retirés. De cette liste, nous extrayons cinq candidats, qui seront les prochains entrants. Ceux-ci sont sélectionnés soit via une discussion en équipe soit via un tirage au sort¹³.

¹² Malgré une grande vulnérabilité, les institutions d'aide n'offrent pas / plus de perspectives. Ces personnes peuvent avoir / ou non des accroches institutionnelles, être entrées et sorties de toutes sortes d'institutions sans pour autant parvenir à une solution pérenne.

¹³ Dès que possible, il est envisagé d'ouvrir les candidatures à d'autres services, en commençant par les services partenaires les plus proches.

B. Le profil des locataires au 31.10.2018 :

Genre : Station Logement accompagne 8 femmes et 16 hommes.

Couples & Familles : Station Logement accompagne 4 couples. Chacun des partenaires de ces couples répond aux critères de sélection Housing First ; ils représentent donc chacun un suivi Station Logement à part entière.

11 personnes ont des enfants, tous placés. Une personne a récupéré un droit de visite de son fils à domicile.

Age : La majorité des personnes accompagnées ont entre 25 et 55 ans.

Age minimum	22
Age maximum	70
18 – 24 ans	1
25 – 34 ans	5
35 – 44 ans	5
45 – 54 ans	10
55 – 64 ans	2
65 – 74 ans	1
> 75 ans	0

Années de rue : Le temps passé en rue varie entre 1 an et 30 ans ou plus. 7 personnes ont passé quasiment toute leur vie d'adulte à la rue (5 d'entre elles ont maintenant autour de 50 ans).

Ethos 1 & 2 (min 1 an)	24
Période en rue minimum	1 an
Période en rue maximum	30 ans ou plus
0 – 1 ans	0
1 – 2 ans	4
2 – 5 ans	5
5 – 10 ans	2

10 – 15 ans	7
> 15 ans	6

Problématiques : Notre public ne cumule pas *forcément* les problématiques conjointes de santé mentale et d'addiction – *bien que ce soit souvent le cas* – mais présente des problématiques variées. Voici comment celles-ci sont représentées parmi les 24 suivis actifs à Station Logement :

Problématique	Nombre de personnes
Santé mentale sévère	11
Santé mentale léger	2
Handicap mental	7
Korsakoff	6
Assuétudes	23
Statut précaire	3

- **Santé mentale :** Dans la catégorie « Santé mentale sévère », nous avons comptabilisé les diagnostics psychiatriques suivants : **psychose, bipolarité, post-trauma (ayant un impact important sur le comportement), érotomanie, trouble important du comportement.**

La catégorie « Santé mentale léger » désigne plutôt **une fragilité psychique à intensité variable** selon les personnes. Si d'autres problématiques peuvent être présentes à l'avant-plan, les personnes présentent néanmoins aussi certaines difficultés liées à la santé mentale, telles que leurs états émotionnels contaminent quelques fois toute leur situation et perturbent leur installation en logement (désertion du logement pour la rue, comportement impulsifs, agressifs, etc.) ainsi que le lien à l'équipe d'accompagnement.

- **Assuétudes :** Les assuétudes portent sur divers produits (souvent plusieurs à la fois). Au 31.10.2018, tous les locataires à une exception près, présentent un problème d'assuétude (alcool et/ou drogues).

Produit	Nombre de personnes
Alcool	21
Drogues	15
Jeu	3

Cumul des problématiques : Les personnes ayant intégré Station Logement cumulent les problématiques :

- 10 personnes cumulent un problème de santé mentale sévère et une assuétude.
- 2 personnes cumulent un problème de santé mentale léger et une assuétude.
- 6 personnes cumulent un problème de handicap mental et une assuétude. L'une d'entre elles y adjoint un problème de santé mentale sévère.
- 5 personnes souffrent du syndrome de Korsakoff. Deux d'entre elles y adjoignent un problème de santé mentale sévère.

Le cumul vient le plus souvent d'un problème de santé mentale de léger à sévère avec un problème d'assuétude, quelque fois combiné avec d'autres problématiques.

Des problèmes de santé physiques importants complètent encore ces diagnostics. Et de nombreux autres problèmes se mêlent encore à ces problématiques principales, certains pouvant prendre beaucoup de place dans la vie de ces personnes. Citons notamment : conflits conjugaux, antécédents de violence, problèmes judiciaires, antécédents de prison (6 personnes concernées parmi les 12 entrants cette année), ruptures familiales, dettes, situation administrative complexe, analphabétisme (2 personnes concernées), etc.

Statut de séjour : Station Logement accompagne 3 personnes dépourvues de titre de séjour sur le territoire belge.

Nous voulions accorder une attention au public intra-européen, très présent en rue et dépourvu de ressources financières :

- un homme dans cette situation, âgé et fragile, est entré au Poverello à titre gratuit. Il est ainsi sorti de la rue depuis octobre 2017.
- deux des couples accompagnés par Station Logement comptent un partenaire dépourvu de titre de séjour sur le territoire belge.

II. EVALUATION

1. EVALUATIONS SPECIFIQUES & ENJEUX INSTITUTIONNELS

A. Abandon du « dispositif Hôtel » et reconversion du budget en ressources humaines d'accompagnement

Comme annoncé dans le précédent rapport d'activité, nous n'avons pas renouvelé cette année le « dispositif Hôtel » mis en place l'année précédente. Ce dispositif consistait en l'installation à l'hôtel de cinq personnes accompagnées durant leur séjour (maximum 6 mois) dans une recherche intensive de logement. La décision d'abandonner ce projet a fait suite aux conclusions tirées l'année précédente :

Au niveau financier : le coût du dispositif nous était apparu trop élevé.

Accompagnement des personnes : l'expérience avait amené une formidable relation de confiance à l'équipe et un important travail de préparation à l'entrée en logement. Le travail d'accompagnement fut intensif (visites tous les jours pour certains candidats), mais le délai limité et l'insécurité qui y était assortie quant à la sortie vers un logement a engendré une certaine pression. Une travailleuse avait ainsi résumé les choses : « *L'hôtel fait exploser tout ce qui est lié à une entrée en logement, mais sans la sécurité du logement.* »

Coaching en recherche de logement : Le coaching a représenté un lieu d'adhésion très fort au projet de relogement, mais a simultanément généré beaucoup de pression due à l'imposition d'un accompagnement et de son contenu, ce qui est peu conforme aux principes HF.

En conclusion, les aspects positifs quant à la préparation des candidats à l'entrée en logement (adhésion aux plans de soins proposés, coopération active, etc.) sont à mettre en balance avec le coût financier trop élevé du dispositif, les difficultés relatives à l'accès à des logements privés et au cadre de l'accompagnement.

- ⇒ En 2017-18, le budget promis au « dispositif Hôtel » fut reconverti en ressources humaines. Il a permis l'engagement à mi-temps d'un accompagnateur psycho-social supplémentaire (Simon Vermeersh – 0,5 ETP).

B. « Time in / Time out » : une collaboration rapprochée avec le centre d'accueil d'urgence Ariane

Le centre Ariane est partenaire et membre du comité de pilotage de Station Logement. Au démarrage du programme, la collaboration s'est axée autour du "dispositif Hôtel"¹⁴. En 2017-18, un nouveau rapprochement a pris la forme du projet « Time in / Time out », un projet qui consiste en **la mise à l'abri temporaire, via un hébergement à Ariane, de locataires qui se trouvent en difficulté momentanée au niveau du logement**. Plusieurs cas de figure sont envisageables :

- moment de crise dans le logement
- allongement du délai initialement prévu pour l'entrée en logement
- entre deux logements

Dès le moment de l'entrée à Ariane, **le projet de (re)logement des personnes est déjà défini par HF Station Logement, et la solution-logement connue d'emblée.**

Le séjour à Ariane est organisé suivant les modalités habituelles du centre. Cependant, le projet prévoit une **répartition précise des tâches** : tandis que le séjour est encadré par l'équipe du centre, ce travail est soutenu de près par l'équipe Station Logement qui prend en charge le suivi psycho-social de la personne concernée (visites très régulières, suivi de toutes les démarches administratives, médicales ou autres, médiation si nécessaire, etc.), ainsi que la préparation à l'entrée en logement.

Voici quelques aspects-clés du projet « Time in / Time out » :

- Public-cible : les locataires ou futurs locataires de Station Logement.
- Le projet ne réserve pas de chambre à Ariane, mais fonctionne avec une logique d'accès prioritaire au centre.
- Il ne s'agit pas d'une solution systématique pour les personnes accompagnées par Station Logement. Nombreux sont ceux qui risquent en effet de refuser cette proposition de nature institutionnelle. Cependant, le projet permet de faire une proposition en situation d'urgence, par rapport à une difficulté qui se présente au niveau du logement.
- Les frais d'hébergement sont pris en charge de préférence par le locataire, mais peuvent l'être par le fonds d'impulsion de Station Logement si ces frais représentent un obstacle pour le locataire.

Le projet poursuit plusieurs buts :

- pour les personnes concernées : protection, mise à l'abri immédiate et/ou moment de recul par rapport à la situation ;
- pour l'équipe HF : opportunité de préparer l'entrée ou le retour en logement dans un contexte favorable ;

¹⁴ La collaboration a notamment facilité la négociation avec les hôteliers.

- à Ariane : abaissement du seuil d'accès du centre et accueil d'un public qui y est peu habituel, ceci avec le soutien extérieur de l'équipe HF.

Le projet « Time in / Time Out » a été mis en oeuvre à une occasion durant 2017-18, pour un locataire auquel était promis un logement de l'AIU (Uccle), mais qui prit plusieurs semaines de retard. Notre locataire présente un cumul de problématiques sévères : handicap mental, santé mentale sévère, toxicomanie. Il fut accueilli le jour même de la demande à Ariane et son séjour, d'une durée de dix jours, s'y est très bien déroulé.

c. Une sortie originale de Station Logement / une entrée originale à Station Logement

En septembre 2018, nous avons organisé le glissement de deux suivis respectivement pris en charge à Station Logement et Huis Van Vrede, intervertissant ainsi les services mis à disposition de deux locataires : une locataire initialement suivie par Station Logement est désormais accompagnée entièrement par Huis van Vrede ; en sens inverse, la deuxième locataire initialement suivie à Huis Van Vrede est entrée dans le programme Station Logement.

La raison essentielle de ce mouvement de glissements est liée à la stabilisation inégale de ces deux personnes, à la fois en logement et au sein du cadre de l'accompagnement :

- la première locataire, suivie initialement à Station Logement, s'est rapidement stabilisée en logement et adaptée au cadre d'accompagnement proposé à Huis van Vrede ;
- la deuxième, suivie durant 3 ans à Huis Van Vrede après 16 années passées à la rue, présente toujours des problématiques aiguës qui mettent régulièrement en péril son installation en logement, avec un risque de retour à la rue et de rupture de l'accompagnement Huis van Vrede.

Notre intention, ici, est d'**adapter le plus justement possible le service offert aux personnes par rapport à leurs besoins**. Cependant, certains enjeux traversent cette opération, qui sont à questionner en profondeur. Ces situations doivent d'abord être envisagées séparément (une sortie / une entrée), avec certaines précisions quant à leurs contextes respectifs.

a) Une sortie originale de Station Logement :

Description du parcours et du profil de la locataire concernée :

La locataire a vécu trois ans dans la rue, occupant de façon très visible une station de la STIB tout en y étant connue du personnel. Son comportement était très problématique, la faisant régulièrement signaler lors des réunions de concertation avec la STIB. En 2016, elle a intégré

un logement supervisé dont elle s'est faite expulser un an plus tard. En septembre 2017, prévenant son retour en rue, nous avons décidé de l'intégrer au programme Station Logement via une proposition de logement à l' AIS Baïta (obtenue grâce au partenariat avec Huis Van Vrede).

Cette locataire cumule un handicap et des addictions à l'alcool, aux drogues et aux médicaments. A la rue, sa maigreur et ses problèmes de santé physiques étaient très inquiétants (menace de mort). En logement, elle a rapidement stoppé ses addictions et a accepté une guidance budgétaire. Cependant son comportement a continué à être problématique (ce qui a mis en échec l'équipe des appartements supervisés) : prise de rendez-vous mais absence systématique ; blocage et mise en échec de toute initiative de démarches concrètes, avec mise en péril du logement ; comportement peu responsable et exigeant fréquemment des réponses en urgence de la part des accompagnateurs.

Lors de son entrée à Station Logement, l'accompagnement de cette locataire fut monté d'une façon particulière :

- Une travailleuse de Huis van Vrede a pris en charge l'accompagnement pour Station Logement (selon le principe de « diffusion » de la charge de travail Station Logement au sein de ce service).
- Le travailleur de DIOGENES qui avait déjà effectué un long parcours d'accompagnement avec cette personne en rue a marqué sa volonté de poursuivre son accompagnement en logement, le temps nécessaire à la transition.

Si l'entrée en logement et la prise en charge de l'accompagnement ont été rendus possibles par l'existence du programme HF Station Logement, l'équipe d'accompagnement de Station Logement elle-même n'a finalement, dès le départ, été que très peu impliquée. Le cadre d'accompagnement classique de Huis van Vrede, plus souple que celui des logements supervisés (que la locataire avait mis en échec précédemment), s'est en fait avéré parfaitement adéquat pour celle-ci.

Un an plus tard, en septembre 2018, afin de mieux nous ajuster à la réalité, nous avons donc décidé de sortir ce suivi des statistiques HF et de l'intégrer complètement à Huis van Vrede, qui l'a dès lors, de son côté, considéré comme une nouvelle entrée.

Les raisons de la sortie du programme, ici, peuvent être synthétisées comme suit :

- Les modalités de fonctionnement de Station Logement, et notamment le mode de collaboration avec notre partenaire Huis van Vrede – avec des suivis « en diffusion » dans cette équipe – ont favorisé dès le départ une accroche avec ce service de guidance à domicile.
- Dans la pratique, le cadre d'accompagnement Huis van Vrede, relativement souple, s'est avéré adéquat pour la locataire. Il a favorisé une réelle stabilisation des problématiques initiales, rendant inutile un renfort HF.

b) Une entrée originale à Station Logement :

Description du parcours et du profil de la locataire concernée :

La locataire a de nombreux antécédents de prison et a vécu seize ans dans la rue. Durant cette période passée dans la rue, elle avait fait deux essais d'installation en logement d'une durée expéditive – respectivement 1 mois et 2 mois passés en logement avant son expulsion. Fin 2015, elle a demandé un suivi à Huis van Vrede et a par ce biais reçu l'offre d'un logement de l' AIS Baïta. Elle s'y est stabilisée jusqu'en 2017, date à laquelle elle fut déménagée vers un deuxième logement Baïta. En septembre 2018, une procédure d'expulsion était en cours, cette fois sans nouvelle perspective possible d'un autre logement au sein de l' AIS. L'accompagnement Station Logement a débuté. En novembre, la locataire fut donc expulsée de l' AIS Baïta et déménagée dans un logement privé obtenu par Station Logement.

Cette locataire cumule une psychose et une addiction à l'alcool. Sous influence, elle a un comportement très agressif, qu'elle oublie aussitôt passé l'effet de la boisson. Dans son logement, elle a divers comportements problématiques : crie pendant la nuit ; cause des dommages matériels au logement qu'elle impute ensuite aux personnes présentes dans son environnement ; provoque des conflits avec ses voisins, avec agressions physiques. Ce sont ces divers comportements qui ont provoqué ses expulsions successives. En dehors des périodes de consommation, elle est relativement autonome et se comporte de façon adéquate et respectueuse.

Voici les raisons qui sous-tendent le glissement du suivi de cette locataire vers l'équipe Station Logement :

- L'équipe d'accompagnement d'Huis van Vrede témoignait qu'après quatre ans de suivi, cette locataire avait « tout épuisé » au sein de leur service. L'équipe sollicitait la prise en charge d'une autre institution pour bénéficier d'un « autre regard » et de « nouvelles idées ». Par ailleurs, les services traditionnels qui requièrent la formulation d'une demande ne paraissaient pas adéquats dans la mesure où aucun relais (notamment psychiatrique) n'avait jusque-là pu être mis en place.
- L'équipe Huis van Vrede anticipait les difficultés liées à l'expulsion en cours à l' AIS Baïta. La locataire relie en effet fortement Baïta et Huis van Vrede, et l'on craignait que la perte de son logement ne provoque un rejet complet de l'équipe d'accompagnement.
- Huis van Vrede ne disposait pas de nouvelles pistes de logement à proposer et voulait à tout prix éviter un retour en rue, perçu comme réellement risqué à cause de l'âge et de l'état de santé de cette personne.
- Huis van Vrede souhaitait explorer de nouvelles pistes de soutien psychiatrique, alors que la personne se trouve dans le déni de sa problématique. Il s'agissait donc d'impliquer des travailleurs disposant de davantage d'expertise ou de ressources en cette matière.

A l'heure actuelle, le suivi de cette locataire a été reconstruit comme suit :

- Une travailleuse de Huis van Vrede poursuit l'accompagnement. Il s'agit d'un suivi Station Logement « en diffusion » dans l'équipe Huis van Vrede.
- Un accompagnateur psycho-social de l'équipe Station Logement a entamé le suivi.

Ce montage a permis de conserver le lien à l'équipe d'accompagnement initiale. Il s'élargit petit à petit avec l'intervention ponctuelle d'autres travailleurs de l'équipe Station Logement.

Conclusion :

Cette description des deux situations apporte plusieurs réflexions.

Les glissements opérés entre Station Logement et Huis van Vrede ont bien pour effet **d'ajuster adéquatement le cadre de l'accompagnement aux besoins en présence, en lien avec le processus de stabilisation des personnes concernées**. Dans les scénarios ici décrits, le service de guidance à domicile se saisit d'un accompagnement qui se présente comme plus stable, plus aisé, tandis que le service HF s'empare d'un accompagnement potentiellement problématique, présentant un risque important de rupture.

Il faut noter que **cette sortie / entrée ont trouvé place dans le contexte institutionnel favorable de Station Logement**. Le partenariat, la grande proximité de nos institutions – avec notamment le « principe de diffusion » de la charge de travail de Station Logement au sein de certains services partenaires – jouent sans doute le rôle principal. De même, **le cadre particulier d'Huis van Vrede** par rapport à d'autres services de guidance à domicile joue aussi, avec notamment une grande souplesse dans l'accompagnement proposé, et une expertise déjà développée depuis de nombreuses années dans le relogement des habitants de la rue.

Grâce à ce contexte institutionnel, les glissements se sont réalisés **sans transition abrupte entre les deux services**. Si les locataires en ont été informés, ils n'ont pas vécu de rupture nette avec l'accompagnement qui précédait.

La sortie du programme HF vers la guidance à domicile ainsi que le mode d'entrée dans le HF sont chargés d'enjeux particuliers.

➤ De Station Logement vers un service de guidance à domicile : la question de la fin de l'accompagnement HF.

A Station Logement, chacune des institutions engagées par le partenariat dans l'accompagnement des locataires a sa propre casquette, et le but final est bel et bien de pouvoir y revenir.

Ainsi, dans le partenariat avec Huis Van Vrede par exemple, il est entendu qu'à terme, une fois la situation stabilisée, le suivi reviendra entièrement du côté de HVV. Le passage ne sera

néanmoins pas abrupt, puisque l'univers de HVV sera connu depuis longtemps par la personne qui y est déjà accompagnée. Il s'agira plutôt d'un retrait en douceur des autres travailleurs de Station Logement, au fur et à mesure que les tâches concrètes de l'accompagnement en viennent à se situer davantage du côté de HVV.

Ce modèle représente une proposition pour gérer **la question de la fin de l'accompagnement**, cette question concernant en fait tous les projets HF, et méritant sûrement à être posée de façon transversale. Notre dispositif présente à cet égard **l'avantage d'impliquer tout de suite l'équipe à laquelle reviendra au final l'accompagnement, celle-ci étant liée à une solution-logement pérenne**. Cette « association institutionnelle » apprêtée en amont est donc une source non négligeable de stabilité.

Un avantage supplémentaire est de **positionner adéquatement les ressources HF**. De notre point de vue, les ressources HF accrues par rapport aux autres services de guidance à domicile (ratio de temps de travail plus important) doivent permettre que s'opère au mieux l'adaptation de la personne à sa situation nouvelle hors de la rue, à son nouvel état de locataire et à l'acceptation du cadre et des contraintes nouvelles liées au fait d'habiter. Les ressources d'accompagnement HF doivent servir cette transition aussi longtemps que nécessaire, mais dans le même temps permettre que les incapacités du public-cible soient enfin prises en charge par les services intéressés : santé mentale, addictions, handicap, etc.

Les services de guidance à domicile ont eux aussi une fonction de mise en réseau. Ils peuvent parfaitement prendre le relais une fois que la situation est stabilisée. Ils sont à ce titre un partenaire des plus précieux.

➤ **D'un suivi en guidance à domicile vers Station Logement : les conditions d'entrée dans le HF.**

Le rôle du HF ne consiste pas à assurer la prise en charge de toutes les personnes qui se trouvent en échec alors que leur prise en charge a été entamée dans une autre institution. La décision de les intégrer au programme se doit de respecter les critères de définition du public Housing First, notamment des critères qui ont fait l'objet d'un consensus entre toutes les équipes belges via le Housing First Lab¹⁵.

Dans les deux cas mentionnés ci-dessus, les personnes, si elles n'étaient pas en rue *au moment de leur entrée dans le programme HF*, respectent néanmoins tous les critères de définition du public Housing First. En effet, toutes deux cumulaient plusieurs années de rue (respectivement 3 et 16 ans) avant leur entrée en logement.

¹⁵ Cf. « Fiche 1 / Définition des pratiques Housing First », *Housing First Belgium*.

D. Fonds d'impulsion

Le fonds d'impulsion d'un montant de 7000 EUR est un levier pour l'accès au logement. Il permet l'accès au logement quand celui-ci est compliqué par des obstacles financiers, ainsi qu'un aménagement de base du logement. Durant l'année écoulée, nous y avons eu recours pour les dépenses suivantes :

1. -avance de loyers (3x)
2. -avance de garanties locatives (5x)
3. -ameublement
4. -2 séjours à l'hôtel + 1 séjour à Ariane
5. -divers (courses produits de nettoyage, etc.)

Les dépenses n° 1 et 2 sont des avances, à une exception près. Des plans d'apurement ont été conclus et sont en cours de remboursement. Le fonds se renouvelle donc en partie.

La dépense n°3 a consisté en avances ou en dons, selon les cas. Pour l'aménagement des logements, nous avons procédé avec économie, et avec le souci de nous adapter aux besoins de chacun. Certains locataires mettent en effet de côté des sommes importantes grâce à l'épargne organisée au CPAS, et il nous semblait opportun d'en tenir compte. Nous avons donc offert un soutien financier seulement quand cela était vraiment nécessaire.

Un partenariat avec les Petits Riens permet à nos locataires d'aller y faire une demande de « bons d'ameublement », dans le cas où aucune autre piste n'aboutit (Adil, prime d'installation, etc.)¹⁶

En 2017-2018, nous avons constitué un stock. Un local nous a été offert à titre gratuit par l' AISAC (Agence Immobilière Sociale d'Anderlecht-Cureghem), en occupation temporaire pour un an. Les meubles proviennent d'achats Ikea et de dons.

La dépense n°4 a permis les séjours à l'hôtel et au centre Ariane de plusieurs locataires en difficulté dans les situations suivantes :

- Crise dans un habitat solidaire et sortie en urgence (1x à l'hôtel)
- Retard du logement promis (2x à l'hôtel ; 1x au centre Ariane)

La dépense n°5 provient d'achats divers liés au logement, pour des montants plus petits que les précédentes dépenses. Nous avons par exemple financé des produits de nettoyage, ou l'emprunt d'une chaise roulante pour un locataire à la mobilité temporairement réduite, et qui désirait ré-intégrer son logement.

⇒ **Nous sollicitons le renouvellement de ce fonds d'impulsion (montant identique : 7000 EUR).**

¹⁶ Cette option est proposée au locataire. Cependant, les contraintes sont relativement importantes, et nous n'aboutissons pas toujours (refus de faire la demande ; refus d'aller choisir les meubles ; etc.)

2. EVALUATION QUALITATIVE DES DIFFERENTS IMPACTS

A. Impact sur la présence dans le métro

La recherche-action produite en 2013 dans le cadre de Métro-Liens explorait les divers usages du métro par les personnes sans-abri¹⁷. La recherche a dégagé trois façons pour eux d'être présents en ces lieux alors qu'ils n'y sont pas légitimes :

« -soit en occupant de manière discrète un espace interdit mais « hors contrôle » : il représente alors un interstice qui échappe au contrôle des agents ;

-soit en délimitant une zone à la vue de tous, sur un espace public soumis au contrôle, en marquant d'une façon ou d'une autre le territoire pour tenir les autres à distance, dans un rapport de force ;

-soit en se conformant aux normes, de sorte que l'usage qu'ils font de l'espace passe (relativement) inaperçu par rapport aux usages communs. »¹⁸

La recherche montrait notamment à quel point les dynamiques d'appropriation sont imprégnées d'un caractère relationnel (entre autres envers le personnel de la STIB) ; quels risques sont associés à ces modes de présence ; et quelles compétences particulières ceux-ci appellent de la part des personnes sans-abri, pour parvenir à se maintenir sur les lieux.

SITUATION DE DEPART

Les locataires actuels de Station Logement fréquentaient eux aussi les stations de métros et les gares SNCB. La majorité d'entre eux le faisait selon la deuxième voie mentionnée ci-dessus, et plus rarement les deux autres. Ils étaient donc visibles à des degrés divers, avec **des usages différents de l'espace du métro, les principaux étant : la manche ; l'usage du métro comme d'un abri pour la nuit, lieu de consommation de drogues ou lieu de socialisation**. Ces usages impliquent une négociation constante de leur présence auprès du personnel de la STIB, et certains d'entre eux sont en effet bien connus de celui-ci.

Sept de nos locataires ont été **signalés régulièrement par les équipes STIB** lors des réunions mensuelles. Parmi eux, ceux du groupe de la Bourse maintes fois évoqué dans ces réunions.

Ces signalements émanant de la STIB ont surtout mis en avant l'inquiétude du personnel de la STIB causée par la vulnérabilité des personnes concernées (notamment celle de cinq sur les huit femmes entrées dans Station Logement) ; les nuisances que ces personnes ont provoquées par des comportements inappropriés (consomme des drogues en station, est ivre, fait l'amour en public, etc.) et la saleté, qui provoquaient leur expulsion répétée. Une

¹⁷ Voir : <https://homestreethome.org/rechercheonderzoek/>

¹⁸ *Ibid*, p. 13

locataire occupait un espace visible avec une construction de carton en station, ce qui mettait les agents de nettoyage en difficulté.

IMPACT DE L'ENTREE EN LOGEMENT

L'impact de l'entrée en HF sur la présence dans les stations diffère d'un locataire à l'autre ; mais il est **remarquable** !

Voici un tableau schématisant cet impact, montrant combien et comment nos locataires actuels utilisaient le métro avant leur entrée en logement / et combien le font encore après :

	Avant	Après
Présence STIB durant nuit	Au moins les 2/3 des locataires (soit 16 personnes)	0
Manche STIB (en station ou dans les rames)	Au moins 5	3
Manche STIB (à l'entrée d'une station)	2	2
Consommation drogues en station STIB	15	3
Socialisation STIB en journée (e.a. groupes)	Au moins 2	0
Socialisation SNCB en journée (e.a. groupes)	6	6

L'entrée en logement a **un impact important surtout par rapport à l'occupation des stations durant la nuit, et à des fins de consommation de drogues, provoquant une nette diminution de ces usages** : alors que nous estimons à environ 2/3 les locataires qui passaient la nuit en station, plus aucun ne le fait ; seules 3 sur 15 personnes continuent de consommer des drogues en station STIB.

Les **autres usages de ces espaces ont aussi diminué mais dans une moindre mesure**, certains locataires continuant de s'y rendre pour faire la manche ou pour y profiter d'une socialisation avec leurs pairs (exclusivement à la gare centrale).

Pour certains l'impact de l'entrée en logement est très sensible : allant d'une présence quotidienne et régulière (nocturne & diurne) dans le métro à une désertion totale. L'entrée en logement change donc totalement, complètement, leur univers quotidien.

Pour d'autres, si l'entrée en logement n'a pas un effet aussi tranché, **elle diminue néanmoins très clairement la fréquence de leur présence dans les stations**. Ils s'y rendent avec un but (faire la manche, voir les amis), y passent un peu de temps, mais rentrent ensuite chez eux.

Voici **les stations encore investies** par ces personnes : Yser / Ribaucourt / De Brouckère / Porte de Namur / Louise + gare centrale. Entrée des stations Montgomery / Mérode / Porte de Hal.

B. Impact sur le bien-être des locataires

a) Outils d'évaluation :

Pour évaluer l'impact de l'entrée en logement et de notre travail d'accompagnement sur les personnes concernées, nous avons disposons de la « FICHE LOCATAIRE » (voir ANNEXE 2) complétée tous les 6 mois. Les critères retenus sont inspirés de l'étoile « Outcome Star »¹⁹ :

motivation et prise de responsabilités
soin de soi
gestion budgétaire
réseau social et relations
Addiction
santé mentale
santé physique
emploi du temps
conflits judiciaires
sollicitation de l'aide

Ce qui permet d'informer chaque aspect est laissé à la libre appréciation du travailleur, qui en retient ce qui lui semble significatif. Seuls les aspects « addiction » et « santé mentale » sont reportés sur une échelle chiffrée : l'échelle de la réduction des risques (voir ANNEXE 3)²⁰.

¹⁹ Voir : <https://www.staronline.org.uk/>

²⁰ Nous remercions Catherine Gérard du Smes-B, qui nous a transmis cet outil lors d'une supervision de notre équipe à son démarrage. Cette séance de supervision portait précisément sur les différents outils utiles au fonctionnement d'une équipe HF.

Cette fiche d'évaluation présente en fait surtout un intérêt en interne. Elle permet à l'équipe, épisodiquement, de prendre du recul et de constater les effets de notre travail sur chacun des locataires.

b) Evaluation :

Rappelons que conformément au modèle HF, Station Logement **propose un logement sans conditions de soins, en tant que point de départ pour un possible travail de réhabilitation.** Celui-ci n'est pour autant pas exigé du locataire.

Si les moments d'entrées en logements sont des moments forts, porteurs d'un grand espoir et d'un bond en avant très important au niveau de l'estime de soi, les suites sont cependant différentes et les problèmes peuvent perdurer malgré tout. La posture de l'équipe est soutenante, encourageante mais les problématiques dont sont porteuses ces personnes ne disparaissent pas subitement, et il faut s'acclimater à l'environnement nouveau du logement.

Chacun locataires évolue différemment. Il est donc malaisé de dessiner une ligne générale concernant les critères d'évaluation retenus et mentionnés ci-dessus. Cette année, plutôt que de faire cet exercice de généralisation, nous laisserons place à la parole de trois travailleurs de l'équipe Station Logement qui, chacun à leur façon, ont raconté l'impact sur un locataire, à la fois de leur entrée en logement et de notre travail.

Monsieur B.

Je fais connaissance avec B. un jour d'été à St-Gilles. B. vit dans la rue depuis sa sortie de prison un an et demi plus tôt. Avant cela, hormis un passage de quelques mois dans le logement d'une amie, B, âgé de 42 ans, a passé toute sa vie d'adulte à la rue. Il est le prochain à pouvoir intégrer un appartement de notre projet Housing First. Avec l'équipe de Station Logement, nous préparons son entrée dans son nouvel habitat.

Courbé en deux par le mal de dos occasionné par le manque de méthadone, B. tempête. Sa carte d'identité se trouve à l'ORS, un service social du centre-ville. Il a perdu sa carte de banque et ses économies sont gérées par l'assistante sociale d'un CPAS, fermé à cette heure. Son campement de fortune, dans un parc bruxellois, vient d'être détruit et ses affaires jetées sans autre forme de procès. B. est au bord de l'explosion.

Il faut dire qu'il cumule de nombreux problèmes qui accentuent sa désaffiliation : toxicomanie, handicap mentale, trouble de santé mentale, précarité. Avec l'équipe, grâce

au lien entretenu depuis des années, B. contient sa violence, malgré la rue et ses multiples frustrations : le corps qui lâche, l'espoir qui décroît. D'ailleurs, il n'y croit plus. Cet appartement qu'on lui promet ressemble de plus en plus à un Eden inaccessible. Pourtant, B. travaille à temps plein, jour et nuit. Il bosse pour sa survie. Le jour, dans les méandres des administrations récalcitrantes pétries de conformisme social. La nuit, contre le froid, la violence et la solitude.

Pour l'aider nous n'hésitons pas à lui donner un GSM et à prendre en charge certains frais (un sandwich, une carte sim, etc.) Mon parcours dans de nombreuses institutions psychosociales m'a appris que cette pratique, vue comme un prétendu assistanat, n'a pas bonne presse. A Station Logement, nous y voyons, au-delà du geste humanitaire, un gain dans la relation de confiance et une économie à long terme au niveau du temps de travail. Sans un gsm et une carte sim, combien d'heures supplémentaires, avec leurs coûts, aurions-nous dû consacrer à son cas, pour le retrouver, pour fixer un rendez-vous, pour se coordonner ?

Aujourd'hui nous avons une bonne nouvelle à lui annoncer. Le Projet Station Logement lui a dégotté un bail d'occupation précaire dans un appartement où il pourra rester six mois, le temps de souffler et de se projeter au-delà du lendemain. Sa pensée conditionnée par des temporalités très courtes (où dormir, aller chercher son traitement, etc.) pourra se déployer vers des projets à plus longs termes, avec, qui sait ?, une ré-affiliation sociale. D'ailleurs, à cette annonce, il évoque déjà son envie de poncer le parquet lui-même, de repeindre les murs, autant de petits signes d'investissement du logement.

B. visitera l'appartement et comme n'importe quel citoyen, il aura le droit d'exprimer au propriétaire (une agence immobilière sociale) son cahier de doléances (rétablir l'eau chaude, réparer la sonnette, etc.) Il aura aussi le droit de refuser ce logement. S'il accepte, l'équipe de Station Logement s'attellera à rendre son entrée la plus commode possible en l'accompagnant dans ce parcours du combattant que constitue, pour notre public fragilisé, un emménagement. L'aide la plus commune (trouver des meubles, un fournisseur d'électricité, etc.) et la plus spécialisée (introduire une demande d'ADIL, une prime d'installation, un accès aux soins de santé, etc.) vont se côtoyer dans ce processus d'accompagnement rapproché où le maintien du lien reste notre outil de travail privilégié.

Tout ce processus d'accompagnement nécessite de nombreux intervenants et un travail de coordination au jour le jour, tant au sein de l'équipe de Station logement qu'avec les multiples services qui font désormais partie du quotidien de B.

Quelques semaines plus tard, après un court passage au centre d'hébergement d'urgence Ariane, partenaire du projet, B. a intégré son nouvel appartement. Il nous parle enfin de ses

projets. Fonder une famille, revoir son père et son frère, qu'il n'a plus vu depuis des années. L'urgence de la rue dépassée, nous pouvons enfin parler d'autre chose. Disposer d'un logement est thérapeutique. Faut-il encore le dire ? En tout cas, B. nous en donne une nouvelle preuve.

MIJNHEER A.

Ondertussen begeleid ik mijnheer "A" bijna twee jaar.

Bij aanvang van de begeleiding was mijnheer A. net zijn eerste woonst ingetrokken. Hij kwam hier terecht in een samenwoning project van fami-home. Dit is een project dat specifiek gericht is tot (oud) straatpubliek. Hier heeft hij enkele maanden gewoond. Dit was echter sinds het begin al zeer moeizaam.

Mijnheer A. had nog grote moeite met zich aan te passen aan het wonen en aan het samenlevingsaspect hiervan. Door zijn problematisch alcoholgebruik verloor hij alle zelfcontrole wat er toe leidde dat hij eten ging stelen van medebewoners en vaak in conflicten terecht kwam met hun.

Hij had eerst al getracht om een kuur te doen om zijn engagement naar de woonst toe te tonen en zijn gedrag te veranderen. Ondanks het persoonlijke geloof dat dit goed ging komen en dat hij de situatie kon beheersen is dit jammerlijk genoeg toch slecht geëindigd. Toen na de kuur het problematisch gedrag en drankgebruik zich bleef stellen is vanuit fami-home de beslissing gemaakt om zijn contract te beëindigen.

Hij is dan terug op straat beland en heeft hier ongeveer nog een jaar doorgebracht. Tijdens deze periode werd hij echter wel nog verder opgevolgd door de straathoekwerkers. Er werd dan ook veel gewerkt rond zijn bewustwordingsproces en zijn aandeel in de gehele context.

Na enkele maanden kwam hier dan ook een nieuwe bewustwording. Hij kon zijn eigen aandeel erkennen en naar concrete tools zoeken zodat dit in de toekomst niet meer zou

voorkomen. Gezien deze evolutie in zijn bewustwording is er dan ook voor geopteerd om een nieuwe woonst voor te stellen aan mijnheer A., binnen het kader van het project²¹.

Hier zagen we dat het problematische gedrag zich weer begon te stellen. Hij kwam dagelijks pas heel laat en heel dronken thuis en bracht dan ook vrienden met zich mee, wat tot een grote overlast binnen het gebouw leidde.

Door het traject en het proces dat doorlopen werd doorheen zijn tijd op de straat kon dit echter verder opgenomen worden. Zijn nieuwe situatie kon gemakkelijk teruggekoppeld worden aan de situatie van zijn eerste woonst en wat de mogelijke gevolgen hiervan zijn. Er was dan ook een bijna onmiddellijke verandering van instelling en gedrag. Sindsdien heeft hij geleerd zijn bezoeken beter te beheersen en de last voor de burens tot een minimum te beperken. Sindsdien is er dan ook geen enkele klacht meer geweest naar mijnheer A. en het beheer van zijn woonst.

Dit alles om aan te geven dat ook een terugkeer op straat een handige tool kan zijn. Gezien de precaire situatie waaruit housing first profielen vaak voortkomen is het altijd mogelijk dat er bepaalde grenzen overschreden worden en dat een contract beëindigd wordt. Indien er een housing first methodiek wordt gehanteerd en dit verder opgevolgd en besproken wordt kan dit echter leiden tot een grote succeservaring in de toekomst en tot een stabielere situatie.

MONSIEUR M.

La première fois, Monsieur M. me regarde en plein dans les yeux. Je lui réponds de la même façon. Au départ j'ai pensé que c'était un test de confiance. Après 6 mois de travail fait ensemble, je l'interprète autrement: M. cherchait quelqu'un qui croit en ses capacités, autant que lui ose y croire. Et oser rêver, il le fait depuis son entrée en logement : de relancer sa carrière de sport, d'avoir un boulot, une famille,... un jardin? Des grandes ambitions qui amènent de grandes déceptions. Ce sont les petites déceptions qui s'enchaînent au bout de 6 mois. Un document qui manque, un qui expire, un qui est trop noir. Des GSM's, des clés et de l'argent perdu. La pression du voisinage, de la famille, du réseau social. M. est en train de monter une haute échelle, avec beaucoup de petites

²¹ Monsieur A. fut d'abord suivi surtout par l'équipe de travail de rue de DIOGENES, avec une collaboration des travailleurs de Station Logement. Il fut ensuite tout à fait intégré au projet Station Logement dans un second temps, au moment où un logement individuel lui fut proposé.

marches. Au plus les bons buts se rapprochent, au plus l'échelle devient-elle raide. Et les idées destructrices sont juste derrière le coin.

Il est facile de voir tous les problèmes à résoudre et toutes les nouvelles possibilités. Justement parce que M. a tellement de capacités, l'horizon est encore très loin. Ce qui devient difficile, c'est de prendre une pause, de regarder en arrière et de voir le succès caché derrière l'échelle qui est déjà gravie. Pour la première fois après un cauchemar de 10 ans, M. expérimente un sevrage, le sport et même l'amour. De la motivation il y en avait déjà plein, la déception était malheureusement aussi grande. Maintenant c'est la valorisation de tout-ce que ça a permis, qui peut faire de ce logement une plateforme entre deux échelles, pour aller plus loin encore.

C. Impact sur le maintien en logement

a) Retour en rue

Au 31.10, sur les 24 suivis actifs, il y a un **retour en rue**²². Conformément aux principes HF, l'équipe Station Logement est restée présente auprès de cette personne.

Durant l'année, une autre personne a séjourné en rue durant plusieurs mois à la suite de l'appropriation de son logement par un pair. Une procédure en justice de paix a mis fin à cette occupation, et notre locataire a pu réintégrer son logement.

A noter que la totalité des logements proposés aujourd'hui à Station Logement sont individuels.

b) Expulsions & Déménagements

Cette année, nous avons **déménagé pas moins de 6 personnes !**

En cause :

- 1 déménagement d'un couple vers un logement plus grand, causé par un changement dans la composition de ménage (récupération du droit de visite d'un enfant)
- 3 mutations vers des logements individuels, au départ d'habitats solidaires

²² Durant le mois de novembre, cette personne a retrouvé d'elle-même une solution de logement en maison de repos. Cette entrée n'a pas été comptabilisée dans les statistiques parce qu'elle a eu lieu juste après la date de clôture de celles-ci. Elle amène le taux de maintien en logement à 100 % au 01.11.2018 !

- 1 expulsion causée par des conflits de voisinage, avec un relogement au sein du parc de l’AIS Baïta.

Parmi les logements occupés actuellement par nos locataires, un certain nombre ne sont disponibles que temporairement, et d’autres seront bientôt perdus (6 personnes concernées) :

- 1 logement en fin de gestion d’immeuble à l’AIS d’Uccle (1 personne relogée pour une période de quelques mois seulement). Nous espérons bénéficier d’une mutation vers un autre logement de l’AIS au moment de la fin du contrat d’occupation.
- 2 logements de l’AIS Baïta, pour lesquels sont entamées des procédures d’expulsion à l’encontre de 2 locataires pour cause de conflits de voisinage.
- 2 logements en occupation précaire (3 personnes relogées pour une période de 2 ans via l’asbl COMMUNA)

Les déménagements futurs demanderont encore un investissement important de l’équipe (avec notamment un travail de préparation des locataires, la logistique du déménagement en lui-même, les démarches de changements d’adresse et de CPAS).

- ⇒ Cette réalité – ce nombre important de déménagements – montre bien qu’**une situation stabilisée en logement est rarement acquise d’emblée. L’installation en logement est fragilisée à la fois par :**

- **les problématiques propres du public accompagné :**

Les devoirs principaux du locataire peuvent être résumés en trois points : le paiement du loyer ; l’entretien des lieux ; le respect du voisinage. A Station Logement, dans l’expérience que nous avons avec nos locataires, c’est ce dernier point qui pose le plus de difficultés (12 locataires concernés par des conflits de voisinage).

Les conflits de voisinage peuvent être liés aux problématiques propres du public-cible, avec un impact, notamment, des problèmes de santé mentale (notamment psychose et troubles importants du comportement) sur l’environnement immédiat.

Il faut cependant relativiser ce lien de cause à effet. Les logements sociaux sont occupés par d’autres locataires également fragilisés dont les problématiques peuvent être sévères aussi. Leurs comportements et/ou réactions ne sont pas toujours adéquates et les choses peuvent rapidement s’envenimer. De façon générale, avec la concentration de profils complexes, même à petite échelle, un phénomène de « ghettoïsation » peut jouer négativement²³ – *bien que ce ne soit pas toujours le cas.*

²³ Par exemple, certaines AIS déterminent dans leur parc locatif un nombre limité de logements adéquats pour accueillir des profils Housing First. Station Logement et Step Forward ont ainsi obtenu deux logements dans un même immeuble. Les locataires concernés se connaissaient de par leur parcours antérieur dans la rue, ce qui a

Un écart peut aussi survenir entre ce qui est perçu comme « habiter convenablement », avec des normes qui diffèrent d'un protagoniste à l'autre. Dans la situation d'un locataire par exemple, les conflits surviennent non entre les locataires les plus fragilisés socialement, mais entre ceux-ci et d'autres voisins ayant un seuil de tolérance plus faible par rapport aux problèmes qui se présentent (incidents, hygiène, etc.)

- *le « bricolage » des solutions-logements :*

En 2017-18, cinq installations en logement ont été effectuées via des **contrats d'occupation précaire** dont le terme est fixé :

- deux locataires ont été installés dans des immeubles en fin de contrat de gestion AIS avec le propriétaire, avec des durées d'occupation inférieures à un an ;
- trois locataires ont été installés dans deux logements Communa, pour une durée de deux ans.

Par ailleurs, les contrats proposés sont souvent des **transits**, ce qui fragilise l'appropriation du logement et le sentiment de sécurité.

- *la posture adoptée par le partenaire-logement devant les difficultés rencontrées :*

Dans des situations d'expulsion, il faut aussi questionner les exigences du partenaire-logement, quelques fois très hautes envers le locataire, ainsi que les attentes que ce partenaire-logement a développées par rapport au travail d'accompagnement réalisé par notre équipe, censé tout prendre en charge.

En réalité, pour un travail fructueux, une relation de confiance et un réel investissement de part et d'autre sont nécessaires. Les difficultés qui se présentent les unes après les autres appellent une réaction soigneuse, organisée, concertée, où chacun remplit un rôle particulier. Par exemple, les conflits de voisinage requièrent un engagement du partenaire-logement lors de séances de médiation que nous ne pouvons organiser sans leur présence. Il faut donc accepter de consacrer un temps de travail supplémentaire à ce public plus complexe que la moyenne. Le partenaire-logement se doit aussi de concéder une certaine souplesse et d'avoir des réactions ajustées aux problèmes en présence. Une position de non-jugement et une certaine sensibilité aux progrès déjà réalisés sont des atouts précieux, même quand la situation n'atteint pas encore la perfection.

- ⇒ **L'engagement pour le HF n'est donc pas le seul fait de l'équipe d'accompagnement, mais devrait représenter aussi, dans l'idéal, un engagement fort de la part du partenaire-logement.**

provoqué un certain télescopage, alors qu'ils se trouvaient à des étapes différentes de leur parcours de réinsertion par le logement.

Cette réalité est difficile à communiquer. Quand le service HF se trouve en position de demandeur lors de la prospection pour obtenir des logements, l'argument le plus convaincant est celui de la « prise en charge » des difficultés par le service HF. Dans ce contexte, comment demander un engagement partagé en temps et en efforts ?

c) Habitat Solidaire

Au démarrage de Station Logement, nous avons décidé d'intégrer des opportunités en habitats solidaires d'une part parce que celles-ci permettent effectivement un accès direct de la rue au logement ; d'autre part parce qu'il nous a semblé qu'elles peuvent se révéler adéquates à certaines personnes répondant au profil HF, mais demandeuses et intéressées par l'aspect communautaire. Par ailleurs, notre partenariat avec l'Autre « Lieu » nous avait ouvert une opportunité particulière en réservant à une personne issue de notre public-cible un logement dans l'une de leurs maisons communautaires.

En 2016-2017, nous avons donc installé et accompagné quatre personnes au profil HF vers des habitats solidaires²⁴. Par ailleurs, nous avons aussi installé ensemble dans un logement un couple de compagnons de rue.

Cette année, trois des locataires en habitat solidaire ont finalement intégré un logement individuel ; le quatrième est retourné en rue. La solution de l'habitat solidaire n'a donc convenu à aucun d'entre eux.

Quant au couple de compagnons de rue, il s'est séparé : l'un d'entre eux s'est mis en ménage et a trouvé une autre solution de logement.

La principale difficulté en habitat solidaire a été les conflits avec les co-locataires. Dans les situations mentionnées, les conflits ont dégénéré et provoqué :

- une expulsion suite, notamment, à des vols supposés commis par notre locataire dans la maison (ou par les habitants de la rue qu'il y invitait). Cette expulsion s'est soldée par un retour en rue.
- un événement grave (meurtre d'un habitant) survenu dans la maison de l'Autre « Lieu », ayant provoqué à la fois la fermeture de la maison et la décompensation psychique de notre locataire (mise en observation).
- une explosion de violence due à la mise en présence de problématiques sévères de santé mentale au sein d'une autre maison. La tension y était telle qu'une réaction

²⁴ Les « habitats solidaires » ici impliqués sont gérés en AIS, excepté celui de l'Autre « Lieu » (propriétaire privé). Les locataires ont leur contrat de bail individuel (transit dans un premier temps, qui peut être commué en bail classique) ; et dans chacun des projets, un dispositif permettant la communication et la médiation est mis en place par les partenaires (accompagnement communautaire).

immédiate de mise à l'écart de notre locataire fut nécessaire. Celle-ci fut hébergée en urgence à l'hôtel durant une période de deux semaines. Elle a ensuite bénéficié d'une mutation en urgence dans un logement individuel mis à disposition par l'AIS Logement pour Tous²⁵

- un mal-être de notre locataire par rapport aux disputes quotidiennes dans une troisième maison. Nous avons saisi l'opportunité d'un logement offert par l'AIS Baïta pour le déménager.

Chez nos locataires HF, l'état des relations avec les autres locataires des habitats solidaires a eu des répercussions fortes au niveau individuel et accentué leurs problématiques de santé mentale. Fragilisant leur attachement à leur logement, ces situations ont augmenté le risque de retour en rue.

Dès lors, pour l'heure, l'équipe de Station Logement a décidé de mettre en suspens l'orientation de personnes aux profils HF vers ce type de solution-logement²⁶. Nous estimons qu'un travail de fond est nécessaire pour questionner les expériences réalisées et les difficultés rencontrées de façon générale au sein des différents projets d'habitat solidaire. Pour continuer d'y orienter des personnes aux profils vulnérables, il faudrait à tout le moins y accoler un dispositif de sécurité (possibilité de mise à l'écart immédiate, avec d'autres solutions-logements adjacentes / implication de ressources psychiatriques / etc.). Nous aimerions nous engager dans une telle réflexion, notamment avec l'Autre « Lieu », notre partenaire pour Station Logement.

D. Impact institutionnel

L'impact institutionnel est sans doute celui qui est le plus difficile à démontrer, mais c'est pourtant le plus puissant. Il permet en effet de soutenir les efforts dirigés vers le public le plus précaire, et ceci non avec de nouvelles équipes mais avec les institutions existantes.

L'impact institutionnel de notre action est sensible auprès des partenaires directs de Station Logement, membres du comité de pilotage et ayant un rôle actif dans la mise en œuvre du programme. L'implication de ces partenaires est forte, et porteuse d'un réel effet à l'égard du public bénéficiaire. D'une part, nos **suivis en commun** emmêlent au quotidien nos pratiques de travail sur le terrain. D'autre part, à titre de **membres du comité de pilotage de Station Logement**, ces partenaires déterminent directement les orientations prises par notre projet, en bonne adéquation avec leurs institutions respectives²⁷.

²⁵ Cette mesure a représenté une exception à la procédure habituelle de glissement vers un logement individuel au départ de l'habitat solidaire.

²⁶ Cette décision n'exclut pas d'autres sortes de rapprochements entre locataires HF, par exemple via deux logements indépendants dans une même maison.

²⁷ Quatre comités de pilotage ont été organisés durant l'année écoulée.

Il est difficile de parler de leur point de vue, mais nous pouvons attester de quelques éléments significatifs quant à l'impact institutionnel de Station Logement :

Avec Huis Van Vrede, l'échange est très riche et sensible au quotidien dans le suivi des locataires. Il se nourrit encore de réunions d'équipe partagées²⁸.

Cette année, nos deux équipes ont travaillé à un tableau comparatif entre le Housing First et le service de guidance à domicile. Ce tableau est encore à retravailler. Il a servi de base à plusieurs discussions menées entre les deux équipes, qui permettent à chacune d'elles de mieux se connaître et d'explorer les points communs et les différences entre nos modèles de travail.

Le partenariat avec Station Logement a fait entrer à HVV 14 suivis de personnes aux profils HF, c'est-à-dire aux problématiques aigües (notamment par rapport à la toxicomanie). Parmi ces personnes, certaines viennent régulièrement profiter de la salle d'accueil. Ceci nécessite une bonne communication entre les deux équipes.

Au Projet Lama, la nouvelle collaboration a introduit un travail d'insertion par le logement qui y prend place à côté d'une autre initiative déjà existante en la matière (Hestia). Notre collaboration étant toute récente, il faudra un peu de temps pour évaluer son impact dans l'institution.

Au centre Ariane, le projet-pilote « Time in / Time out », lancé cette année, permet l'accueil en urgence de locataires Station Logement en situation difficile au niveau du logement. Ce projet tend expressément à abaisser le seuil d'accès du centre, ceci avec la collaboration de l'équipe Station Logement.

Avec l'Autre « Lieu », l'abaissement du seuil d'accès était initialement visé à travers la réservation d'une place en habitat solidaire à une personne issue de notre public (option aujourd'hui en suspens). Par ailleurs, le public de Station Logement, n'arrivant pas de lui-même jusqu'à l'Autre « Lieu », vient aussi poser une question quant au seuil d'accès de l'institution. Nous espérons que la collaboration puisse faciliter cet accès.

Enfin, **auprès de la Cellule Capteur-Logement de L'ÎLOT**, nous l'avons déjà évoqué, la position de notre facilitateur-logement interroge à un niveau structurel l'organisation de la prospection de logements pour les publics précaires. La mutualisation des ressources pourrait en être l'instrument ; il s'agit d'une proposition en faveur d'une organisation collective, concertée. Autant à la CCI que dans d'autres lieux (notamment Bru4Home), une pondération dans la distribution des logements est calculée à l'avantage des publics Housing First, signe que la préoccupation envers ceux-ci est bien collective et partagée.

²⁸ Les travailleurs de Huis Van Vrede qui ont pris la charge d'accompagnements Station Logement participent à tour de rôle aux réunions d'équipe Station Logement. L'équipe Station Logement est elle-aussi invitée tous les trois mois à participer à la réunion d'équipe de Huis Van Vrede.

III. PERSPECTIVES

A DIOGENES, Station Logement a naturellement trouvé sa place dans la prolongation du travail de rue. Le Housing First a en effet offert une perspective de sortie de la rue pour des personnes connues de longue date et auxquelles toutes les portes semblaient fermées. L'équipe en exprime une profonde satisfaction.

L'an prochain, nous souhaiterions en priorité continuer le travail entrepris avec les locataires pris en charge aujourd'hui. Plusieurs déménagements sont d'ores et déjà annoncés et le travail de construction de réseaux de soutien et de stabilisation est encore intensif, à poursuivre.

Le programme serait en mesure d'intégrer 8 nouveaux locataires en 2019 si un ETP supplémentaire venait compléter l'équipe, et davantage en fonction des moyens disponibles. Ce besoin est d'autant plus pressant aujourd'hui que les circonstances ont provoqué l'engagement simultané de plusieurs travailleurs en 2017-18, dont certains arrivent en fin de contrat au 31.12.2018. Notre demande est donc de pouvoir maintenir en place l'équipe telle qu'elle est constituée aujourd'hui, ceci grâce à un financement supplémentaire. Par ailleurs, une réflexion autour de l'intérêt d'intégrer un pair-aidant dans l'équipe est également en cours, que nous aimerions avoir l'opportunité de concrétiser prochainement via un nouvel engagement.

L'équipe des travailleurs de Station Logement aujourd'hui est stable et fonctionne efficacement, en bonne entente. Elle est animée d'un processus de réflexion collective particulièrement fructueux. Cette dynamique conduit aujourd'hui à une évolution du modèle d'organisation, qui représente un défi important en interne.

Outre l'élargissement du programme à de nouveaux locataires – nombreux sont les candidats potentiels sur notre liste d'attente –, le partenariat constitué autour de Station Logement dessine en son sein d'autres défis : la mise en œuvre du projet « Time In / Time Out » avec Ariane ; les relais à construire vers l'Autre « Lieu » ; la consolidation de la collaboration avec le Projet Lama ; les échanges à perpétuer avec Huis Van Vrede et la Cellule Capteur-Logement de l'Îlot. Un enjeu central traverse chacune des collaborations rapprochées avec ces services : celui de l'aide aux personnes sans-abri aux profils les plus vulnérables, et de leur accès à ces institutions.

Pour aller plus loin, la recherche de nouvelles opportunités de logements est également prioritaire. Les collaborations pourraient être perfectionnées entre les partenaires-logements déjà engagés sur la voie du Housing First et DIOGENES, ainsi qu'avec les autres porteurs de projets HF. La qualité des logements offerts au public, les conditions proposées,

les procédures de prise en charge et la répartition des rôles en cas de situations problématiques paraissent être des points prioritaires, où un travail est encore à mener, qui pourrait être transversal.

Durant 2018, DIOGENES a répondu à l'appel à projet du cabinet de Madame la Ministre Céline Frémault pour le développement de projets modulaires. MODULO – ainsi avons-nous dénommé notre projet – consiste en trois logements modulaires conformes au Code du Logement bruxellois, facilement démontables et déplaçables, à installer sur des terrains ou dans des bâtiments vacants. Le projet paraît avoir de bonnes chances d'être financé, et offrirait ainsi de nouvelles perspectives de solutions-logement.

La nouvelle loi du bail d'habitation offre également certaines perspectives encore à explorer, notamment celle du bail glissant.

Par ailleurs, un projet visant le développement d'activités communautaires et participatives au profit des bénéficiaires des quatre programmes Housing First bruxellois est en cours de construction avec le soutien du CBCS. Le projet représente une opportunité de collaboration unique entre les équipes Housing First autour d'un enjeu essentiel, qui nous concerne tous, celui de l'inclusion sociale des locataires. DIOGENES est partie prenante de cette démarche pour l'instant encore en recherche de financement. Nous espérons voir prochainement se concrétiser ce projet.

Enfin, la nouvelle ordonnance réglementant le secteur de l'aide aux personnes sans-abri offrira bientôt la perspective de pouvoir faire une demande d'agrément en tant que programme Housing First. Station Logement pourrait ainsi gagner en stabilité, grâce à une reconnaissance et un financement structurel.

ANNEXE 1 : Rapport financier

L'arrêté de subventionnement du Collège réuni déterminant le subventionnement du projet Station Logement prévoyait une subvention d'un montant total de 195.000,00 EUR pour la période s'étalant du 01/11/2017 au 31/10/2018.

Au terme de l'exercice, la dépense effective totale réellement consentie s'élève à 194.300,43 EUR. Il en résulte une différence de 699,57 EUR entre le montant octroyé et le montant utilisé.

Par ailleurs, l'arrêté de subventionnement précisait les frais éligibles à la subvention, suivant quatre rubriques distinctes :

- les frais de personnel
- les frais d'aide sociale,
- les frais de fonctionnement limités à 15% du budget total
- les frais d'hôtel au profit des personnes sans-abri.

Aucune des dépenses effectuées ne sort des rubriques précitées. Toutes se conforment donc aux prescriptions émises par le Collège Réuni.

Le détail par poste se ventile de la façon suivante :

- frais de personnel : 167.662,96 EUR
- frais d'aide sociale au public : 8.048,80 EUR (en ce compris les dépenses relatives au fonds d'impulsion logement : 4.850,67 EUR)
- frais de fonctionnement : 15.708,67 EUR (approximativement 8,08 % des dépenses totales, bien en-deçà, donc, du plafond de 15% prévu par l'arrêté)
- frais d'hôtel au profit des personnes sans-abri : 2.880,00 EUR (contre 31.240,02 EUR lors de l'exercice précédent ; ce qui témoigne de notre volonté de limiter le recours à ce type de solutions que nous jugeons trop onéreuses).

Un dossier justificatif reprenant, entre autres, un relevé des justificatifs pour un montant de 194.300,43 EUR et l'intégralité des pièces justificatives afférentes aux dépenses a été déposé dans les délais impartis (avant le 10 décembre 2018) à la Direction de la Comptabilité des services du Collège réuni.

ANNEXE 2

STATION LOGEMENT / « FICHE LOCATAIRE » : Evaluation périodique de la situation du locataire

Nom : ...

DATE : ... / ... / ...

Situation : entré en logement depuis ... mois.

VOLET I / BIEN-ETRE

	Etoile :	Quoi retenir? Exemples :	Description :
1	motivation et prise de responsabilités	phrases-clés / actes concrets / ...	
2	soin de soi	hygiène : ok ou non? / communication autour de l'hygiène?	
3	gestion budgétaire	reconnaissance d'un problème? / décision d'appeler à un soutien? / comment fonctionne ce soutien (guidance, admin)?	
4	réseau social et relations	quel réseau : professionnel / privé? combien? actif?	
5	Addiction	étape RR	
6	santé mentale	étape RR	
7	santé physique	lien médecin ?/ régularité suivi ?/ diagnostic + traitement? / hospitalisation ?	
8	emploi du temps	activités? projets long terme?	
9	conflits judiciaires	affaire en cours? tribunal? prison?	
10	sollicitation de l'aide	capacité à solliciter l'aide? savoir où la trouver? vers l'équipe? vers le service adéquat?	

VOLET II / LOGEMENT

Case X cochée = il y a un problème -> à expliquer dans la colonne de droite

Différents aspects du logement :	Détails :	X	Description :
adéquat ou non?	coût	<input type="checkbox"/>	
	quartier	<input type="checkbox"/>	
	voisinage	<input type="checkbox"/>	
	agencement du logement	<input type="checkbox"/>	
	autre	<input type="checkbox"/>	
investi ou non?	décoration / y être présent / quelle place dans la vie?	<input type="checkbox"/>	
changements dans le réseau?	liens rue >< liens logement	<input type="checkbox"/>	
si cohabitation	liens colocataires	<input type="checkbox"/>	
	sevrage au milieu des autres qui consomment	<input type="checkbox"/>	
	guidance communautaire	<input type="checkbox"/>	

Coaching-logement :

Aspects :	Argument :		Description :
intensité des rdv	"+ ils demandent des rdv, + ils s'investissent dans la recherche"	combien par semaine : ...	
appeler les propriétaires	but = qu'ils appellent eux-mêmes	oui ou non	
comportement adéquat lors de la visite	poser des questions pertinentes / savoir se présenter, créer le lien avec le proprio? / ...		
ils apportent leurs annonces (trouvées en rue)		oui ou non	

ANNEXE 3**STATION LOGEMENT /****Echelle de la réduction des risques**

Etape	Caractéristiques
1	PRECONTEMPLATION : voient que la consommation est un problème, mais pas les inconvénients dans leur vie / déni / sentiment d'être contrôlé
2	CONTEMPLATION : deviennent plus conscients mais minimisent le problème : par ex "je n'ai pas bu" quand ils ont seulement diminué / dans les périodes où ils ne consomment pas, commencent à penser être capables de changer / comportement de détresse
3	PREPARATION : deviennent plus conscients des répercussions négatives de leur problème / tirent des leçons : apprennent de leur expériences réussies, des changements positifs / travail sur les forces / s'engagent dans le processus de changement : vont tenter de changer, marquent leur engagement
4	ACTION : modifient le comportement et souvent leur environnement, évitent lieux et milieux de conso, tentative de développer des amitiés avec des personnes soutenantes, équipes / verbalisation claire du désir de changer / capacité de demander de l'aide si besoin : prise en compte des suggestions qui peuvent les aider
5	MAINTIEN : par rapport à l'abstinence ou une prise de médicaments / mettent en place des choses pour éviter la rechute / discutent de tout ce qu'elles font pour maintenir les changements / peuvent décrire ce qui fait qu'ils s'en sortent

