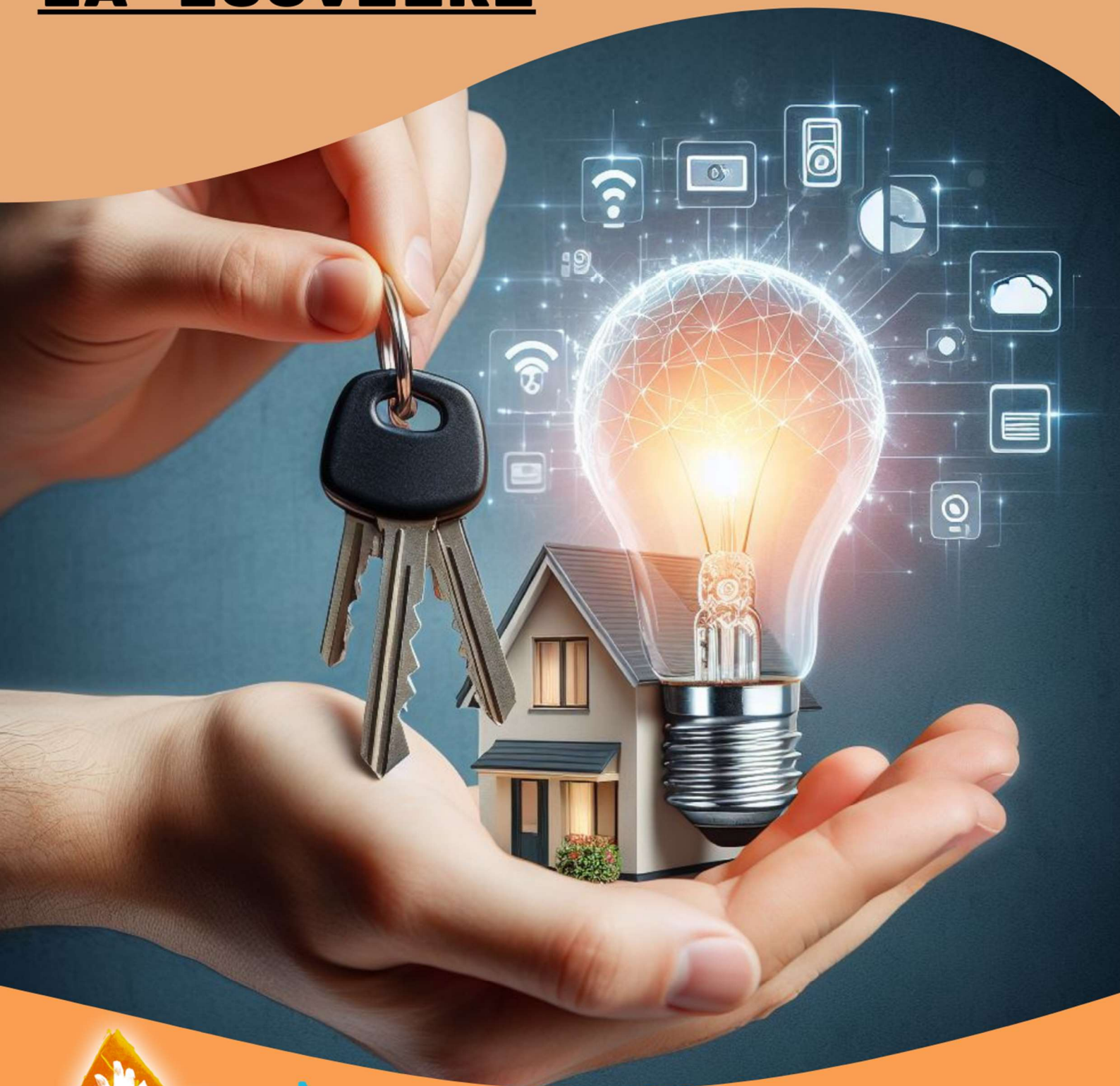


RAPPORT D'ACTIVITÉS

HOUSING FIRST **2023**

LA LOUVIÈRE



HOUSING
FIRST
Belgium

LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

*Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action*

Place de la Concorde 15 à 7100 La Louvière
☎ 064/88 51 89
☎ 064/88 51 98
✉ secretariat@rsuli.be



Avec le soutien de la

Wallonie


Loterie Nationale

Bourlart Pauline,
Coordinatrice HF
Candotti Charline,
Coordinatrice adjointe HF
Zanolin Nicolas,
Educateur HF

Table des matières

I.	Introduction	1
II.	Service	2
	➤ L'équipe	2
	➤ Les subventions.....	3
	➤ Le public cible.....	4
	➤ Les principes Housing First.....	4
III.	Méthodologie	8
	➤ Rencontres.....	8
	➤ Les réunions.....	9
	➤ Les formations.....	10
IV.	Le service Housing First du Relais Social de La Louvière.....	14
	➤ Les locataires.....	14
	➤ Les logements	19
	➤ Les accompagnements	20
	➤ Les interventions	22
	➤ Les sorties du service.....	24
V.	L'affiliation sociale	26
VI.	La communication.....	28
VII.	Récit de vie.....	29
VIII.	Conclusion.....	31

I. Introduction

L'année 2023 fut une année de changements...

En effet, dans un premier temps, vu le nombre de suivis allant en augmentant et en s'intensifiant, une adaptation de notre méthodologie s'imposait.

Fin 2022, nous avions 14 personnes en logement. Aujourd'hui, il ne nous est plus possible de nous charger des démarches administratives utiles à l'entrée en logement. Elles sont donc confiées aux services partenaires compétents.

Notre travail d'accompagnement commence donc bien maintenant dès que l'utilisateur est dans son logement.

Ce qui nous permet d'être en accord avec la philosophie de base du Housing First qui s'articule autour d'un accompagnement intensif à partir du logement.

Bien que les accompagnements allant en augmentant, l'équipe a dû fonctionner à partir de juin 2023 en effectif réduit (3 ETP). Le 4^{ème} travailleur HF a fait le choix de se réorienter et a donc quitté ses fonctions. Les 6 derniers mois de l'année ont ainsi été intenses pour le reste de l'équipe mais celle-ci a pu compter sur l'aide et le soutien ponctuels de ses responsables et des autres collègues du RSULL.

En fin d'année 2023, les perspectives d'un nouvel engagement dans le premier trimestre 2024 ont été annoncées. Ce qui nous a permis de nous sentir plus rassurés face aux objectifs fixés d'accompagnement intensif et aux échéances du nombre d'inclusions à atteindre.

En 2023, nous avons également stoppé les permanences dans les différents lieux d'accroche de première ligne. Ces institutions restent néanmoins des partenaires incontournables pour mener à bien notre mission auprès des usagers-locataires. Nous profitons d'ailleurs pour les en remercier et nous espérons que nos fructueuses collaborations se poursuivront en l'état.

Pour terminer, la notion d'ESPOIR reste toujours notre leitmotiv pour un accompagnement intensif et toujours au plus proche de nos locataires.

Chaque pas compte, aussi petit soit-il.

II. Service

➤ L'équipe

L'accompagnement proposé par le service Housing First se veut d'être intensif et à la demande.

L'équipe était composée de 4 ETP¹ du 22 janvier 2022 au 1er juin 2023 :

- Bourlart Pauline, assistante sociale et coordinatrice (poste subsidié de la Région Wallonne) a débuté le 25 janvier 2022 ;
- Candotti Charline, assistante sociale d'accompagnement en logement et coordinatrice adjointe (poste subsidié de la Région Wallonne) a débuté le 17 janvier 2022 ;
- Zanolin Nicolas, éducateur spécialisé (poste subsidié de la Région Wallonne) a commencé le 14 février 2022 ;
- Bauwens Cécile, éducatrice spécialisée (poste subsidié via l'appel à projet « Augmentation des trajectoires » par le SPP-IS², par la Région Wallonne via « le plan de relance » et la Loterie Nationale), elle a commencé le 25 janvier 2022 et a quitté le service le 1^{er} juin 2023 pour d'autres projets personnels.

Place du service au sein de la Coordination générale du Relais social Urbain de La Louvière :

L'équipe Housing First est un service voué à se spécialiser dans la pratique du Housing First telle qu'impulsée tant par le soutien Fédéral que par le soutien Régional.

Les agents composant l'équipe travaillent en réseau avec les partenaires actifs autour des situations incluses dans le Housing First.

Au niveau du Relais social, l'équipe fait partie d'un Pôle « Logement » regroupant les services de la Coordination générale ayant un lien direct avec le suivi en logement.

En ce sens, les agents H.F. collaborent quotidiennement avec :

- Le capteur de logements chargé également de trouver des logements pour le public spécifiquement H.F. que ce soit auprès de propriétaires privés ou auprès de sociétés de logement public ;

¹ Equivalent temps plein

² Le Service Public Fédéral de Programmation Intégration Sociale

- L'agent d'accompagnement intensif des primo arrivants en rue en vue de partager le suivi intensif via la méthodologie spécifique HF pour tout usager entré dans ce projet, présentant un profil abimé lié aux critères d'accès du Housing First (Nous pouvons rencontrer des personnes chronicisées comptabilisant moins de 2 années en rue) ;
- Le chargé de projets pour partager les données quantitatives récoltées par le service en vue d'alimenter notre observatoire local de la précarité ;
- Sa Direction (Coordinateur général et/ou Coordinatrice-adjointe) pour définir la réponse la plus adaptée dans les situations de plus grande complexité ou lors de cadrages nécessaires d'usagers nécessitant l'intervention d'un tiers pour ne pas mettre à mal l'équipe dans son respect utile des principes philosophiques du Housing First..

➤ Les subventions

Le budget sollicité pour l'année 2022 et également pour 2023 se répartit comme suit :

- Fédéral (Loterie Nationale/SPP-IS) : 125 525,14€ pour deux années ;
- Via le plan de relance de la Région : 250.000€ par année.

L'objectif fixé par la Région Wallonne pour faire prévaloir la subvention est :

Inclure 20 personnes en situation de précarité dans leur logement endéans les 2 ans.

Notons qu'à l'échéance du Plan de relance Housing First, projet prioritaire du PAP1 « Sortir de la précarité », mesure 233, Renforcer et élargir les dispositifs « Housing First/ Housing Led » sur tout le territoire wallon, l'objectif assigné à tous les opérateurs de Housing First vise le suivi de 390 personnes.

➤ Le public cible

Les personnes qui intègrent le service doivent répondre aux critères suivants :

- La longueur du parcours en rue : minimum deux années ;
- Présenter un état de fragilité : soucis de santé mentale et/ou assuétude, en situation de handicap mental et/ou physique ;
- Pouvoir accéder à un revenu ;
- Être preneuses d'un accompagnement intensif.

➤ Les principes Housing First

L'accompagnement Housing First se base sur une méthodologie spécifique, une philosophie et 8 principes. Cette méthodologie est adoptée par tous les services Housing First en Europe en fonction de la réalité de terrain.

Les 8 principes :

I. « Le logement est un droit fondamental de l'Humain »

Selon l'article 23 de la Constitution belge, chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. Voici la raison pour laquelle, Housing First, propose tout d'abord un logement sans condition d'accès au niveau de sa propre personne (exemples : pas d'obligation ni de se sevrer ni de guérison).

L'équipe tente au maximum de proposer un logement adapté aux besoins et désirs de la personne afin qu'une pérennisation de la stabilité soit envisageable à long terme.

II. Choix et contrôle par le locataire

Les personnes continuent d'exercer leur libre-arbitre et leur choix concernant leur projet de vie. On ne contraint pas la personne à se soumettre à de nouvelles obligations (exemples : faire une cure de désintoxication ou encore entamer une hospitalisation). L'équipe est un soutien afin que le projet de vie puisse se stabiliser à moyen ou long terme.

III. La séparation du logement de l'accompagnement

Le service Housing First propose via ce principe, une séparation entre le logement et l'accompagnement. Ces deux notions sont interdépendantes et séparées.

Le bail est au nom du locataire, il a des droits et des devoirs comme tout citoyen qui loue un bien.

Si le locataire ne souhaite plus être accompagné par le service, il est en droit de garder son logement avec l'accord du propriétaire.

Si, à l'inverse, il y a une rupture du bail, il n'y a pas forcément une rupture d'accompagnement. Nous restons dans la situation aussi longtemps que la personne le souhaite et nous retravaillerons son projet en fonction de ses besoins et désirs. Nous reproposerons autant de logement à la personne que nécessaire.

IV. Accompagnement orienté « rétablissement »

En axant son travail sur le rétablissement, le service Housing First, met l'accent sur le bien-être et les ressources de la personne. Des outils sont utilisés et permettent à celle-ci de recouvrir son autonomie ou du moins, une partie.

Il est important de distinguer la notion de « rétablissement » et de « guérison ». Le service travaille sur le rétablissement et non sur la guérison. Le but étant que la personne puisse trouver sa propre stabilité sans pour autant stopper certains comportements (si celle-ci ne souhaite pas les stopper).

(Exemple : une personne qui souffre d'alcoolisme, ne devra pas nécessairement devenir abstinente afin d'être stable dans sa vie. Un équilibre sera à trouver entre sa consommation et son quotidien).

V. Principe de la réduction des risques

Ce principe induit une approche basée sur le soutien, l'aide et l'accompagnement face à la consommation des substances psychoactives et/ou de médicaments. Il n'impose pas l'abstinence. L'équipe a été formée à la réduction des risques et nous travaillons avec la personne afin de minimiser l'impact de la consommation sur sa santé ou son quotidien.

VI. Un accompagnement actif et sans contrainte

L'accompagnement se veut assertif, positif et vise à rendre le rétablissement possible. En aucun cas un membre de l'équipe ne pourra obliger une personne à prendre des décisions qu'elle ne souhaite pas. Il n'y a pas de sanction pendant l'accompagnement Housing First.

VII. La personne est au centre de l'accompagnement

Cet accompagnement est centré sur la personne et est entièrement adapté à celle-ci. Il s'agit d'un accompagnement sur mesure, sans préjugé ni appréhension. Quel que soit leur parcours, les locataires sont des personnes à part entière, capables de choix et d'autonomie.

VIII. Souplesse de l'accompagnement proposé aussi longtemps que nécessaire

L'intensité de l'accompagnement peut varier dans le temps et reste dépendant des besoins individuels. Dans un premier temps, les accompagnements seront très intensifs (rencontres plusieurs fois par semaine afin de solidifier le lien avec le service ainsi que l'accompagnement dans les démarches liées à l'installation, entre autres.) Cette intensité sera évaluée avec la personne au fil du temps.

La compréhension des 8 principes a été simple pour toute l'équipe, cependant la mise en place n'a pas toujours été chose aisée.

Nous n'avons pas de mal à respecter l'ensemble des 8 principes car ils ont tous leur sens et ils nous servent de base pour nos accompagnements. Cependant, deux principes nous semblent plus complexes.

Le premier est le droit au logement pour tous, nous avons plus de demandes de suivis que de logements disponibles sur le territoire. Actuellement la dernière personne que nous ayons mise en logement par un propriétaire privé remonte à août 2023. Notre capteur logement, capte de manière quotidienne mais les loyers sont souvent trop élevés par rapport aux ressources financières des usagers.

Le deuxième, c'est la séparation entre le logement et l'accompagnement. Du fait que nous avons des collaborations essentielles avec d'autres services, qui eux sont tenus à certaines exigences, ils nous demandent d'être vraiment vigilants au bon maintien du logement ou encore au bon paiement du loyer et des factures.

Pour une situation bien particulière, nous suivons un Monsieur depuis plus d'un an et demi, locataire d'une société de logements sociaux. Cette société souhaite qu'il soit expulsé car il est retard de paiement de loyer et a eu plusieurs comportements inadaptés. Il avait rendez-vous au Tribunal, nous l'avons accompagné. La société

nous a demandé de ne pas le défendre, de toute façon nous ne sommes pas avocats mais, si nous suivons les principes et la demande du locataire, nous effectuons des démarches dans le but qu'il garde son logement.

Un autre point à ce sujet, c'est le fait que pour la Société Wallonne des Logements Sociaux et pour l'Agence Immobilière Sociale, afin de maintenir les bonnes collaborations, nous leur rendons un rapport mensuel des situations (ceci avec accord des bénéficiaires). Cela ne nous aide pas à effectuer cette séparation mais permet de maintenir une bonne collaboration entre nos services.

Ça permet également aux deux services de se rendre compte du travail accompli, de l'évolution des situations et de nos limites d'intervention.

Les 8 principes n'ont pas été compris par l'ensemble du réseau, nous avons dû à certains moments nous justifier sur des choix et notre travail est parfois vu comme une sorte d'assistanat. Après quelques réunions, tout le monde s'entend sur notre méthodologie.

Nous éprouvons des difficultés pour baliser nos limites d'intervention, afin de nous aider, la Coordination Générale nous permet de suivre une supervision collective via l'organisme « Stics » et plus précisément, avec Emmanuel Nicolas (assistant social et anthropologue).

III. Méthodologie

➤ Rencontres

Depuis les débuts du service HF, le 25 janvier 2022, nous n'avons cessé que de continuer à multiplier nos expériences, nos rencontres, nos échanges et ce dans le but d'améliorer et d'adapter notre méthodologie de travail pour qu'elle soit le plus possible en adéquation avec notre réalité de terrain, la philosophie Housing First, les locataires et les partenaires.

Ainsi en 2023, en plus de tous les partenaires et institutions du réseau déjà rencontrés en 2022 nous avons ajouté à notre liste les institutions et personnes ressources suivantes :

-  Le S.M.E.S. de Bruxelles (Housing First) ;
-  L'A.S.B.L. « Goods to Give » ;
-  Housing First Ath ;
-  La Maison d'accueil « Metanoïa » à Genly ;
-  L'A.S.B.L. « Articles 27 » ;
-  Nouvelle équipe de l'abri de jour « l'Accueil » sur La Louvière ;
-  La Ministre Fédérale Karine Lalieux ;
-  Le responsable du Territoire Zéro Chômeur de longue durée (C.P.A.S. La Louvière et projet FSE) ;
-  Le service de Trajets de Soins pour Internés ;
-  Emmanuel Nicolas en tant que superviseur de notre équipe.

Cette connaissance du réseau et ces partenariats nous permettent de proposer aux locataires un accompagnement pluridisciplinaire qui peut s'axer sur différents aspects (social, psychologique, psychiatrique, médical, solidaire, alimentaire, matériel, culturel, ...).

Pour consolider nos partenariats avec certains services-clé de notre réseau, des conventions ont été établies entre le service Housing First et ces derniers. Ainsi, la S.C.R.L. « Centr'habitat », l'A.I.S. « Logicentre », la Maison Croix-Rouge La Louvière et Le Roeulx ont fait l'objet d'une convention-cadre. Celle avec le CPAS est en cours d'avalisation par leurs Autorités.

Sont également organisées plus ou moins tous les 2 mois, des réunions entre les différents coordinateurs Housing First de Wallonie. La coordinatrice HF Lab (Fédéral) peut parfois être présente. Ces rencontres permettent aux coordinateurs d'évoquer des situations difficiles ou délicates, de faire le point sur les difficultés rencontrées, d'analyser les pratiques de chacun, d'aborder certains thèmes en lien avec la pratique spécifique de la philosophie HF mais aussi de se tenir informé sur les formations, colloques proposés par le HF Lab ou le HF HuB (Europe).

Ces véritables lieux d'échanges ont pour but de faire véhiculer un message commun et de faire transparaître une cohésion wallonne autour de la pratique du Housing First.

➤ Les réunions

Les réunions d'équipe ont lieu chaque semaine, le jeudi. Lors de celles-ci, l'équipe fait le point sur toutes les situations, les démarches à mettre en œuvre pour les locataires et organise également en concertation le planning de la semaine suivante. Sont invités à participer parfois à ces réunions, la coordination générale, le capteur logement ou la case manager des primos arrivants en rue.

Echanger et communiquer entre membres d'une équipe reste un fondement pour que celle-ci se sente soutenue et puisse viser une certaine forme d'efficacité. Ça ne peut faire que de tendre vers une amélioration de leur pratique, que d'aplanir certaines tensions, que de trouver des solutions aux difficultés rencontrées et ce toujours dans le but d'apporter aux locataires un suivi adapté à leurs besoins.

Vu l'augmentation du nombre de suivis et le manque d'un travailleur au sein de l'équipe, l'équipe HF a été moins présente dans les comités de fonction, réunions cliniques et réunions spécifiques PGF et Plan canicule. La coordinatrice a cependant été active au sein du Comité de fonction 2 du réseau Mosaïque en Santé Mentale.

L'équipe a donc participé à 51 réunions, rencontres pendant l'année 2023.

Donc, depuis le début du projet en 2022, le service HF a pu être représenté au cours de 162 réunions.

➤ Les formations

La volonté de la Coordination Générale était que l'équipe soit formée un maximum avant que le nombre de suivis soit en hausse.

Actuellement c'est bien le cas, l'équipe a pu suivre un certain nombre de formations en lien avec le travail du Housing First.

- Formation « coacher mon équipe, mon projet par la posture manager coach » proposée par le Stics et suivie par la coordinatrice Pauline Bourlart (les 07, 14 et 28 mars 2022) ;
- Formation module de base 1 et 2 « Housing First » proposée par le Housing First Lab et suivie par toute l'équipe (les 19 et 24 avril et le 03 mai 2022) ;
- Formation de base à la prévention des assuétudes en Promotion de la Santé. Proposée par « Prospective Jeunesse » et suivie par la coordinatrice Pauline Bourlart et l'assistante sociale en accompagnement logements Charline Candotti (les 02 et 09 juin et le 29 septembre 2022) ;
- Formation « gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes ». Proposée par le RSULL, dispensée par le STICS et suivie par l'éducatrice HF Cécile Bauwens et la case Manager des primos arrivants en rue, Laura Detaye. (Le 21 octobre 2022 et les 11, 12, 13 et 20 janvier 2023).
- Formation « Voyage au cœur de l'approche systémique » proposée par le Stics et suivie par la coordinatrice HF Pauline Bourlart et l'éducatrice HF Cécile Bauwens (le 25 avril, les 09 et 30 mai, le 20 juin, le 06 septembre et le 3 octobre 2022) ;
- Formation « De la réduction des risques à la prévention des assuétudes » proposée par « Prospective Jeunesse » et « Modus Vivendi ». Formation suivie par les éducateurs HF Cécile Bauwens et Nicolas Zanolin (les 25 et

30 août et le 1^{er} septembre 2022) ;

- Formation « Introduction à la réduction des risques à l'usage de drogues ». Proposée par le RSULL et suivie la coordinatrice Pauline Bourlart, l'assistante sociale en accompagnement logements Charline Candotti et l'éducatrice HF Cécile Bauwens (Les 04 et 11 octobre 2022) ;
- Formation « Le travail social face aux comportements paradoxaux des usagers », comment aider sans s'épuiser ? proposée par le RSULL et suivie par la coordinatrice Pauline Bourlart, l'assistante sociale d'accompagnement en logements Charline Candotti et l'éducatrice HF Cécile Bauwens (le 18 novembre et le 1^{er} décembre 2022).

Avec l'accord de la coordination du RSULL et de son Président, la coordinatrice a eu l'opportunité de suivre en 2022 une formation proposée par le HF LAB (Fédéral) et le HUB (Europe). Cette formation intitulée « Train the Trainer » a eu lieu dans 3 villes européennes différentes (Berlin, Bologne, Budapest) et répartie sur 9 jours.

En suivant cette formation, la coordinatrice Pauline Bourlart est reconnue comme formatrice HF agréée et peut ainsi former de nouveaux travailleurs à la philosophie et pratique HF. Ceci représente une réelle plus-value pour l'équipe HF et la coordination générale du RSULL louviérois.

Elle a déjà pu ainsi donner sa première formation en co-animation avec la coordinatrice du HF Namur en mars 2023. Un deuxième module est en cours et se terminera en février 2024.

Ceci a permis que La Fondation Roi Baudouin octroie au RSULL, sous le couvert d'une convention, une subvention d'un montant de 2000€ pour faciliter la dispense de ces formations.

Fin 2022, le service HF a pu proposer un nouveau programme de formations pour 2023. Ce dernier respectant les attentes de l'équipe a eu l'aval de la Coordination Générale.

- Continuité de la formation « gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes ». Proposée par le RSULL et suivie par l'éducatrice HF Cécile Bauwens (les 12,12,13 et 20 janvier 2023) ;
- Formation « Accompagner des personnes sans-abri en collectivité : Soutenir la capacité des personnes à prendre soin d'elles ». Proposée par l'AMA et suivie par l'assistante sociale d'accompagnement en logements (les 12 et 19 janvier, les 02 et 09 février, le 23 mars, le 20 avril, les 01 et 29 juin et le 21 septembre 2023) ;

- Formation « Intersession à destination des directions : Encadrer et accompagner une équipe ». Proposée par l'AMA et suivie par la coordinatrice HF (le 13 janvier, le 10 février, le 21 avril, le 24 mai et le 16 juin 2023) ;

- L'assistante sociale en logements Charline Candotti et l'éducateur HF Nicolas Zanolin ont suivi le module BEPS les 16 et 23 novembre 2023 :

Après les évaluations de l'équipe, certains membres de l'équipe ont souhaité se former à la gestion des émotions :

- Formation sur l'empathie « L'empathie au sein d'une relation d'aide. Un chemin vers l'autre qui passe d'abord par soi-même » proposée par le Stics (les 19 et 20 octobre 2023). Suivie par l'assistante sociale d'accompagnement en logements Charline Candotti et la coordinatrice Pauline Boulart;
- Formation « conduite d'un entretien d'évaluation » proposée par le Province du Hainaut, destinée aux cadres de la fonction publique suivie donc par la coordinatrice Pauline Boulart (les 01 et 08 juin 2023) ;
- Formation « Gestion de l'agressivité en lien avec la santé mentale et la gestion des assuétudes » suivie par l'éducateur HF Nicolas Zanolin et toujours en cours ;
- L'équipe complète a participé à une matinée d'échanges proposée par le CeRAIC « En quoi l'urgence sociale interroge-t-elle les pratiques professionnelles » (18 octobre 2023).

2024 se voit déjà bien et les perspectives en matière d'objectifs de travail, de rencontres et de formations sont nombreuses :

- Poursuivre l'accompagnement de nos locataires et viser le maintien en logement ;
- Intégrer de nouveaux locataires dans le service sur base de logements accessibles sur le marché et adaptés aux besoins ;
- Créer ou rencontrer de nouveaux contacts/partenaires dans le but d'obtenir des offres et des moyens spécifiques supplémentaires ;

- Maintenir les partenariats existants pour renforcer l'accompagnement des locataires ;
- Continuer à promouvoir la philosophie et la pratique HF dans le réseau partenarial local, auprès des instances politiques locales, régionales et européennes ;
- Viser à intégrer des jeunes et des femmes conformément aux attentes du projet fédéral « Nouvelles trajectoires Housing First » ;
- Veiller à développer l'empowerment et la participation active des locataires ;
- Rencontrer une équipe française HF et échanger sur les bonnes pratiques ;
- Rencontrer une équipe de soins palliatifs/intensifs afin de se préparer à un accompagnement en fin de vie, comment accompagner au mieux vers la fin ? ;
- Rencontrer une équipe d'infirmiers à domicile pour une collaboration plus étroite et pour un suivi médical des locataires plus approprié ;
- Rechercher une formation qui pourrait s'intituler : « Comment réagir adéquatement face à un usager présentant des problèmes de santé mentale ? ».

IV. Le service Housing First du Relais Social de La Louvière

➤ Les locataires

Pour évoquer le public accédant au service HF, nous identifions chaque usager comme étant un locataire.

21 personnes sont entrées en logement via notre aide et notre accompagnement intensif.

Parmi ces 21 personnes, une est décédée en décembre 2022, une est partie vivre en Ardenne Belge. Ce qui a conduit à la fin du suivi, c'est évidemment la géolocalisation et la personne n'a pas souhaité une orientation vers un service similaire car elle vit en couple et d'après ses dires, tout se passe bien...

Nous avons eu également une fin de suivi pour non-collaboration. La personne a porté plainte contre le service à deux reprises. De ce fait, la Coordination Générale a prononcé la fin du suivi.

Pour une 4^{ème} personne, nous considérons que le suivi est en suspens, elle a bloqué nos numéros de téléphone, elle a été expulsée en décembre 2023 et nous n'avons toujours pas de nouvelles. Néanmoins, si cette personne revient vers nous, nous serons ravis de pouvoir l'aider à nouveau, notre porte reste ouverte.

De manière générale, nous ne stoppons pas les suivis même si les personnes peuvent paraître « rétablies », nous gardons le contact et nous continuons pour certains, de les voir une fois par semaine. Pour d'autres, les contacts téléphoniques sont majoritaires.

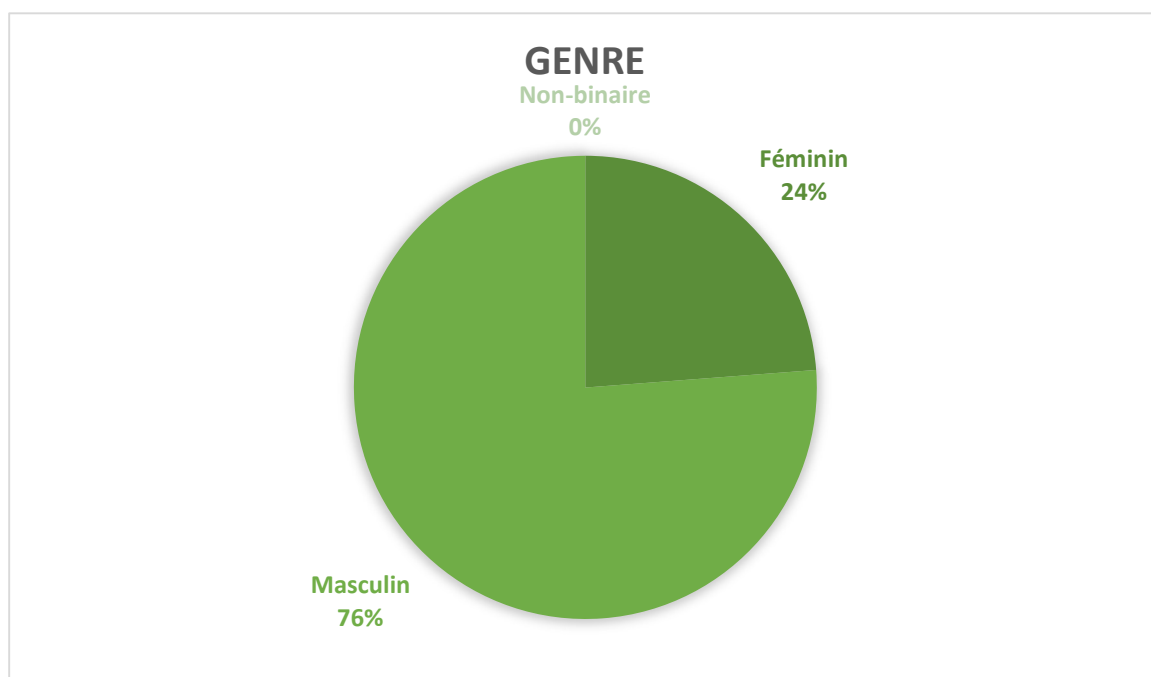
Toutes les décisions sont prises à la suite d'une réunion d'équipe.

Si nous comptons 3 sorties et 1 décès, nous arrivons à un taux de maintien en logement de **85% soit 18/21**. Nous gardons la personne décédée dans nos statistiques de maintien car il ne s'agit pas d'une sortie volontaire du projet.

Concernant nos locataires actuels, et plus précisément **au niveau de la réinsertion socio-professionnelle**.

Par notre travail quotidien avec les locataires sur leurs projets de vie, nous avons pu en accompagner 3 plus précisément vers des expériences d'insertion socio-professionnelle.

Répartition par genre

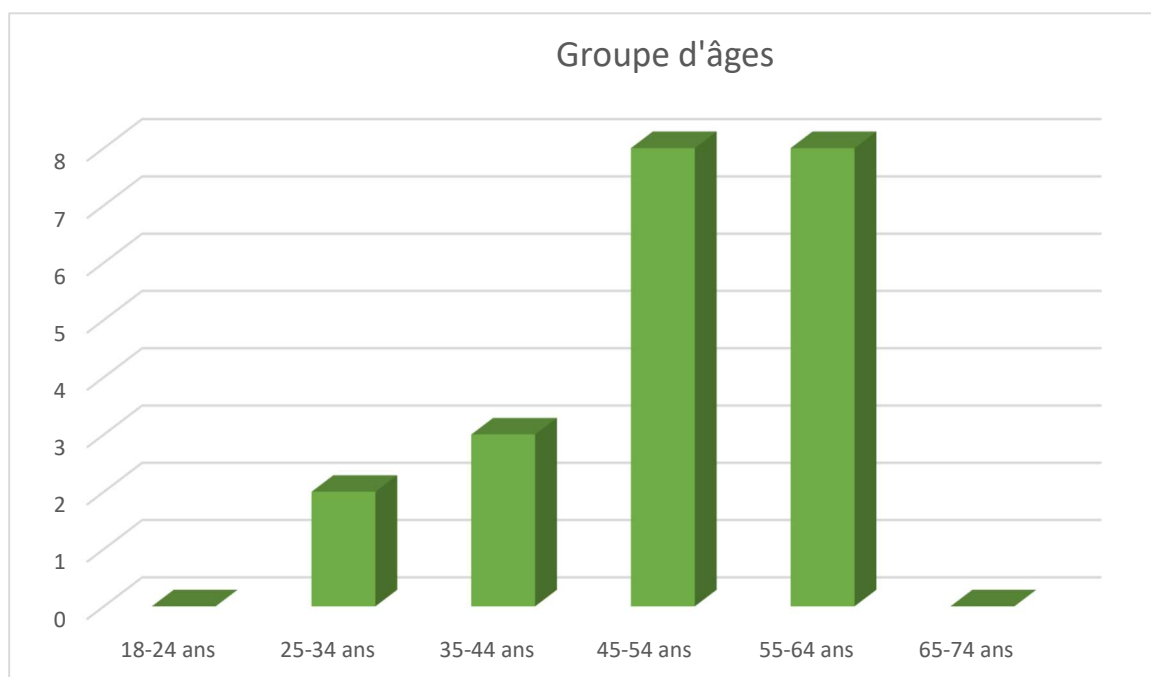


Parmi les 21 personnes qui sont entrées en logement, nous avons eu 5 femmes et 16 hommes. Ce graphique représente l'ensemble des locataires intégrés en logement.

Actuellement, au 28/02/2024, nous suivons activement 3 femmes et 14 hommes.

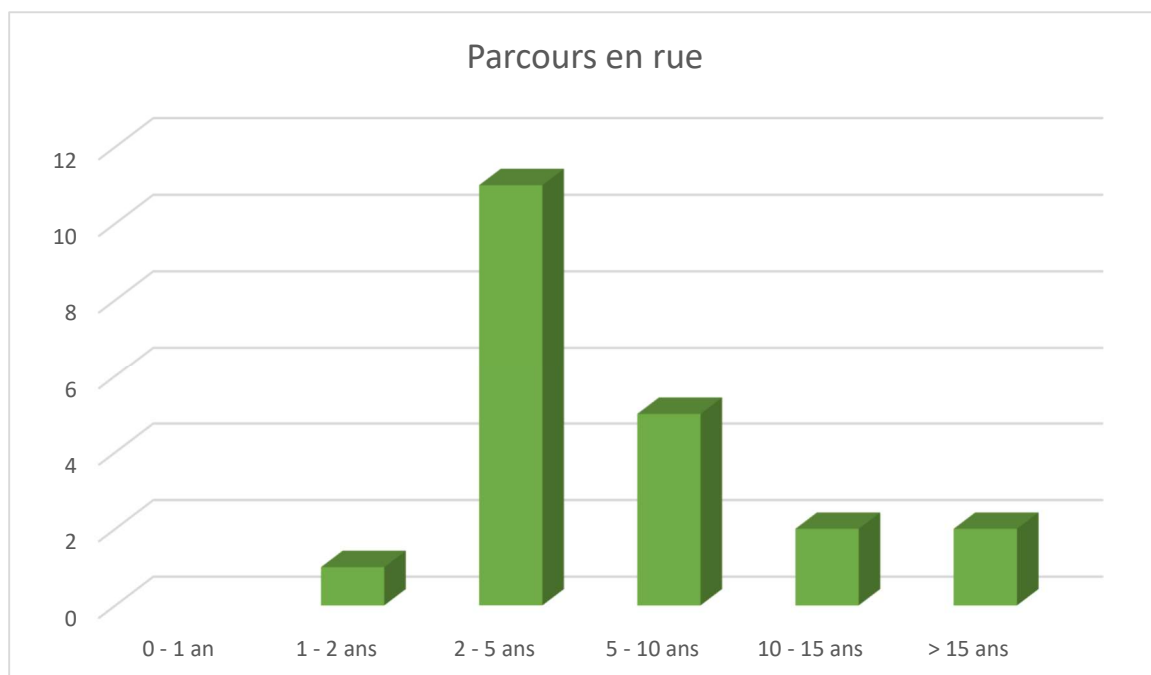
1 Homme est en attente d'intégration d'un logement.

Répartition par groupe d'âges



Ce graphique, nous permet de remarquer que la majorité de notre public se situe entre 45 et 64 ans, cela correspond à 76,19%.

Longueur du parcours en rue



Notre service intègre une majorité de personnes disposant d'un parcours en rue de 2 à 5 ans.

Nous pouvons remarquer dans ce graphique que nous avons une personne qui a entre 1 et 2 ans d'instabilité derrière elle.

Au niveau des conditions d'accès de notre service, nous visons normalement deux ans de parcours en rue. Pour une situation spécifique d'expulsion d'un logement, avec un animal de compagnie et en rue depuis un peu plus d'un an, nous avons assoupli le cadre.

Cette personne a des soucis d'assuétudes et des problèmes neurologiques. Elle a très fréquemment des problèmes de mémoire dus à la consommation d'alcool, diagnostiqués par le neurologue. Sa prise en charge nécessitait un accompagnement intensif afin d'éviter une chronicisation. Nous suivons sa situation en duo avec notre case-manager d'accompagnement intensif des primo-arrivants en rue.

Lorsque nous parlons du parcours en rue, d'instabilité, nous nous référençons à la définition du sans-abrisme par la FEANTSA.

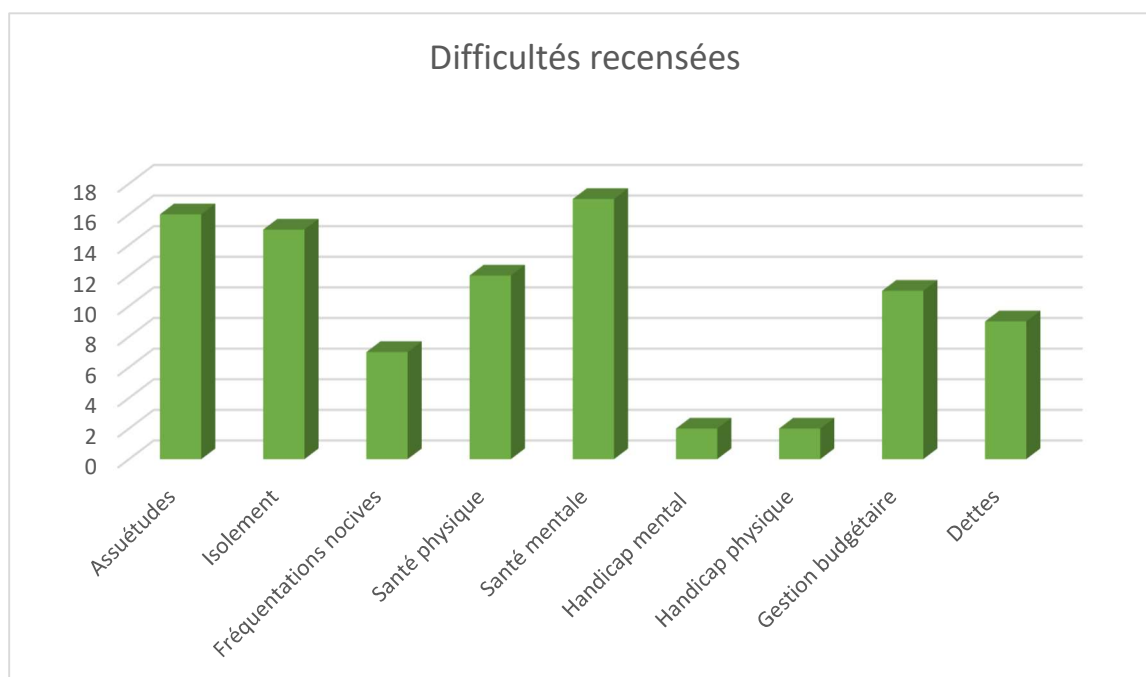
« Bien qu'il n'existe pas de définition universelle du sans-abrisme, la FEANTSA prône une définition qui englobe le sans-abrisme de rue, l'absence de logement, le logement précaire et le logement inadéquat. »

La FEANTSA a développé [l'ETHOS](#), la typologie européenne du sans-abrisme et de l'exclusion liée au logement, afin de fournir un cadre commun pour évoquer la question du sans-abrisme. Elle essaie de couvrir toutes les situations de vie qu'englobent le sans-abrisme et l'exclusion liée au logement :

- **Sans abri** (personnes vivant dans la rue ou en hébergement d'urgence) ;
- **Sans logement** (personnes en foyer d'hébergement pour personnes sans domicile, en foyer d'hébergement pour femmes, en hébergement pour immigrés, sortant d'institutions et bénéficiaires d'un accompagnement au logement à plus long terme) ;
- **Logement précaire** (personnes en habitat précaire, menacées d'expulsion ou menacées de violence domestique) ;
- **Logement inadéquat** (personnes vivant dans des structures provisoires/non conventionnelles, en logement indigne ou dans des conditions de surpeuplement sévère). » ³

³ <https://www.feantsa.org/fr/about-us/faq>

Les difficultés des locataires recensées



Les 21 personnes que nous avons mis en logement, présentent plusieurs difficultés. Cela peut aller d'une problématique sévère au cumul de plusieurs difficultés en même temps, cela dépend du profil de la personne. Ce constat est logique vu les critères d'accès au projet. Si nous calculons une moyenne, une personne suivie par notre service cumule 4,33 problématiques.

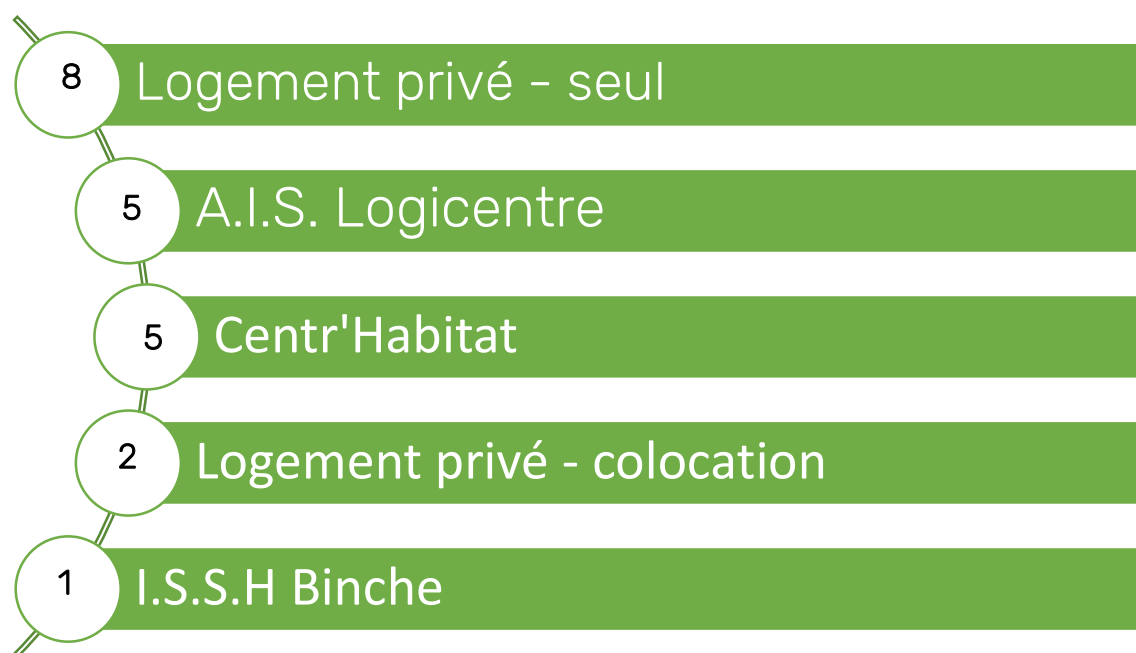
Afin de répondre aux diverses problématiques, nous travaillons en collaboration avec le réseau.

Ce graphique est une photo de l'état des difficultés rencontrées à leur entrée en logement.

➤ Les logements

En date du 31/12/2023, nous avons inclus 21 personnes en logement.

Voici les différents types de logements :



Les baux appartiennent et sont signés par les locataires. De ce fait, le logement leur appartient en tant que personne ouvrant les droits et les obligations des locataires.

En 2022, nous avons 3 personnes en colocation.

En 2023, 2 personnes sont toujours en colocation, la 3^{ème} a souhaité déménager vers un autre type de logement, un studio, offrant moins de contraintes de proximité.

➤ Les accompagnements

Les accompagnements sont divers et variés sur base du respect du cadre méthodologique HF, ils dépendent des besoins et souhaits des locataires.

L'intensité des visites varie également selon les besoins des locataires.

Dès l'entrée en logement, l'accompagnement se veut intensif (plusieurs fois par semaine, voir tous les jours). L'intensité peut diminuer au cas par cas.

Nous pouvons effectuer plusieurs interventions, voici quelques exemples :

- Accompagner aux rendez-vous médicaux ;
- Accompagner pour des visites de logements privés et publics ;
- Sensibiliser à la réduction des risques, le cas échéant ;
- Accompagner pour des rencontres avec les travailleurs sociaux de Centr'habitat (S.C.R.L.) et Logicentre (A.I.S.) ;
- Accompagner chez un avocat ou encore pour se rendre au Tribunal ;
- Encadrer de rencontres avec les enfants placés ou avec la famille de l'usager ;
- Suivre des démarches de mise en ordre administrative ;
- Accompagner dans toutes les démarches que la personne souhaite entreprendre ;
- Accompagner aux rendez-vous avec les services de médiation de dettes ;
- Encadrer lors d'activités de type, loisir, bien-être, découvertes culturelles, ... ;
- Suivre la gestion des courriers et le travail administratif ;
- Aller faire des visites ponctuelles en prison ;
- Suivre les personnes sur tout lieu de vie en institution, maison d'accueil, maison de vie communautaire, hôpital général, hôpital psychiatrique, ... ;
- ...

Nous sommes ouverts à toutes les demandes, besoins et souhaits des personnes. Dans la mesure du possible nous tentons d'y répondre. Si notre service ne peut pas y répondre, nous mettons tout en œuvre pour solliciter le service compétent et nous orientons au mieux sur cette base.

Nous pouvons également :

- Aider à faire les relevés de compteur ;
- Conserver le contrat de bail ;
- Conserver les documents importants ;
- Prendre des rendez-vous de tous types ;
- Encadrer la gestion budgétaire du locataire ou du candidat ;
- Tenter de sensibiliser sur l'importance de payer les factures ;
- Aider à remettre en couleur l'espace de vie ;
- Aider pour faire les courses ;
- Veiller à l'hygiène ;
- Faciliter l'entente entre le propriétaire et le locataire ;
- Tout mettre en œuvre pour que la personne se sente bien dans son logement ;
- Aider à créer un réseau autour de la personne ;
- Intégrer les usagers dans un travail d'affiliation sociale ;
- Aider pour déménager ;
- Mettre en place des services d'aide au maintien à domicile, de soins divers, ...
- ...

➤ Les interventions

A l'instar des accompagnements, les interventions ont été diversifiées.

Voici le détail des **6 493** interventions opérées :

- 2 530 Contacts téléphoniques avec les locataires ;
- 1 247 Suivis en logement (après l'entrée) ;
- 1 009 Démarches administratives (Mutuelle, Onem, Forem, ...) ;
- 520 Contacts avec le réseau ;
- 373 Gestions des courriers ;
- 174 Accompagnements à la banque ;
- 103 Accompagnements à des rdv médicaux et à l'hôpital ;
- 96 Accompagnements pour achats divers ;
- 81 Contacts avec les familles ;
- 46 Accompagnement à Utopie, la Maison Croix-Rouge ou aux Magasins Citoyens ;
- 37 Rencontres avec les bénéficiaires qui sont actuellement suivis par notre équipe et qui ne sont pas encore en logement ;
- 34 Visites Hôpital ;
- 25 Accompagnements au CPAS ;
- 24 Accompagnements à la Commune ;
- 17 Accompagnements à la Mutuelle ;
- 16 Accompagnements pharmacie ;
- 15 Accompagnements au service de médiation de dettes ;
- 14 Visites Maison de Repos ;
- 13 Visites de logement (avant l'entrée) ;
- 12 Déménagements ;
- 12 Rencontres et explications du projet ;
- 10 Accompagnements au Relais Santé ;
- 10 Accompagnements à la Poste ;
- 7 Entrées en logement ;
- 7 Encombrants ;

- 5 Accompagnements à Logicentre et Centr'habitat ;
- 4 Accompagnements à la Police ;
- 4 Accompagnements chez un avocat ;
- 4 Accompagnements en Maison de Justice ;
- 4 Aides au nettoyage et rangement du logement ;
- 3 Audience Tribunal ;
- 2 Accompagnements pour réaliser des photos d'identité ;
- 2 Accompagnements au Forem ;
- 1 Accompagnement en maison d'accueil ;
- 1 Visite en prison ;
- 1 Accompagnement visite enfant ;
- 0 Accompagnement à l'abri de jour « L'accueil » ;
- 0 Accompagnement Parenthèse ;
- 0 Accompagnement au syndicat ;
- 0 Accompagnement pour T.I.G.⁴ ;
- 0 Accompagnement à l'AVIQ

Nous pouvons constater une croissance de 141,3% par rapport aux 2 686 interventions de 2022. Ceci peut s'expliquer par l'évolution vers une certaine forme de rodage dans notre pratique. Nous sommes actuellement bien lancés et gagnons en expérience chaque jour.

Nous avons aussi ajouté un item dans nos statistiques, nous prenons en compte les appels téléphoniques échangés avec nos locataires et ce depuis le 01/01/2023. C'est un élément qui nous paraît essentiel, cela prend beaucoup de temps à l'équipe et ceci permet parfois de solutionner certains problèmes.

⁴ Travail d'intérêt général

➤ Les sorties du service

21 personnes sont entrées en logement via notre aide et notre accompagnement intensif.

Nous avons vécu 3 fins de suivi et une situation qui est en suspens.

Concernant les fins de suivi :

- En 2022, un des premiers locataires est décédé ;
- En 2023, une personne a décidé de changer de territoire géographique. Elle vivait seule dans son logement, la solitude était très difficile à vivre, elle s'est réfugiée dans l'alcool. Après de nombreuses discussions, elle a décidé de se sevrer à l'hôpital et elle a suivi une postcure dans un autre centre. Au bout de quelques mois, elle a rencontré une personne qui était dans le même centre. Ils ont décidé de partir ensemble dans les Ardennes Belges, là où se trouve le logement du compagnon. Nous avons maintenu un contact téléphonique les premiers mois. Actuellement, nous ne prenons plus de contact car elle n'est pas désireuse. Elle n'a pas souhaité être orientée vers un service similaire ;
- En 2023, une personne a porté plainte à deux reprises contre notre service. Ce geste démontre bien que la relation de confiance était inexistante. Dans ces conditions, notre Coordination Générale a tranché en mettant fin au suivi. Nous étions d'accord, le suivi était vraiment devenu très complexe. Néanmoins, notre capteur logement était d'accord de l'accompagner dans des démarches concernant son logement. La personne n'a pas donné suite. Le capteur logement est resté un soutien pour le propriétaire.
- Concernant la 4^{ème} situation, nous considérons que le suivi est en suspens, elle a bloqué les numéros de téléphone de l'équipe, elle a été expulsée en décembre 2023 suite à de nombreux loyers impayés et depuis plus de nouvelles. La personne ne nous a jamais parlé du fait qu'elle éprouvait des difficultés à payer son loyer social. Néanmoins, si cette personne revient vers nous, nous serons ravis de pouvoir l'aider à nouveau, notre porte reste ouverte.

Ces sorties du service ont eu lieu pour de diverses raisons exposées ci-dessus. Concernant le décès, nous nous étions rendus sur place suite à l'interpellation de sa maman car son fils ne répondait plus, sa lumière était allumée et c'était le week-end de son anniversaire. N'arrivant pas à ouvrir la porte car la clef était dans la serrure à l'intérieur du logement, nous avons appelé les secours. C'est eux qui ont trouvé son corps inanimé. Nous avons tous été émus par sa disparition et deux membres de l'équipe se sont rendus à son enterrement pour lui rendre un dernier hommage.

Nous nous confortons dans l'idée qu'il a pu partir dignement, avec un toit au-dessus de sa tête.

Concernant les autres sorties du service, nous respectons les choix des personnes. Pour la personne qui a quitté son logement d'un commun accord, nous sommes contents pour elle, elle a trouvé l'amour et ça se passe bien d'après ses dires.

Pour le locataire qui s'est fait expulser, nous ne considérons pas ceci comme un échec mais plutôt comme une expérience et s'il le souhaite nous l'accompagnerons dans un nouveau projet de vie, de logement. De cette situation, a permis que la société de logements sociaux nous communique tous les mois les paiements ou non-paiements des usagers. Grâce à cela, nous pouvons les conscientiser en temps voulu.

Concernant la personne qui a été agressive envers toute l'équipe et qui a porté plainte à deux reprises, l'équipe s'est sentie soutenue par sa Coordination Générale et soulagée de ne plus devoir assurer le suivi.

V. L'affiliation sociale

La question du logement ne peut pas à elle seule résumer le phénomène du sans-abrisme, il résulte d'une succession de ruptures sociales qui font qu'à un moment donné, une personne se retrouve sans filet de sécurité face aux aléas de la vie.

Afin de tenter d'en sortir, il faut enclencher le processus inverse : celui de l'accrochage social, de la création de liens et de réseaux de relations, de rompre l'isolement social.

Lorsque nos locataires entrent en logement c'est une nouvelle vie qui recommence pour eux mais se retrouver seul dans un logement après autant d'années n'est pas si simple. C'est ici que l'insertion sociale a tout son sens.

Les objectifs de l'affiliation sociale sont de permettre aux locataires de créer du lien, rompre l'isolement social, de les sortir de l'ennui mais également d'entrer dans un processus d'empowerment au travers d'actions qui leur permettront de développer leurs compétences et redevenir acteurs de leur vie. Tout cela en créant des collaborations avec les autres services du réseau partenarial du Relais Social.

Ainsi, nous avons pu commencer à travailler l'affiliation sociale le 23 décembre 2022, c'est Charline Candotti l'assistante sociale, responsable de ce volet.

Nous avons organisé un petit-déjeuner de Noël au sein du local se trouvant dans le parc Warocqué de La Louvière. Local mis à notre disposition par le service « PCS/Cohésion sociale » de la ville de La Louvière.

Tous les locataires ont été invité à cet évènement convivial, six de ceux-ci étaient présents. Des viennoiseries, cougnoles, caco et café ont été partagés dans la bonne humeur et la convivialité.

Cette première expérience constructive et positive pour les locataires nous a motivé à reprogrammer ce type de moment « festif » en 2023.

Sont donc nées en 2023 les premières Assemblées des locataires (30 mai 2023).

Entre temps, l'assistante sociale Charline Candotti et sa stagiaire ont animé une séance sur l'estime de soi (25 avril 2023). Six locataires ont participé à cette rencontre.

Les Assemblées des locataires ont pour but de réunir les usagers désireux de faire partie de ces moments d'échanges entre locataires Housing First.

Ceux-ci se retrouvent en groupe, partagent des informations, échangent entre eux, jouent et participent à des actions spécifiques proposées par Charline Candotti et ce, sur base de leurs souhaits.

Le 1^{er} journal des locataires a ainsi été pensé et rédigé au sein d'une Assemblée des locataires, et ce avec leur aide et idées précieuses. Dans le courant de février 2024, le 2^{ème} journal des locataires devrait être publié.

Ces actions permettent aux locataires de repartir valorisés et impliqués dans un processus de reconnaissance identitaire.

En 2023, 8 rencontres communautaires ont été mises en place et ce dans le but d'inviter les locataires à s'inscrire dans un processus d'activation et d'affiliation.

De nombreuses autres activités sont prévues en perspectives de 2024.

Un partenariat avec l'ASBL « Utopie » pour la création d'un jardin partagé et solidaire. Ce qui permettra de travailler avec les locataires intéressés différents aspects (apprendre à jardiner, apprendre à bouger pour se maintenir en forme physiquement et moralement, apprendre à récolter le fruit du travail accompli, envisager des échanges solidaires, ...).

Grâce à des moyens financiers spécifiques injectés par le RSULL, l'acquisition de chèque « Article 27 » a été possible. Ce qui permettra d'envisager avec les locataires des sorties « cinéma » mais aussi culturelles ainsi que des « voyages-découvertes ».

D'autres partenariats sont prévus, notamment avec la ville de La Louvière via son PCS⁵. Dans le cadre de cette collaboration, une activité « vélo » sera organisée. Ce qui permettra aux locataires de découvrir le patrimoine régional et de pratiquer une activité physique.

Des « rencontres-échanges » sont envisagées en inter-services Housing First wallons. Le 30 janvier 2024, une randonnée de 12 km est organisée dans le bois d'Andenne avec les locataires du Housing First Namurois et une autre en avril 2024 sur le terroir du Bois de Cazier entre les HF de Namur, Charleroi, Liège et La Louvière.

Ces différentes actions constitueront l'amorce du développement d'un travail d'affiliation sociale indispensable au soutien des locataires.

En effet, il ne suffit pas de placer une personne en logement pour viser un maintien durable en logement. Un travail est nécessaire sur différents aspects des besoins des personnes suivies.

⁵ Plan de Cohésion Sociale

VI. La communication

En 2022, le travail du service Housing First a fait l'objet d'une publication dans la revue citoyenne de la ville de La Louvière « La Louvière à la Une ». Un des premiers locataires avaient accepté d'être interviewé pour l'occasion.

Un autre locataire a lui témoigné dans un reportage diffusé sur la chaîne de TV locale ACTV.

La page Facebook du service permet de communiquer sur les activités, les mises en logement ou également sur des appels aux dons.

En 2023, le 4 octobre, Madame la Ministre Lalieux a souhaité rencontrer le service Housing First Louviérois. L'équipe a pu échanger avec celle-ci sur son travail, sa réalité de terrain, les difficultés rencontrées...

Madame la Ministre a rencontré également deux locataires dont un dans son logement.

Ils ont ainsi eu le privilège de pouvoir discuter avec elle de leur parcours de vie jusqu'à leur entrée en logement soutenue par le service Housing First.

Ceux-ci, par cette démarche, se sont sentis écoutés, valorisés voire entendus. Le reportage ACTV sur ce sujet est disponible le site de la chaîne.

VII. Récit de vie

Monsieur M.

« Nous avons rencontré Monsieur M. en novembre 2022, il faisait la manche devant le Lunch Garden, où nous avons décidé de nous rendre avec un de nos locataires Monsieur B. pour fêter son anniversaire.

Monsieur M. avait 24 ans et était en rue depuis 2018 suite à des conflits familiaux. Un parcours de sans-abrisme de 4 années et de sans chez-soi en passant par diverses structures. Dépressif, angoissé, consommateur de cannabis et addict aux jeux vidéo.

Notre collègue Cécile le connaissait déjà via son ancien travail, éducatrice mobile au sein du CPAS de La Louvière. Nous avons informé les éducateurs mobiles et la psychologue du DUS de sa présence sur le territoire. Une fois l'accroche établie avec ces services, nous nous sommes tous réunis afin de nous coordonner sur le travail à mener. Après cette rencontre, il a commencé à fréquenter le réseau louviérois, en se rendant au Relais Santé et au Tremplin (abri de nuit). Les éducateurs mobiles se sont occupés de sa remise en ordre administrative et d'un accès au revenu d'intégration.

Peu de temps après cela, une colocation était disponible via le capteur logements. Monsieur M. n'était pas convaincu car la vie en collectivité lui avait déjà posé des soucis par le passé. Une visite a eu lieu et finalement, le 29/12/22, il a accepté d'entrer dans la colocation. Il n'en pouvait plus de cette instabilité. C'était un tremplin, une possibilité de se poser quelques temps avant de trouver un logement isolé. Mr M. était suivi à raison de 2 fois par semaine.

Il est resté dans la colocation jusqu'au 15 mai 2023, la situation n'était plus tenable, il ne s'entendait plus avec les autres colocataires.

Le 16/05/23, il est entré dans son studio et l'équipe l'a aidé pour son déménagement.

Mr M. rencontrait des problèmes d'hygiène personnelle et dans son logement. Un travail de sensibilisation a été mené avec lui et une aide au rangement et au nettoyage de son appartement lui a été apportée avec le soutien de l'équipe. Nous tenons à souligner qu'il est très rigoureux au niveau de sa gestion financière, que ce soit pour le paiement de son loyer, des charges et de sa vie quotidienne.

Il a toujours été très respectueux envers l'équipe, lorsqu'il n'était pas disponible pour un suivi à domicile, il prenait le soin de nous avertir en amont.

Après quelques mois, Mr M. a manifesté le souhait d'entamer un Art 60. Nous l'avons orienté vers le service d'Insertion Socio Professionnelle du CPAS de La

Louvière. L'équipe l'a soutenu et accompagné dans son projet et aujourd'hui, Mr M a signé un CDD auprès de la ville de La Louvière en tant qu'agent administratif.

Nous avons d'ailleurs eu la bonne surprise de pouvoir partager un verre avec lui et son équipe, lors des vœux du Bourgmestre. C'était un super moment « hors cadre » et nous sommes très fiers de lui et de son parcours.

Le suivi de Mr M est donc adapté en fonction de sa « nouvelle vie ». Des échanges téléphoniques et des messages mais aussi des rencontres plus informelles sur le temps de midi s'effectuent. »

VIII. Conclusion

En conclusion, nos journées ne se ressemblent jamais car les profils des locataires et les accompagnements réalisés sont très diversifiés. Nous avons aussi des imprévus, parfois drôles, tristes ou même stressants. Notre méthodologie prévoit que nous ayons le temps de pouvoir consacrer du temps à nos usagers et le fait de les rencontrer plusieurs fois par semaine, créer un lien de confiance et un climat agréable. Tout ceci fait partie de la richesse de notre travail.

Cependant, nous avons ressenti des difficultés à octroyer le temps nécessaire à chaque personne, à chaque suivi et ce depuis que nous ne sommes que 2,5 équivalents temps plein sur le terrain (1 mi-temps reste nécessaire dans la fonction de coordination). Cela a causé quelques frustrations à l'équipe et de la part des usagers également.

Au vu des suivis qui augmentent, nous aimerions garantir une qualité de travail et pour ce faire, nous sommes dans l'obligation d'engager une personne à temps plein afin de remplacer Cécile, éducatrice. Ceci est prévu dans le courant du mois de mars 2024.

Afin de proposer un accompagnement pluridisciplinaire aux locataires, nous avons besoin du réseau louviérois sur qui nous pouvons compter et nous les remercions grandement. Sans eux, ce ne serait pas possible de couvrir tous leurs besoins.

Pour maintenir en logement les locataires, nous leur proposons des suivis à domicile plusieurs fois par semaine. Le nombre de jour par semaine est négocié avec le locataire. De manière générale, nous commençons par un minimum de 2x par semaine et nous réadaptions en fonction des désirs et besoins.

Nous savons que rien ne serait possible sans le soutien financier de la Région Wallonne et des différents appels à projets que ce soit du Fédéral ou des Fondations. Nous sommes soutenus également par le Housing First Hub (europe) et Housing First Lab (Fédéral). Nous avons pu rencontrer la nouvelle coordinatrice francophone du HF Lab, elle nous aide dans la récolte des données et dans la mise en place des modules de formations.

Nous remercions grandement toute l'équipe du Relais Social, nous avons pu compter sur le soutien moral et physique des membres du RSULL. Nous avons pu également compter sur le soutien et l'encadrement de notre Coordination Générale, Madame Barbieri et Monsieur Debelle. Merci.

Nous remercions également la D.G.O.5 et notre Coordination Générale d'avoir accepté qu'un budget soit alloué pour développer l'affiliation sociale, cette année 2024 aura un autre relief.

Nous sommes fiers d'avoir aidé et accompagné 17 personnes à se stabiliser dans leur logement et leur vie.

Pour comprendre pleinement l'aventure Housing First, il faut la vivre, si cela vous tente, venez passer une journée avec notre équipe 😊

“L'espoir est une mémoire qui désire.”

Honoré de BALZAC