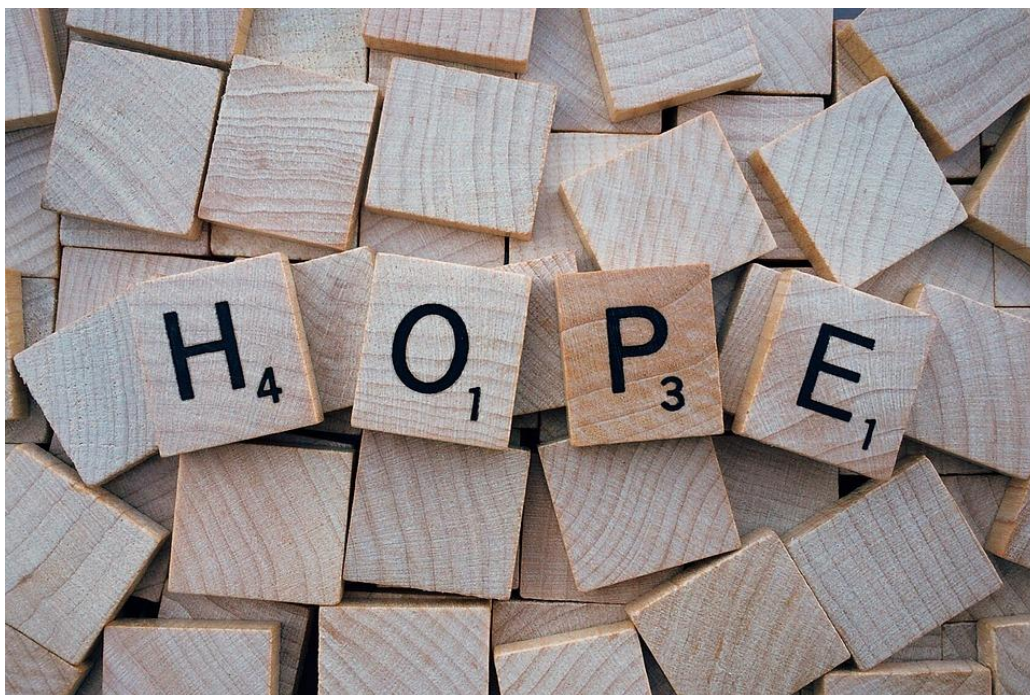




Housing First La Louvière

Relais Social Urbain de La Louvière

Rapport d'activités du 25 janvier 2022 au 31 décembre 2022



Avec le soutien de
la



Centralité autour de l'utilisateur
Fraternité dans l'action

Association Chapitre XII
« Le Relais Social Urbain
de La Louvière » Régie par
la loi du 08/07/1976

*Nous dédions ce rapport d'activités à
Monsieur D. décédé dans son nouveau
chez soi le 26 décembre 2022.*

Table des matières

I.	Introduction	3
II.	Service	4
1.	L'équipe	4
2.	Les subventions	4
3.	Le public cible	5
4.	Les principes Housing First	5
III.	Méthodologie.....	8
1.	Nos débuts.....	8
2.	Nos rencontres	9
3.	Nos réunions et formations	11
IV.	Réalités de terrain	13
1.	Les passages et maraudes	13
2.	Les personnes rencontrées	15
2.1	Les femmes	15
2.2	Les hommes	16
3.	Les personnes incluses dans le service	17
3.1	Répartition des usagers par genre	18
3.2	Répartition par âge des locataires	18
3.3	Longueur du parcours d'instabilité	19
3.4	Les difficultés rencontrées	20
4.	Les logements.....	21
5.	Les accompagnements	22
6.	Les interventions	24
7.	Sortie du service	25
V.	Communication.....	26
VI.	Récit de vie	27
	Monsieur D.	27
VII.	Conclusions et perceptives	29

I. Introduction

Le Housing First ou en français, logement d'abord, est une méthode de travail social innovante qui a débuté dans le début des années 90 aux Etats-Unis et qui, sur base de bons résultats avec le public ciblé, s'est développée dans de nombreux pays d'Europe.

En Belgique, entre 2013 et 2016, sous la supervision du Fédéral et sous la supervision de la cellule de soutien et de développement « Housing First Belgium LAB », des expériences de type "Housing First" ont été menées à Anvers, Gand, Hasselt, Bruxelles, Molenbeek, Liège, Charleroi et Namur.

Au bout de la phase d'expérimentation, fin 2016, 90% des locataires étaient toujours en logement !

Dans le cadre des aides aux personnes démunies, la Wallonie a intégré cette pratique dans ses priorités de politique sociale.

Cela faisait sens de développer cette pratique sur La Louvière en engageant une équipe venant compléter l'offre locale de services et se spécialisant dans cette approche spécifique.

C'est dans cette optique que le « Housing First » La Louvière a commencé le 25 Janvier 2022.

Concrètement, le service Housing First La Louvière vise à reloger des personnes sans-abri chroniques, en rupture de lien social, ayant une mauvaise santé physique ou en situation de handicap et souffrant de problèmes d'assuétudes et/ou de santé mentale en proposant un accompagnement intensif et pluridisciplinaire tout en se référant aux huit principes de base de la philosophie Housing First.

Le service propose de travailler avec la personne à partir du logement autour de l'ensemble des problématiques et plus encore, pour viser le rétablissement des personnes et l'insertion durable dans leur logement et dans la société.

Dans cette optique, l'accompagnement social proposé par notre équipe se base sur la notion fondamentale d'espoir.

Afin de proposer un accompagnement diversifié et dans la pluridisciplinarité, l'équipe a rencontré une majorité des institutions psycho-médicosociales de la région de La Louvière. De ces rencontres, des collaborations et conventions sont nées. Elles seront expliquées au fil de ce rapport d'activités.

L'équipe vient en complémentarité aux offres déjà existantes dans la prise en charge des personnes qui habitent en rue. Elle propose une alternative pour un public spécifique avec lequel les structures actuelles peinent à trouver des solutions d'hébergement durables. Une des particularités du service est que nous n'attendons pas que les personnes suivies aient stabilisé leurs problèmes de santé mentale, physique ou de consommation pour les accompagner dans les recherches d'un logement.

II. Service

1. L'équipe

L'accompagnement proposé par Housing First est intensif et à la demande.

L'équipe est composée de 4 ETP¹. En fonction des préavis à prester, toute l'équipe n'a pas commencé le même jour :

- 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) a commencé le 25 janvier 2022.

2. Les subventions

Le budget sollicité pour l'année 2022 et également demandé pour 2023 se compose 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 est le suivant : inclure 20 personnes en situation de précarité dans leur logement endéans les 2 ans.

¹ Equivalent temps plein

² Le Service Public Fédéral de Programmation Intégration Sociale

3. Le public cible

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

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

4. 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.

Voici les 8 principes :

a. « 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.

b. 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.

c. 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.

d. 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).

e. 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.

f. 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 pas de sanction pendant l'accompagnement Housing First.

g. 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. Quelque soit leur parcours, les locataires sont des personnes à part entière, capables de choix et d'autonomie.

h. 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.

III. Méthodologie

1. Nos débuts

Dans les premiers jours, nous avons eu la visite de Madame Defreyne, coordinatrice Housing First au niveau du Fédéral (HF LAB). Cette rencontre nous a permis de prendre conscience de l'ampleur du Housing First en Belgique, en Europe, d'obtenir des balises et savoir comment débiter.

Nous nous étions au préalable bien renseignés sur ce qu'est le Housing First au niveau International, Européen et en Belgique. Nous avons tous lu le guide Européen³.

Nous n'avions pas encore de locataire à notre commencement le 25 janvier 2022, nous avons donc décidé de commencer par effectuer plusieurs passages au sein des structures existantes sur le territoire de La Louvière concernant l'aide aux personnes qui vivent en rue. Les passages se sont effectués au sein du Relais Santé (CPAS), de l'Etape (abri de jour de l'asbl Picardie Laïque) et du Bar à soupe (Maison Croix-Rouge La Louvière – Le Roeulx). Ce sont des établissements très fréquentés par les personnes qui habitent en rue. Les objectifs de ces passages étaient et sont multiples, nous avons souhaité créer du lien avec le public mais aussi avec les professionnels, présenter notre service et recenser les personnes qui avaient un potentiel profil Housing First, rencontrer les personnes que nous suivons dans des lieux moins formels que les bureaux du CPAS, ...

Nous avons également pensé aux personnes en difficultés qui ne fréquentent pas le réseau traditionnel. Certains ne souhaitaient pas se rendre dans les structures existantes pour une ou l'autre raison. Nous avons mis en place un parcours de 17 kilomètres dans La Louvière et son entité, qui permet d'effectuer des maraudes dans le but d'entrer en contact avec eux. Au sein de ce parcours se trouvent des endroits clefs comme les deux gares, des magasins où la mendicité est présente ainsi que le centre-ville.

Afin de nous conforter sur nos nouvelles pratiques, nous avons décidé de demander l'aide des services Housing First déjà existants. Nous avons pu rencontrer les services Housing First des villes suivantes : Charleroi, Mons, Namur et Tournai. Au préalable, nous nous sommes réunis en équipe afin de mettre sur papier nos questions, craintes, aspirations, ... Cela nous a permis de mettre des balises et de construire petit à petit notre propre méthodologie. Nous avons également créé une charte et une fiche candidature, les deux documents se trouveront dans les annexes de ce rapport.

³ [HFG FR full digital.pdf \(housingfirsteurope.eu\)](https://housingfirsteurope.eu/HFG_FR_full_digital.pdf)

2. Nos rencontres

Grâce aux partenariats et aux liens déjà établis entre les institutions existantes sur la région de La Louvière et le Relais Social Urbain, nous n'avons pas éprouvé de difficulté à entrer en contact avec les structures.

Voici la liste des rencontres effectuées tout au long de l'année et ce dans l'ordre chronologique :

- + Housing First LAB (fédéral) ;
- + Le réseau mosaïque ;
- + Housing First Charleroi ;
- + Housing First Mons ;
- + Housing First Namur ;
- + Housing First Tournai ;
- + La responsable du Relais Santé et des éducateurs mobiles du C.P.A.S. ;
- + L'A.I.S. « Logicentre » ;
- + L'A.S.B.L. « Parenthèse » (assuétudes de substances illicites et de médicaments) ;
- + L'A.S.B.L. « WOW » (service principalement composé de volontaires pour les personnes en situation de précarité) ;
- + S.C.R.L. « Centr'habitat » ;
- + La Maison Croix-Rouge de La Louvière et du Roeulx ;
- + Hôpital de Jolimont ;
- + Les responsables des services du C.P.A.S. ;
- + L'A.S.B.L. « Picardie Laïque » qui regroupe, entre-autre, « L'Etape » (abri de jour) et le « Tremplin » (abri de nuit) ;
- + Le Collège Communal ;
- + Le Comité d'Action Spécial (C.P.A.S.) ;
- + Le service « Trait-d'Union » (ambulatoire concernant l'alcoologie) ;
- + Le service « Entre-Temps » (centre psychiatrique qui dépend de l'hôpital Saint-Bernard de Manage) ;
- + La Société Wallonne des Logements Sociaux de Charleroi « La Sambrienne » ;
- + Les équipes 2A et 2B (services ambulatoires psychiatriques de l'hôpital Saint-Bernard de Manage) ;
- + Le service « Allise » qui regroupe diverses structures comme « Elipse », « L'Ancrage », « CASA » et « KAT » ;
- + Hôpital de Tivoli ;
- + Comité de Pilotage du R.S.U.L.L. ;
- + Le Conseil d'Administration du R.S.U.L.L. ;
- + Le service « Saccado » (service de psychiatrique qui dépend de l'hôpital Saint-Bernard de Manage) ;
- + L'Unité 16 de l'hôpital Saint-Bernard ;
- + La Maison d'accueil « L'abri » de La Louvière ;
- + L'Assemblée Générale du R.S.U.L.L. ;

- + L'A.P.C. de la Ville de La Louvière ;
- + Louv'Santé ;
- + La responsable du S.A.M.D. du C.P.A.S. (Service d'aide et de maintien à domicile) ;
- + La responsable du Housing First Brabant Wallon ;
- + Service de communication de la Ville de la Louvière pour une parution dans « La Louvière à la une » ;
- + Le centre médical « Azarias » de La Louvière ;
- + La responsable du service insertion socio-professionnelle du C.P.A.S. ;
- + Le P.C.S. de la Ville de La Louvière ;
- + L'A.S.B.L. « Utopie » ;
- + La Maison d'accueil « Les 4 vents » de Nivelles ;
- + La « Donnerie du Centre » de La Louvière ;
- + Le centre de Planning Familial de Solidaris La Louvière.

Nous avons donc présenté notre service et nous avons également appris davantage sur le fonctionnement de toutes les autres structures existantes. Cela facilite les contacts et les échanges d'informations. Grâce à ces partenariats, nous pouvons proposer à nos bénéficiaires un accompagnement pluridisciplinaire qui peut s'axer sur plein de facettes. L'aspect social, psychologique, psychiatrique, médical, solidaire, alimentaire, matériel, ...

Nous avons également créé en collaboration avec certains services des conventions. Celles-ci ont été établies entre notre service et :

- + S.C.R.L. « Centr'habitat »
- + L'A.I.S. « Logicentre »
- + La Maison Croix-Rouge La Louvière et Le Roeulx

Une convention de collaboration avec les services du CPAS est en cours de validation.

De plus, approximativement tous les 2 mois, les coordinateurs des Housing First wallons se rencontrent afin de faire le point sur les situations des différentes villes. Parfois, la coordinatrice du Housing First LAB est également présente. Ces réunions ont commencé en 2020 et Pauline a participé à sa première rencontre en février 2022. Ces moments d'échanges sont riches de sens, peuvent apporter des éclaircissements et des conseils pour des situations plus délicates. Ces rencontres permettent également de remettre en question nos pratiques et connaissant celles des autres ou en ayant l'avis de tiers concernés. Certains thèmes peuvent être abordés comme « comment éviter l'épuisement de nos équipes » ou « comment gérer l'agressivité ou le racisme des locataires ». Elles permettent aussi de se tenir informé de ce que le Housing First LAB et le Housing First HUB (au niveau Européen) proposent comme formation, colloque, conférence ou autre. Un des objectifs est notamment de se faire connaître dans la Belgique et de porter un message commun pour toute la Wallonie, faire transparaître une cohésion.

3. Nos réunions et formations

Une réunion d'équipe s'effectue une fois par semaine le jeudi matin. Elle permet de faire le point sur toutes les situations, de savoir quelles sont les démarches à entreprendre et de s'organiser pour la semaine qui suit. C'est également un lieu d'échanges variés où la parole est libérée. Les membres du R.S.U.L.L. présents à cette réunion sont tous les membres du Housing First, 2 éducateurs et deux assistantes sociales, la coordination générale (Monsieur Debelle et Madame Barbieri) ainsi que Laura De Taye, Case Manager et Housing First Led (Méthodologie proche du Housing First, c'est une approche orientée vers le logement pour les personnes sans-abri depuis moins de 6 mois sur le territoire louviérois). Nous avons des suivis en commun avec Laura, ce sont des personnes qui étaient sans-abri depuis moins de 6 mois sur le territoire mais certains avaient un passé de sans-abrisme plus long dans d'autres villes. Ce sont deux suivis où l'accompagnement demandait une action intensive au vu du profil complexe.

Nous participons également aux Comités de Fonction proposés par le réseau Mosaïque (Comité de fonction 1, 2 et 5).

Notre présence est effective lors des réunions cliniques, des rencontres concernant le P.G.F.⁴ et de la rencontre « Plan Canicule » organisées par le R.S.U.L.L.

En tout, nous avons participé à **111** réunions et comités de fonction pour la période du 25/01/2022 au 31/12/2022.

La volonté de la coordination générale était que l'équipe soit formée un maximum avant que nous ayons un certain nombre de suivis et de ce fait, un agenda plus rempli. Cela a été le cas.

Nous nous sommes formés :

- Formation « coacher mon équipe, mon projet par la posture manager coach » proposée par le Stics et suivie par Pauline. La formation s'est déroulée le 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. Elle s'est déroulée le 19 et 24 avril ainsi que le 03 mai 2022 ;
- Formation de base à la prévention des assuétudes en Promotion de la Santé. Proposée par « Prospective Jeunesse » et suivie par Charline et Pauline. La formation s'est effectuée le 02 et 09 juin ainsi que 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 Cécile et Laura. Le 21/10/2022 et le 11, 12, 13 et 20 janvier 2023.

⁴ Plan Grand Froid

- Formation « Voyage au cœur de l'approche systémique » proposée par le Stics et suivie par Cécile et Pauline. Elle s'est déroulée le 25/04, 09 et 30 mai, 20/06, 06/09 et 03/10 en 2022.
- Formation « de la réduction des risques à la prévention des assuétudes » proposée par « Prospective Jeunesse » et « Modus Vivendi ». Formation suivie par Cécile et Nicolas. Elle s'est donnée le 25/08, 30/08 et 01/09/2022.
- Formation « d'introduction à la réduction des risques à l'usage de drogues ». Proposée par le RSULL et suivie par Charline et Pauline. Le 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 Cécile, Charline et Pauline. Formation qui s'est effectuée le 18/11 et le 01/12/2022.

Grâce à Housing First LAB (Fédéral) et HUB (Europe), ainsi que l'accord du R.S.U.L.L. et de son Président, Pauline a pu suivre la formation « Train the Trainer ». Celle-ci s'est déroulée dans trois villes Européennes différentes (Berlin, Bologne et Budapest) pour un total de 9 jours. Cette formation s'est donnée du 11 au 13 mai, du 20 au 22 juin et du 17 au 19 octobre 2022. Du 20 au 21 octobre, elle a également participé à un symposium, une masterclass proposée par Housing First HUB où toutes les personnes qui ont participé à « Train the Trainer » étaient invitées. Elle a pu rencontrer des travailleurs sociaux qui exercent dans des structures Housing First dans l'Europe entière, les échanges étaient très riches et le contenu de la formation très intéressant. De ce fait, Pauline est devenue formatrice Housing First agréée. Elle pourra donner la formation module de base pour les nouveaux travailleurs francophones. La première session de formation se déroulera dans le courant du mois de mars 2023.

D'autres perspectives de formations pour toute l'équipe sont prévues pour l'année 2023 :

- 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 Cécile ;
- 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 Charline ;
- Formation « Intervision à destination des directions : Encadrer et accompagner une équipe ». Proposée par l'AMA et suivie par Pauline ;
- Nous souhaitons nous former concernant les premiers secours. Nous avons fait la demande à la Maison Croix-Rouge, nous attendons qu'un module soit disponible afin de former l'équipe entière ;
- Après les évaluations de l'équipe, certains membres de l'équipe souhaitent se former à la gestion des émotions ;
- Pauline devra suivre une formation afin de pouvoir évaluer son équipe ;
- L'équipe reste complètement ouverte à des propositions de formations.

IV. Réalités de terrain

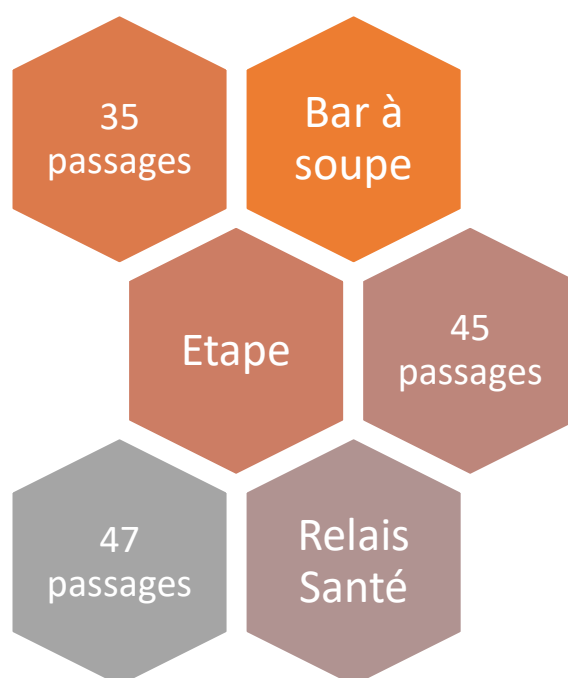
1. Les passages et maraudes

Nous avons donc commencé par effectuer des passages dans des lieux clefs du réseau social louviérois. Les trois structures sont : le bar à soupe (Maison Croix-Rouge), l'Etape (abri de jour - Picardie Laïque et le Relais Santé (CPAS).

Avec l'accord des Directions respectives, il a été décidé que nous puissions passer quelques fois par mois.

Les buts étaient divers et variés. Ce sont des structures qui sont très fréquentées par les personnes qui vivent en rue. Nous pouvions grâce aux passages, entrer en contact avec ce public, se faire connaître auprès des professionnels et des usagers, présenter notre service, créer du lien, recenser les personnes qui avaient un profil Housing First, ...

Voici nos chiffres concernant nos passages :



Afin d'harmoniser nos pratiques, nous avons décidé en équipe et avec discussion préalable avec les responsables des services mentionnés, que nos passages à l'Etape et au Relais Santé seraient fixes avec une temporalité claire. Nous sommes passés dans les structures 2 fois par mois aux mêmes heures et toujours le même jour de la semaine. Nous avons appliqué cette pratique jusqu'au 31/12/2022. Début 2023, nous devons évaluer si ces passages sont toujours nécessaires ou pas.

Concernant le bar à soupe, nous y passons moins régulièrement.

Nous avons donc pensé également aux personnes qui ne fréquentent pas le réseau « classique » et nous avons mis en place des maraudes. Le parcours fixé couvre 17

kilomètres dans La Louvière centre et son entité (les deux gares, le centre, les magasins, ...). Grâce à cette pratique nous avons pu créer du lien avec des personnes qui étaient parfois dans le syndrome d'auto-exclusion⁵.



Nous avons décidé de suspendre les maraudes dans le courant du mois d'octobre 2022 car nous nous sommes rendu compte que nous avions de plus en plus de suivis et d'accompagnement à effectuer. Il nous manquait le temps pour réaliser les maraudes. De plus, elles n'avaient plus vraiment de sens. Au début, nous les utilisions pour entrer en contact avec une partie de la population sans-abri qui ne fréquentait pas les structures existantes, leur expliquer notre service, savoir s'ils entraient dans les critères et voir ensemble quelles étaient les possibilités d'avenir et/ou d'orientation. Nous avons décidé de les stopper car nous voulions agir sur notre liste d'attente. Nous ne cherchions plus de nouveau(x) candidat(s) donc nous ne voulions pas donner de faux-espoirs aux personnes ou qu'elles attendent des mois et des mois avant d'entrer dans leur logement.

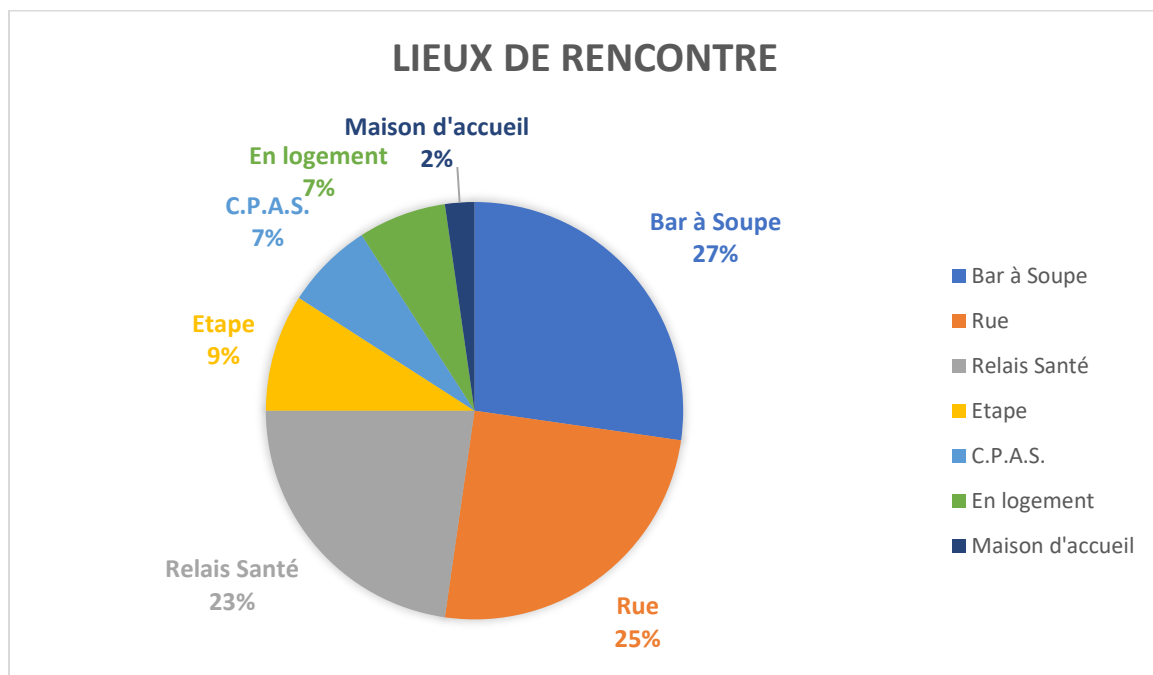
⁵ https://orspere-samdarra.com/wp-content/uploads/2021/01/rhizome_9_furtos.pdf

2. Les personnes rencontrées

Depuis le commencement du service, nous avons rencontré 116 personnes sans-abri différentes. Nous les avons rencontrées dans plusieurs lieux différents : en rue, à l'étape, au Relais Santé, au Bar à soupe, dans les hôpitaux, en maison d'accueil ou en logement. Ceci dans le cadre de nos passages et maraudes mais également pour donner suite à l'interpellation des services existants.

116 personnes, cela peut paraître énorme mais, nous n'avons pas entamé de suivi avec tous. Le but des rencontres était de créer du lien, de se rendre compte de la réalité de terrain en rapport avec les profils Housing First. De là, ont découlé les premiers suivis et qui, pour certains, ont évolué vers la mise en logement.

2.1 Les femmes

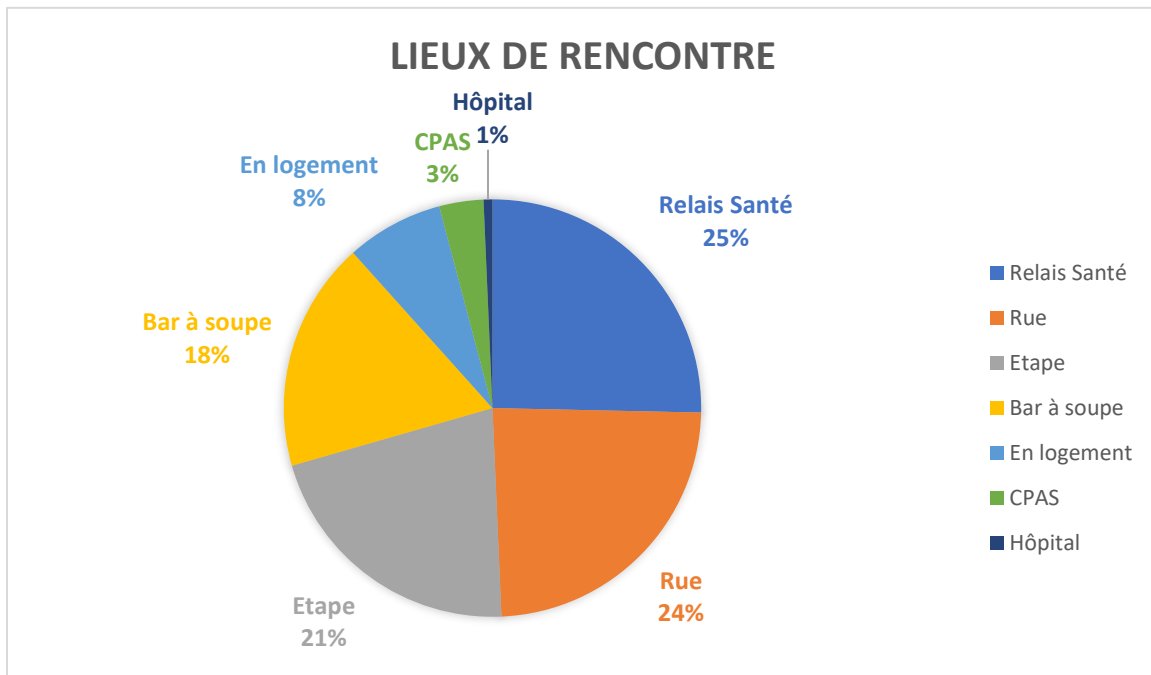


De ces lieux d'accroche, nous avons rencontré 28 femmes différentes.

De ces 28 femmes, nous avons recensé 12 profils potentiels Housing First.

De ces 12 profils, 9 suivis ont été entamés. 3 sont entrées dans un logement, 1 est en maison d'accueil et 5 sont en suspens car nous n'avons plus de nouvelles. Leur dossier reste actif et nous les accompagnerons si elles reviennent vers notre service.

2.2 Les hommes



De ces lieux d'accroche, nous avons rencontré 88 hommes différents.

De ces 88 hommes, nous avons recensé 31 profils potentiels Housing First.

De ces 31 profils, 18 suivis ont été entamés. 11 sont entrés dans un logement, 6 sont en suspens car nous n'avons plus de nouvelles. Malheureusement, nous avons vécu le décès d'un de nos locataires.

3. Les personnes incluses dans le service

Nous avons 14 personnes qui sont entrées dans leur logement. Nous suivons en tout, 18 personnes.

Dans les 4 personnes que nous suivons et qui n'ont pas encore de logement, 3 d'entre-elles ont trouvé un logement et y entreront en janvier et février 2023. La dernière personne est stabilisée dans la maison d'accueil « Metanoia » située à Quévy. Elle entrera en logement aux environs du mois de mars ou avril 2023.

Il s'agira de deux logements privés, dont une colocation, une habitation de Centr'habitat et une de l'A.I.S. « Logicentre ».

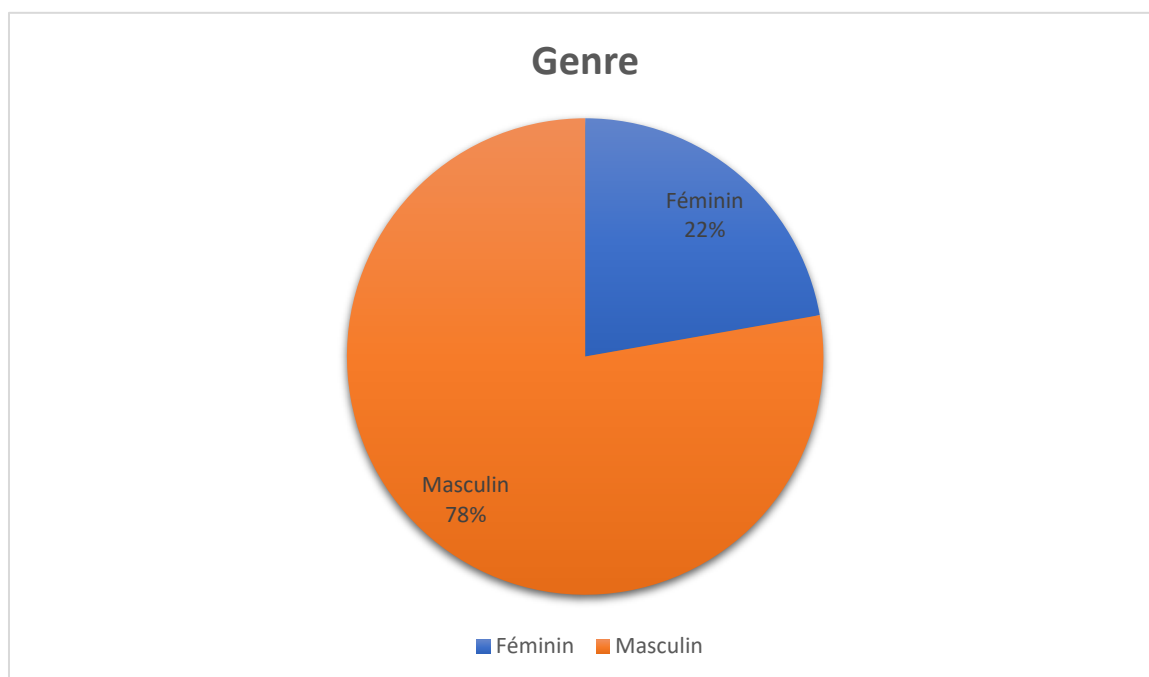
Nous attendons que toutes les personnes que nous suivons aient trouvé un logement avant d'ouvrir à nouveau nos candidatures. Afin de suivre la méthodologie de base du Housing First, nous attendrons de trouver un logement avant de le proposer à tout le réseau social de La Louvière. S'ils connaissent des personnes qui entrent dans nos critères, ils pourront nous envoyer une fiche candidature qui sera réalisée conjointement avec la personne.

En réunion d'équipe, nous prendrons connaissance des fiches candidature reçues et nous pourrions proposer des candidats au(x) propriétaire(s). Ces derniers auront donc le dernier mot quant au choix du futur locataire. L'accompagnement se poursuivra lors de l'entrée en logement de la personne.

Concernant nos locataires actuels, et plus précisément au niveau de la réinsertion socio-professionnelle : un locataire a d'abord décroché un contrat en tant qu'intérimaire. Il a actuellement signé son CDI.

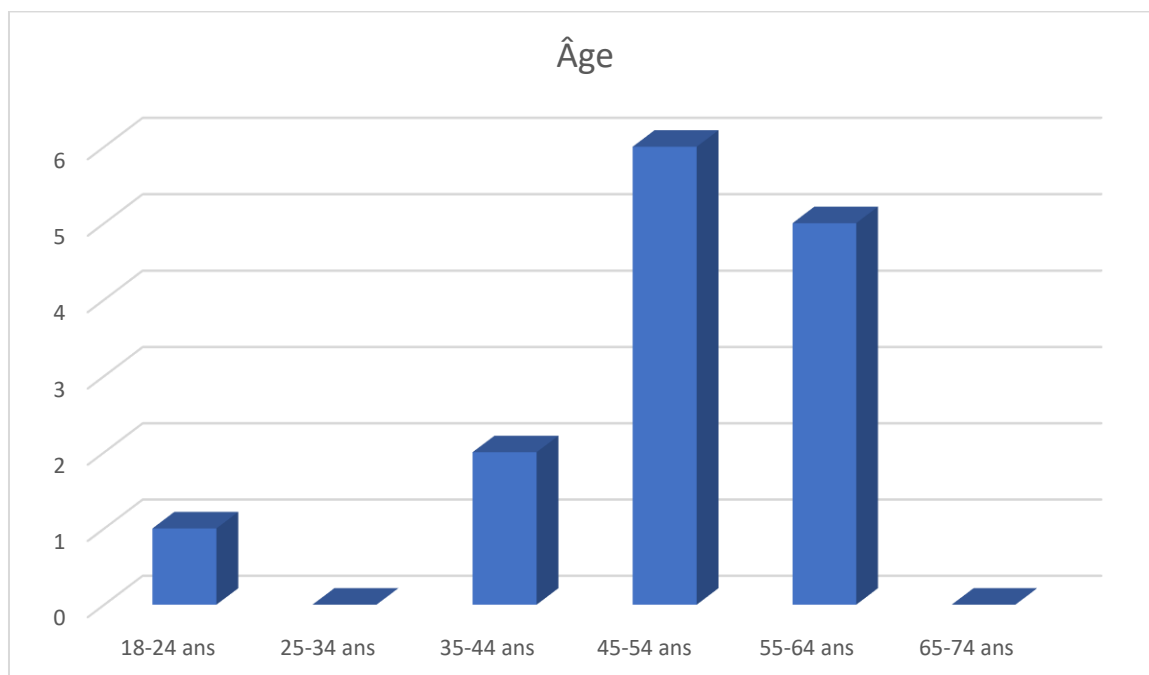
Un autre locataire a voulu mettre son temps à profit et aider son prochain. Une rencontre a été effectuée avec le Président de la Maison Croix-Rouge La Louvière-Le Roeulx. Une organisation avait été mise en place à raison de deux matinées par semaine. Finalement, avec ses soucis de mémoire et consommation d'alcool, cela n'a pas perduré dans le temps.

3.1 Répartition des usagers par genre



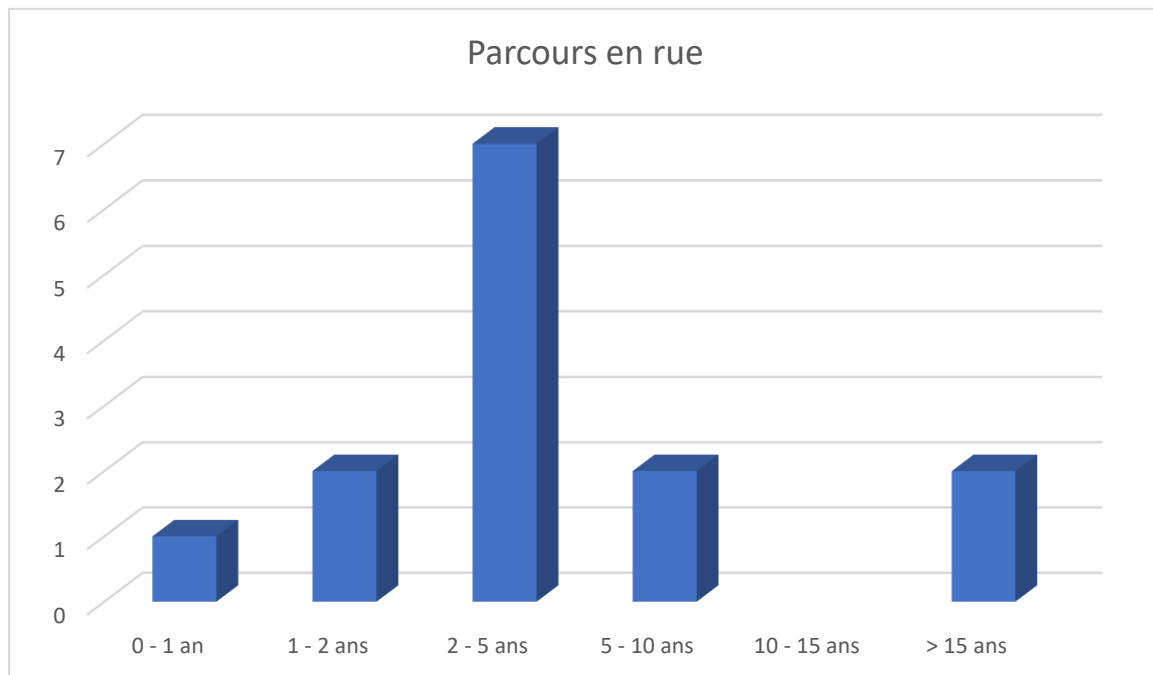
Nous suivons 4 femmes et 14 hommes.
Dans ces 18 personnes, il y en 14 qui sont en logement.
En logement, il y a 3 femmes et 11 hommes.

3.2 Répartition par âge des locataires



Grâce à ce graphique, nous pouvons nous rendre compte que la tranche d'âge la plus fréquente au niveau des personnes que nous suivons se trouve entre 45 et 54 ans.

3.3 Longueur du parcours d'instabilité



Nous pouvons remarquer dans ce graphique que nous avons une personne qui a entre 0 et 1 an d'instabilité derrière lui. Au niveau des conditions d'accès de notre service, c'est normalement deux ans de parcours en rue. Nous avons préféré assouplir le cadre pour cette personne car sa situation était très complexe. Elle avait été expulsée de son logement, avec son chien, depuis moins d'un an au moment où nous l'avons rencontrée. Elle a des soucis d'assuétudes et des problèmes neurologiques. Elle a très fréquemment des problèmes de mémoire dues à la consommation d'alcool (avéré par un neurologue). Sa prise en charge nécessitait un accompagnement intensif afin d'éviter une chronicisation. Nous suivons sa situation en duo avec Laura, notre case-manager d'accompagnement intensif des primo-arrivants en rue.

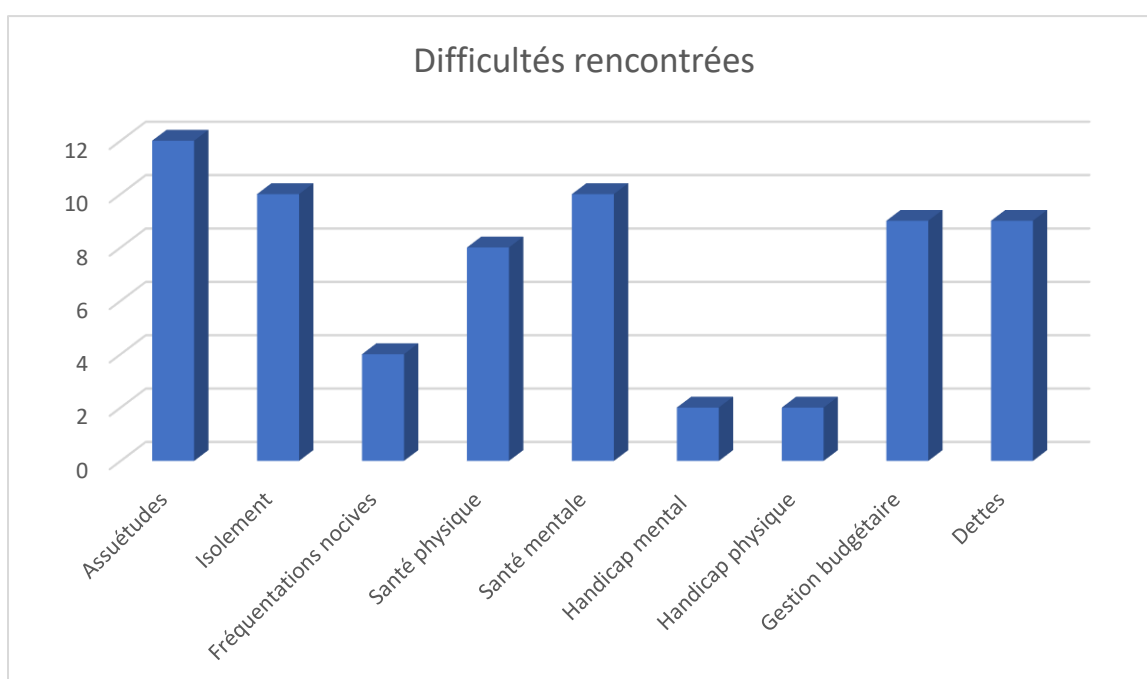
Lorsque nous parlons du parcours en rue, d'instabilité, nous nous référençons à la définition du sans-abrisme par la FEANTSA.

« 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 discuter 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). » ⁶

3.4 Les difficultés rencontrées



Les 14 personnes que nous avons mis en logement durant l'année 2022, 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.

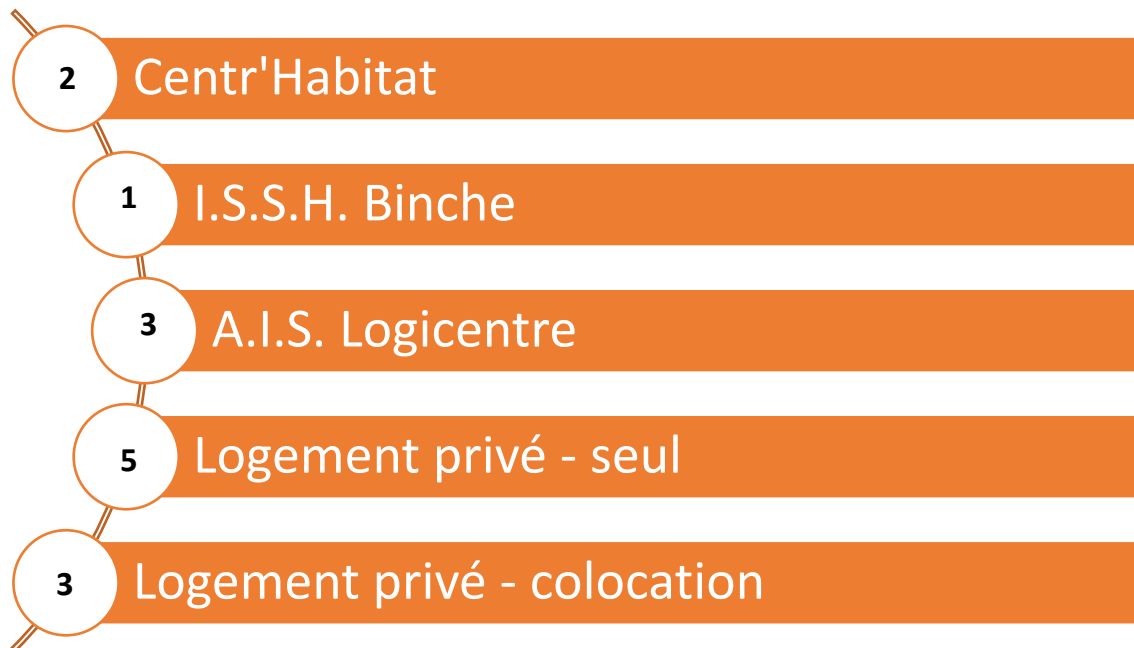
Afin de répondre aux diverses problématiques, nous travaillons en collaboration avec le réseau.

⁶ <https://www.feantsa.org/fr/about-us/faq>

4. Les logements

En date du 31/12/2022, nous avons inclus 14 personnes dans leur logement. Dans ces 14 personnes figurent trois femmes et onze hommes.

Voici les différents types de logements :



Les baux appartiennent et sont signés par les locataires. De ce fait, le logement leur appartient.

5. Les accompagnements

Les accompagnements sont divers et variés, ils dépendent des besoins et envies des locataires. C'est le même principe concernant l'intensité des visites. De manière générale, dès l'entrée en logement, l'accompagnement se fait de manière très intensive (plusieurs fois par semaine, voir tous les jours). Petit-à-petit l'intensité diminue de manière relative et c'est selon les besoins de la personne.

Nous pouvons effectuer plusieurs interventions, voici quelques exemples d'accompagnement :

- À des rendez-vous médicaux ;
- À des rendez-vous pour visiter des logements privés et publics ;
- À sensibiliser quant à la réduction des risques, le cas échéant ;
- À des rendez-vous avec Centr'habitat (S.C.R.L.) et Logicentre (A.I.S.) ;
- À des rencontres avec un avocat ou encore pour se rendre au Tribunal ;
- À des rencontres avec les enfants placés ou avec la famille de l'utilisateur ;
- Dans les démarches visant à se mettre en ordre administrativement ;
- Dans toutes les démarches que la personne souhaite entreprendre ;
- À des rendez-vous avec les services de médiation de dettes ;
- Lors d'activités de type, loisir, bien-être, découvertes culturelles, ... ;
- Dans la gestion des courriers et le travail administratif ;
- En prison par des visites ponctuelles ;
- 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 envies 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 :

- Aider à faire les relevés de compteur ;
- Conserver le contrat de bail ;
- Encadrer la gestion budgétaire du locataire ou du candidat ;
- Tenter de sensibiliser sur l'importance de payer les factures ;
- Aider éventuellement 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 ;
- L'aider à créer un réseau autour d'elle ;

- Développer l'affiliation sociale ;
- Mettre en place des services d'aide au maintien à domicile, de soins divers, ... ;
- ...

6. Les interventions

Au niveau de nos interventions, comme les accompagnements, elles ont été très variées.

Voici le détail de nos **2686** interventions :

- Suivis en logement (après l'entrée) : 541
- Démarches administratives (Mutuelle, Onem, Forem,...) : 524
- Rencontres avec les bénéficiaires qui sont actuellement suivis par notre équipe : 343
- Contacts avec le réseau : 308
- Accompagnement à la banque : 238
- Gestion des courriers : 167
- Accompagnement pour achats divers : 136
- Accompagnement à des rdv médicaux et à l'hôpital : 56
- Accompagnement à Utopie, la Maison Croix-Rouge ou aux Magasins Citoyens : 43
- Accompagnement à la Commune : 42
- Rencontres et explications du projet : 40
- Accompagnement au CPAS : 34
- Contacts avec les familles : 32
- Accompagnement au Relais Santé : 27
- Visites de logement (avant l'entrée) : 23
- Déménagement : 17
- Accompagnement au service de médiation de dettes : 15
- Accompagnement à la Poste : 14
- Entrée en logement : 14
- Accompagnement à Logicentre et Centr'habitat : 12
- Accompagnement à la Mutuelle : 10
- Accompagnement à Azarias : 10
- Accompagnement pour réaliser des photos d'identité : 6
- Accompagnement à l'Etape : 6
- Accompagnement au Forem : 5
- Visite en prison : 4

- Audience Tribunal : 4
- Accompagnement en maison d'accueil : 3
- Accompagnement à la Police : 3
- Entretien du logement : 2
- Accompagnement Parenthèse : 2
- Accompagnement visite enfant : 2
- Accompagnement au syndicat : 1
- Accompagnement pour T.I.G.⁷ : 1
- Accompagnement à l'AVIQ : 1

Nous pouvons remarquer que les deux items qui sont le plus volumineux sont les deux suivantes : les suivis en logement (541) et les démarches administratives (524).

7. Sortie du service

Actuellement, nous avons une personne qui est sortie de notre service pour cause de décès.

⁷ Travail d'intérêt général

V. Communication

Afin de mettre en avant le travail de notre service et de nous faire connaître au grand public et si possible à d'éventuel(s) propriétaire(s). Nous avons sollicité la revue de la Ville de La Louvière « La Louvière à la Une ». Un article a été rédigé et ce dernier a mis en avant notre travail et un de nos locataires. Celui-ci a accepté d'être interviewé. Cet article est paru dans le périodique d'information communale du mois de novembre 2022 (N°282).

De plus, nous avons été directement contactés par « Antenne Centre » afin de réaliser un reportage télévisé sur notre service. Un autre usager a bien voulu témoigner directement chez lui. Le reportage a été diffusé pendant le journal télévisé du 30/12/2022 et il est également disponible sur leur site internet.⁸

Nous sommes visibles sur Facebook, nous avons une page et nous répondons aux messages privés. Nous utilisons ce réseau social afin de communiquer sur des activités, sur des mises en logements et des appels aux dons.⁹

Sur le site du Relais Social Urbain de La Louvière, notre service y figure avec nos missions et nos coordonnées.¹⁰

⁸ <https://www.antennecentre.tv/article/un-toit-pour-revivre-enfin>

⁹ <https://lt-lt.facebook.com/HFlalouviere/>

¹⁰ <https://www.rsull.be/housing-first/>

VI. Récit de vie

Monsieur D.

« Monsieur D., 50 ans, était policier à La Louvière. Il vivait avec sa femme et sa fille. Il a vécu des soucis avec sa femme, il est tombé dans l'alcoolisme. Le couple s'est séparé et Monsieur D. n'avait nulle part où vivre. La Police lui a permis de dormir quelques temps au sein du commissariat. Ayant des soucis avec l'alcool, la Police a décidé de ne plus le mettre sur le terrain, ils lui ont proposé un travail de bureau. Un jour, un collègue a découvert que Monsieur D. buvait également sur son lieu de travail, il a été licencié. À partir de ce moment, Monsieur D. s'est réfugié de plus en plus dans l'alcool. Depuis 2004, il était sans-abri. Il avait ses petites habitudes, il allait tous les jours de la semaine au Relais Santé, il fréquentait également l'Etape et le Bar à soupe lors de sa création. Il dormait souvent dans une banque, il connaissait les habitudes de cette banque et peu de temps avant que les employés arrivent, il partait de la structure. Des temps en temps, il dormait au Tremplin. Il avait toujours un gros sac à dos rempli de toutes ses affaires, il ne le quittait jamais même si cela impactait son dos. Il allait une fois par semaine rendre visite sa maman, il y trouvait du réconfort et elle lui donnait de l'argent. Il ne voulait pas vivre chez sa maman, même si celle-ci insistait. C'était à Binche, loin du centre de La Louvière, de ses habitudes et à la campagne, ça ne lui convenait pas.

Des suites d'une consommation d'alcool prolongée et régulière, il a commencé à éprouver des problèmes au niveau de sa mémoire. Par exemple, son dossier au niveau du CPAS était en ordre, il pouvait prétendre au revenu d'intégration sociale mais il oubliait qu'il devait venir chercher son argent chaque semaine, n'ayant pas de compte en banque.

Au commencement du service, pour deux membres de l'équipe, nous connaissions déjà Monsieur D. grâce à nos anciens jobs. Nous l'avons accroché, il était désireux de s'en sortir et de se stabiliser. En avril 2022, un logement privé était disponible, nous l'avons proposé à Monsieur D. qui au départ était un peu réticent. Cela allait être beaucoup de changements dans sa vie. Finalement les propriétaires l'ont choisi et il a accepté le logement. En amont, nous l'avons aidé à se remettre en ordre administrativement et avoir une carte de banque. Vu qu'il n'avait pas perçu 4 mois de revenu d'intégration, ça lui a constitué une belle épargne. Il a pu payer sa caution lui-même.

Petit à petit Monsieur s'est installé dans son logement, il ne voulait pas dépenser son argent donc son logement était simple et minimaliste. Monsieur D. se contentait de peu. Nous l'avons accompagné dans les démarches administratives comme l'ouverture des compteurs d'énergie à son nom, la mise en place d'une domiciliation pour le paiement de son loyer, nous l'avons accompagné aux magasins citoyens afin qu'il puisse se couper les cheveux, la barbe et acheter des vêtements de seconde main. Nous avons eu le soutien de la Maison Croix-Rouge et de l'a.s.b.l. « Utopie » pour qu'il puisse se meubler à moindre coût.

Il a continué quelques habitudes, il se rendait tous les jours au Relais Santé. Une fois par semaine il continuait de rendre visite à sa maman et c'est elle qui lavait ses vêtements. Nous lui rendions visite 2 fois par semaine. Il adorait se rendre à la bibliothèque pour lire des

articles ou des livres, il aimait l'Histoire. Il a diminué seul, sans aide, sa consommation d'alcool. D'une bouteille par jour il était passé à une bouteille pour trois jours. Au bout de quelques mois dans son logement, son état de santé physique et mental s'est dégradé. Il s'ennuyait, seul et ne savait pas comment se rendre utile. Il a voulu devenir bénévole à la Maison Croix-Rouge, nous l'avons accompagné dans ce sens. Monsieur D., l'équipe et le Président de la Maison Croix-Rouge se sont rencontrés et avons balisé ensemble son bénévolat. Il était convenu qu'il se rende 2 matinées par semaine au magasin social de la Maison Croix-Rouge. Nous l'avons accompagné physiquement la première journée. Finalement Monsieur D. n'est pas resté jusqu'au bout. Avec ses problèmes de mémoire c'était très compliqué de mettre ce bénévolat en place, cela s'est vite terminé. Monsieur D. avait également des soucis de santé physique, son foie était dans un mauvais état, il était épileptique et faisait des hémorragies internes. Nous avons tout tenté pour le conscientiser, de prendre soin de lui, de se rendre avec notre accompagnement à des rendez-vous médicaux mais il ne voulait pas. Nous ne l'avons pas forcé et avons respecté son choix. Il craignait les aiguilles ce qui a rendu la prise de sang impossible. L'état de son logement au niveau de l'hygiène a commencé à laisser désirer. Nous l'avons aidé à ranger, trier, vider et nettoyer. Nous lui avons proposé plusieurs fois la mise en place d'une aide-ménagère ou familiale mais il a toujours refusé.

Il avait un rêve, se rendre à Bruxelles afin de manger au restaurant « Comme chez soi ». Malheureusement ce rêve n'a pas pu se réaliser. La semaine du 20 décembre 2022, sa maman s'est rendue deux fois à son domicile, la lumière était allumée mais pas de nouvelle de son fils. Elle a contacté le Relais Santé le 26/12/2022, ils nous ont appelé. Nous avons les clefs de nos locataires, nous nous sommes rendus à son domicile. Même constat que sa maman, lumière allumée, pas de signe de vie. La porte d'entrée étant fermée de l'intérieur nous avons appelé les services de secours. Monsieur D. est décédé, nous l'avons découvert le lendemain de son anniversaire. Une partie de l'équipe s'est rendue aux obsèques afin de témoigner notre soutien et de lui rendre hommage. »

« L'homme qui a le plus vécu n'est pas celui qui a compté le plus d'années, mais celui qui a le plus senti la vie » Jean-Jacques Rousseau, philosophe français.

vii. Conclusions et perceptives

En conclusion, nous avons actuellement 100% de maintien à domicile.

Nous sommes heureux et fiers d'avoir pu aider à sortir de la rue 14 personnes. Nous nous rapprochons à grands pas de l'objectif des 20 personnes en logement dans les deux ans, fixé par le Région Wallonne. Nous sommes ravis des collaborations établies avec l'ensemble du réseau louviérois, sans leur aide, tout aurait été beaucoup plus compliqué.

Nous avons d'abord été vus par certains membres du réseau comme « *une couche supplémentaire de lasagne* » au tissu social louviérois existant. Au bout de 3 mois, nous n'avions plus le même retour, certains ont compris la différence et la plus-value de notre service.

Nous avons vécu au fil du temps les situations complexes de nos locataires mais aussi des événements difficiles comme le décès de Monsieur D. ou l'agression d'une collègue par le compagnon d'une de nos locataires. Nous avons passé ces étapes avec force, soutien, entraide et bienveillance de l'équipe entière du Relais Social Urbain de La Louvière.

Une évaluation de toute l'équipe a été réalisée par Monsieur Debelle, Madame Barbieri et Pauline, il s'avère que toutes les évaluations ont été très positives.

Nous comptons nous lancer très prochainement dans le développement de l'affiliation sociale. Nous allons répondre à l'appel à projet « sortie de la pauvreté » de la Région Wallonne afin d'obtenir des subsides supplémentaires.

Nous avons décidé de rassembler les acteurs de terrain autour de la même table afin d'avoir une idée claire des activités ou groupes qui existent déjà sur le territoire. Cette rencontre a eu lieu le 10 octobre 2022, de nombreux partenaires étaient présents : Picardie Laïque A.S.B.L., La maison d'accueil « l'Abri », La Maison croix-rouge, le CPAS de La Louvière, le plan de cohésion social de la ville, l'ASBL « Wow », les équipes mobiles 2B réseau santé mentale et l'A.S.B.L. Utopie. De cette rencontre, des idées et des collaborations sont nées. Elles seront expliquées dans le rapport d'activités de 2023 lorsque le concret sera effectif.

Grâce aux A.P.C. de La Ville de La Louvière, nous avons accès à un local afin de réaliser ses rencontres. Il se situe dans le parc communal Warocqué. C'est un local facile d'accès car il se situe en plein centre.

Nous avons organisé un petit-déjeuner de Noël le 23 décembre au sein du local. Nous avons invité tous les locataires, 6 étaient présents. Nous avons partagé un moment convivial, dans la bonne humeur de tous. Des viennoiseries, cougnous, cacao et café ont été proposés. Les retours des locataires étaient encourageants. Grâce à cette expérience riche et positive, nous comptons la réitérer en 2023 et l'élargir à plus de fêtes. Que ce soit pour des anniversaires, faire un karaoké, des activités culturelles, artistiques ou de loisir, ...

Un groupe de parole va commencer en 2023, l'objectif est que ce groupe découle sur un journal des locataires.

Un projet vélo va débuter également en 2023, c'est un projet R.S.U.L.L. et pas uniquement Housing First. L'objectif est double, d'une part des balades à vélo seront organisées, d'autre part, des ateliers pour réparer les vélos seront organisés. Les locataires pourront participer aux deux activités. Nous souhaitons pouvoir proposer un week-end vélo.

Nous comptons pour 2023, continuer et consolider les partenariats existants et nous espérons en créer d'autres. Nous continuerons également de soigner notre communication.

Nous allons rencontrer en février, l'équipe du SMES de Bruxelles afin de connaître leurs pratiques Housing First sur Bruxelles.

Une autre perspective pour cette nouvelle année, c'est Pauline qui est devenue formatrice Housing First agréée et qui va former pour la première fois en mars 2023. De plus, avec le développement des nouvelles structures Housing First dans la Wallonie, ça ne sera certainement pas le seul module de formation.

Toute l'équipe est prête et plus que motivée pour les nouveaux défis attendus en 2023 !

