

OSONS LE HOUSING FIRST !

Manuel de recommandations
pour les opérateurs de terrain



OSONS LE HOUSING FIRST !

AUTEURS

CORALIE BUXANT
coordinatrice générale
Housing First Belgium

CHARLOTTE BROSIUS
chargée de recherche
au Steunpunt Algemeen
Welzijnswerk

MARJORIE LELUBRE
coordinatrice de l'Observatoire
de la grande précarité et de
l'exclusion du logement au
Relais Social de Charleroi

ROMAIN LIAGRE
chargé de recherche à la Strada

Avec la participation de
SEBASTIEN LO SARDO
Le Forum - Bruxelles contre les
inégalités

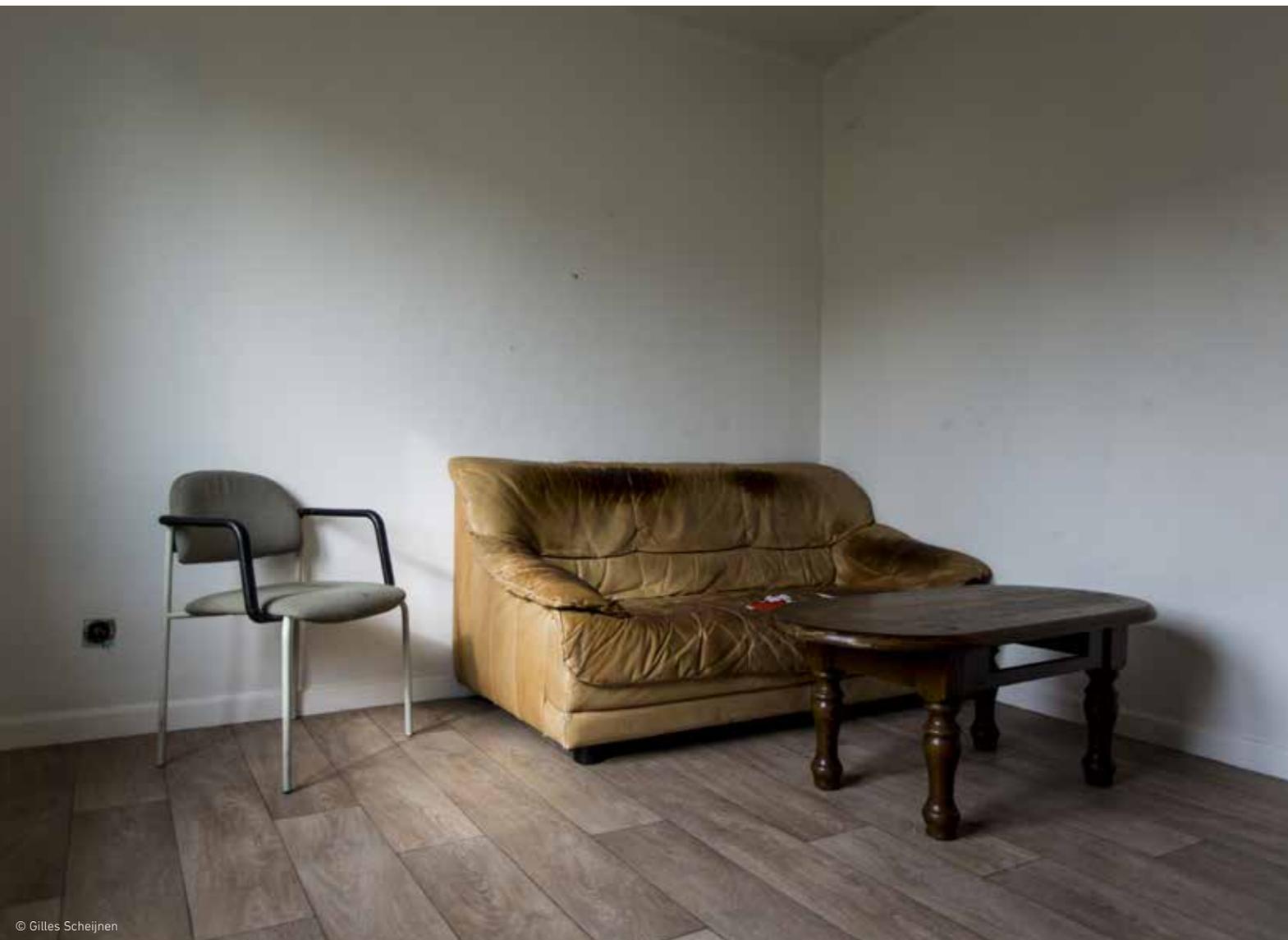
Photo de couverture
SUZANNE HUYGENS
Photos
Sauf mention contraire, les photos ont été
prises par des locataires HFB.
Mise en page
CÉCILE VAN CAILLIE - www.carambolage.be

Projet initié et soutenu par la Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté,
grâce à un subside de la Loterie Nationale.



Sur le terrain, la mise en oeuvre a été réalisée par les institutions suivantes :





Ce manuel est destiné aux institutions et acteurs sociaux qui souhaitent se lancer dans des pratiques Housing First (HF). Il propose des recommandations concrètes et des illustrations. Avec ce manuel, le lecteur disposera de pistes pour initier ses propres pratiques HF.

Ces bonnes pratiques sont issues du processus d'observation et d'analyse réalisé par l'équipe d'évaluation de l'expérimentation HFB, en collaboration avec les équipes d'accompagnement et les institutions porteuses du projet HFB, et grâce à diverses rencontres avec des acteurs du secteur de l'aide aux personnes sans-abri et des partenaires des projets expérimentaux menés en France (Un chez soi d'abord) et à Montréal (At home/Chez Soi).

En Belgique, nombre d'institutions n'ont pas attendu que le modèle Housing First traverse l'Atlantique pour miser sur le logement comme outil d'insertion et accompagner des personnes sans-abri vers et en logement. Aussi, certaines des recommandations figurant dans ce manuel évidentes aux acteurs sociaux déjà actifs dans l'accompagnement en logement.

Toutefois, Housing First Belgium se focalisant sur un public cible habituellement peu concerné par ces pratiques de relogement (eu égard de leurs grandes fragilités), certaines particularités devraient transparaître dans ce manuel.

Se lancer dans des pratiques innovantes se revendiquant du modèle Housing First ne s'improvise pas.

A partir des principes fondamentaux du modèle Housing First et des expériences des équipes pionnières HFB, nous proposons au lecteur des suggestions concrètes concernant :

1/ la préparation en amont, idéalement en coconstruction avec l'ensemble des parties prenantes, d'un projet de type HF.

2/ la mise en place de l'accompagnement en tant qu'équipe Housing First.

PRÉFACE

Dès la prise de mes fonctions en tant que Secrétaire d'Etat à la lutte contre la pauvreté, j'ai décidé de soutenir le développement du projet Housing First Belgium en l'élargissant à des nouveaux partenaires. Deux idées-force ont présidé à ce choix politique :

- l'expérimentation et l'innovation sociales constituent un pari sur l'avenir,
- le Housing First est un choix méthodologique qui se fonde sur des critères d'efficacité et d'efficience.

Ma conviction profonde est que nous pouvons substantiellement réduire le sans-abrisme chronique, grâce aux méthodes qui font du logement et de l'accompagnement pluridisciplinaire leurs principales armes. La mobilisation de ces ressources requiert

toutefois l'engagement vigoureux des autorités publiques concernées, lesquelles doivent se conformer à l'impératif de coordination et de bonne gouvernance.

D'autre part, l'adoption de principes univoques, la rigueur méthodologique et une grande vocation de service public me semblent des conditions minimales de succès pour faire réussir cette approche.

Les résultats encourageants du projet Housing First Belgium tendent à démontrer que ces conditions ont été réunies. Les opérateurs partenaires ont fait preuve d'une grande compétence en développant les bonnes pratiques dont ce manuel fait état.

Je remercie chacune et chacun des membres des équipes opérationnelles, d'évaluation et de coordination d'avoir permis d'atteindre les objectifs ambitieux de ce projet.

Je remercie le SPP-Intégration sociale pour son rôle d'incubateur et souteneur de projets.

Si l'expérimentation et l'innovation sociales permettent de parier sur l'avenir, c'est à vous dès à présent de miser sur la réussite de vos projets : ce manuel a pour but de vous guider !

Elke Sleurs

Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la pauvreté, à l'Egalité des chances, aux Personnes handicapées, et à la Politique scientifique, chargée des Grandes villes, adjointe au ministre des Finances



HOUSING FIRST BELGIUM, C'EST QUOI ?

HOUSING FIRST BELGIUM
C'EST LE NOM DONNÉ À UNE EXPÉRIMENTATION
TESTANT UNE INNOVATION SOCIALE (LES
PRATIQUES HOUSING FIRST) POUR LUTTER
CONTRE LE SANS-ABRISME.

Le modèle Housing First prévoit un accès immédiat au logement depuis la rue aux personnes sans-abri présentant un profil particulièrement fragile : sans-abrisme de longue durée avec problématiques de santé physique et/ou de santé mentale et/ou d'assuétude. Le nouveau locataire paie son loyer et respecte les conditions de son contrat de bail, comme tout locataire. Une équipe d'accompagnement vise le maintien dans le logement et le rétablissement¹ de la personne en l'accompagnant dans tous les domaines de sa vie.

Partout où ce modèle a été adopté, le premier indicateur d'efficacité dépasse toute attente : plus de 80% des locataires sont toujours en logement après 1 an.

L'expérimentation Housing First Belgium (HFB) a testé ce type de pratiques sur plusieurs sites pendant 3 ans. Au total, ce sont plus de 150 personnes sans-abri de longue durée, au profil particulièrement fragile, qui ont intégré un logement et sont accompagnées dans les différents domaines de leur vie par les équipes Housing First de chacun des sites belges.

Une équipe d'évaluation a rencontré une partie des locataires du projet HFB (N = 141) afin de documenter leur processus évolutif sur 2 années. Elle l'a comparé au parcours d'autres personnes sans-abri qui bénéficiaient, quant à elles, des services d'aide habituels (N = 237).

L'objectif de Housing First Belgium était de mettre en évidence les meilleures conditions d'implémentation (en termes d'efficacité et d'efficience) des pratiques Housing First, en tenant compte des réalités belges spécifiques.

Après 2 ans, le premier indicateur d'efficacité est sans appel : 90% des locataires sont toujours en logement. **HOUSING FIRST, ÇA MARCHE !** Les personnes sans-abri les plus fragiles démontrent leur capacité à habiter et à se réinsérer durablement. Dans plusieurs domaines de leur vie, on constate une stabilisation, voire une amélioration. Un processus d'intégration sociale est initié pour la plupart des locataires, chacun à son rythme et en fonction de ses besoins et compétences.

Housing First Belgium invite dès lors à réfléchir autrement la politique de lutte contre le sans-abrisme. Pour plus d'efficacité et que personne ne reste sur la touche. Les résultats principaux et recommandations associées figurent dans un document spécifique.

¹ La notion de « rétablissement » reviendra de nombreuses fois dans ce manuel. Ce terme provient du secteur de la psychiatrie et est à entendre comme la reprise du pouvoir d'agir (« empowerment ») et la défense de ses droits. Il s'agit de profiter d'une vie satisfaisante malgré les limites résultant de la maladie (ou des fragilités au sens plus large). On ne parle donc pas de guérison mais de développement de soi malgré la présence de symptômes. Par conséquent, l'accompagnement en vue du rétablissement (et donc de l'accompagnement Housing First) implique le respect des choix de la personne et une grande place à son autonomisation.

HOUSING FIRST BELGIUM EST COMPOSÉ DE 3 NIVEAUX :

L'opérationnalisation de terrain

Les équipes Housing First :

- Anvers : le CPAS² (et la Ville, ainsi que le CAW qui assure l'accompagnement)
- Gand : le CPAS (et la Ville)
- Bruxelles³ : Infirmiers de rue - asbl
- Bruxelles⁴ : le SMES-B - asbl
- Charleroi : le Relais Social (et ses partenaires : CPAS, Comme Chez Nous, Relais Santé, SPAD⁵)
- Liège : le Relais Social
- Molenbeek-Saint-Jean : le CPAS (ainsi que les Infirmiers de rue et le SMES-B qui assurent l'accompagnement)
- Namur : le CPAS (et le Relais Social qui assure la coordination de plusieurs partenaires de terrain : Ville de Namur, Phénix, Namur Entraide Sida)
- Hasselt : le CPAS (et le CAW Limbourg pour la coordination en partenariat avec les CPAS et autres partenaires de Genk et Saint-Trond)

² Centre Public d'Action Sociale

³ On parle de la Région de Bruxelles-capitale

⁴ On parle de la Région de Bruxelles-capitale

⁵ Soins Psychiatriques A Domicile.

1

2

L'évaluation

Une équipe composée de 3 évaluateurs, un protocole unique

Le processus évaluatif a été confié à des centres d'appui disposant d'une légitimité sur leur territoire régional.

- Région flamande : le Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
- Région de Bruxelles-Capitale : la Strada6
- Région wallonne : l'Observatoire du Relais Social de Charleroi

L'expérimentation a commencé le 1er août 2013. Les premières données ont été récoltées avec l'entrée des premières personnes en logement le 1er septembre 2013. La récolte des données s'est clôturée le 31 mars 2016.

⁶ Jusqu'en juin 2015, l'évaluation en Région de Bruxelles-Capitale était confiée au Forum-Bruxelles contre les inégalités.

3

La coordination générale et le pilotage

L'expérimentation a été soutenue par la Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la Pauvreté, Elke Sleurs, et sa prédécesseure Maggy De Block, grâce à un subside de la Loterie Nationale pour une durée initiale de 2 ans⁷, reconduite pour une année supplémentaire (jusqu'en juillet 2016) et incluant 3 nouvelles villes⁸.

Deux autres initiatives Housing First financées par d'autres types de fonds (locaux ou provinciaux) se sont associées à HFB à partir de la deuxième année de l'expérimentation ; il s'agit de « Housing First Limburg » et « Huis Inclusief »⁹.

Un comité de pilotage est composé des porteurs de l'expérimentation (les bénéficiaires directs du subside cités ci-avant) et est présidé par le Service Public de Programmation – Intégration Sociale. Il se réunit mensuellement.

Une coordinatrice générale assure la coordination de l'ensemble de l'expérimentation d'un point de vue scientifique, politique et technique.

Un comité d'accompagnement réunit la coordinatrice générale, les porteurs, les représentants des pouvoirs subsidiaires et des administrations publiques fédérales et régionales directement ou indirectement concernées (intégration sociale, logement, action sociale), ainsi que des personnes ressources tant pour le volet terrain qu'évaluation. Il se réunit 1 à 2 fois par an.

⁷ Avec, au départ: la région de Bruxelles-Capitale, Anvers, Gand, Liège et Charleroi.

⁸ A savoir : Hasselt, Molenbeek-Saint-Jean et Namur.

⁹ Housing First Limburg est soutenu par la Région Flamande et la Province du Limbourg et est opérationnalisé par le CAW Limbourg, le CPAS d'Hasselt, le CPAS de Saint-Trond et le CPAS de Genk. Huis Inclusief est financé par la Province de Flandre occidentale-Sud et son opérationnalisation est assurée par le CAW de Flandre Occidentale-Sud, le CPAS de Courtrai et l'Agence Immobilière Sociale «de Poort». Depuis mars 2016, le projet fait partie du «W13», une association intercommunale de 13 CPAS et du CAW de Flandre Occidentale-Sud.

TABLE DES MATIÈRES

| | | | |
|--|-----------|---|------------|
| 1. LA CONCEPTION ET LA MISE EN PLACE D'UN PROJET HOUSING FIRST AU SEIN DE VOTRE INSTITUTION | 14 | 2. LA MISE EN PLACE DE L'ACCOMPAGNEMENT HOUSING FIRST | 56 |
| 1. S'informer à propos du modèle Housing First | 16 | 1. Premiers contacts entre le futur locataire et l'équipe Housing First | 58 |
| 2. Choisir Housing First | 19 | 2. L'accompagnement au moment de l'entrée en logement | 65 |
| 3. Etablir un cadre opérationnel adapté à vos besoins et à vos moyens | 20 | 3. Déterminer le contenu de l'accompagnement | 68 |
| 4. Développer et insérer le projet au sein d'un réseau d'acteurs | 29 | 4. Un accompagnement pluridisciplinaire | 71 |
| 5. Assurer un accès au logement | 33 | 5. L'intensité, la fréquence et la durée de l'accompagnement HF | 79 |
| 6. Optimiser le fonctionnement de la future équipe de terrain | 42 | 6. La fin de l'accompagnement | 82 |
| 7. Anticiper l'avenir du projet | 47 | 7. Un accompagnement Housing First est un accompagnement mobile | 85 |
| 8. Prévoir une évaluation | 49 | 8. Quel soutien pour les équipes d'accompagnement ? | 88 |
| 9. Etablir un planning réaliste | 50 | 3. LISTE DES RECOMMANDATIONS | 92 |
| 10. La préparation de l'implémentation dans les quartiers concernés | 51 | 4. QUELQUES OUTILS | 102 |

1.

**LA CONCEPTION ET LA MISE
EN PLACE D'UN PROJET
HOUSING FIRST AU SEIN DE
VOTRE INSTITUTION**

1. S'INFORMER À PROPOS DU MODÈLE HOUSING FIRST

Avant de lancer une expérience HF, les institutions impliquées dans la mise en place du projet gagneraient à avoir une vue globale de ce qu'est le modèle Housing First. Face à une innovation, les critiques sont fréquentes. Dans le cadre de Housing First Belgium, on a souvent pu entendre des remarques telle que : « on fait cela depuis longtemps, on ne vous a pas attendus ». Cette critique, et d'autres, proviennent souvent d'une méconnaissance du modèle et de ses principes. Vous serez le porte-parole du Housing First sur votre territoire. Il s'agit de se préparer au mieux à ces critiques en étant très au clair sur ce que vous allez faire et surtout ne pas faire.

Théoriquement, Housing First est présenté comme:

- L'offre d'un logement individuel.
- Un accompagnement à durée indéterminée.
- À des personnes sans-abri de longue durée.
- Qui souffrent de problématiques psychiatriques et/ou d'assuétudes.

Dans l'aide classique aux personnes sans-abri, la personne chemine par une série d'étapes avant d'être « prête » au logement. Le trajet vers un logement individuel implique souvent le passage par des étapes comme des abris de nuit, des hébergements d'urgence, des maisons d'accueil ou encore du logement temporaire assorti d'un accompagnement. Les personnes passent ainsi généralement plusieurs mois ou années dans des formes de logement à durée limitée avant de trouver un logement individuel pérenne. Au contraire, Housing First part, comme son nom l'indique, d'un logement individuel, impliquant d'emblée un saut jusqu'à la marche supérieure du modèle « en escalier »¹⁰.

Le public cible des pratiques HF est connu des services du secteur depuis longtemps et vous sera probablement très rapidement adressé par les autres institutions du secteur avec qui la collaboration est indispensable.

¹⁰ Nous remarquons qu'en Belgique, on fait souvent référence au modèle de l'escalier pour décrire les pratiques existantes dans la lutte contre le sans-abrisme. Mais, en pratique, l'organisation du secteur ne correspond pas exactement à ce modèle-type (Réa, A., Schmitz P., Mondelaers, N., Giannoni, D. 2001. La problématique des personnes sans-abri en Région de Bruxelles-Capitale, ULB-GERME).

Dans le modèle Housing First original (Pathways to Housing), Tsemberis (2010)¹¹ décrit huit principes de base:

LE LOGEMENT COMME DROIT FONDAMENTAL

Inconditionnellement, Housing First met en avant le logement comme droit fondamental. En Belgique, ce droit a été ancré dans l'article 23 de la Constitution belge : chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.

DU RESPECT, DE LA BIENVEILLANCE ET DE LA COMPASSION POUR TOUS LES LOCATAIRES HF

A travers le processus d'accompagnement, HF souligne l'importance d'un rapport respectueux et bienveillant entre les travailleurs sociaux et les habitants HF (attitude ouverte et sans préjugés).

L'ENGAGEMENT À TRAVAILLER AVEC LE LOCATAIRE HF AUSSI LONGTEMPS QUE NÉCESSAIRE

La durée de la disponibilité de l'aide n'est pas spécifiée à l'avance. Le contrat de location est de durée indéterminée et l'accompagnement l'est également. Souvent, l'accompagnement est très intensif au début. Pour certains, l'intensité de l'accompagnement diminue ensuite, pour d'autres, un accompagnement intensif reste nécessaire. L'accompagnement est également disponible indépendamment du logement.

DU LOGEMENT DIFFUS

Chaque habitant doit pouvoir disposer d'un logement individuel. Idéalement, les logements sont répartis dans différents quartiers ou dans la ville. Au maximum 15% des logements, par exemple dans un même immeuble d'appartements, sont loués à des locataires Housing First.

LA SÉPARATION DU LOGEMENT ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le logement est séparé de l'accompagnement. Le locataire peut accéder et garder son logement quelles que soient ses motivations ou choix en matière de traitement et d'accompagnement.

LA LIBERTÉ DE CHOIX ET L'AUTODÉTERMINATION

L'habitant HF a une liberté de choix dans tous les domaines possibles. Ainsi l'habitant est libre de choisir son logement, son quartier et son mode de logement. Les habitants HF déterminent eux-mêmes quels sont leurs objectifs et les ressources pour les réaliser. Le travailleur social essaie de suivre l'habitant dans ses choix et vise une indépendance maximale.

LE RÉTABLISSEMENT

Housing First ne veut pas seulement répondre aux besoins de l'habitant HF mais veut également viser son rétablissement, c'est-à-dire son bien-être, tout en s'assurant que les conditions de base soient présentes (des relations sociales, des occupations journalières...).

LA RÉDUCTION DES RISQUES

La liberté de choix s'applique également à l'abus de drogues et d'alcool. L'approche HF suit le principe de la réduction des risques. L'accent n'est pas mis sur le traitement ou la thérapie mais sur la limitation des problèmes de santé/dégâts liés à l'abus de substances, tant pour l'usager que pour la société. Des exemples connus de cette approche sont l'échange de seringues et la distribution de méthadone.

¹¹ Tsemberis, S. (2010). Housing First Manual: The Pathways Model to End Homelessness for People with mental illness and addiction.

Avec un comité d'experts de plusieurs pays européens, la FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales travaillant avec les sans-abri) a revu ces principes de départ et a abouti à un consensus, compte tenu des différentes implémentations européennes du modèle Housing First, sur les 8 principes suivants¹² :

- Le logement est un droit humain fondamental.
- Liberté de choix et de contrôle des locataires.
- Séparation du logement et de l'accompagnement.
- Objectif de rétablissement.
- Philosophie de la réduction des risques.
- Engagement actif sans contrainte.
- Centré sur la personne.
- L'accompagnement est flexible et disponible aussi longtemps que nécessaire.

On remarque donc ici que le principe du logement diffus est le seul qui n'est pas retenu dans la proposition européenne.

¹² Ces principes et des suggestions concernant leur application sont décrits dans un manuel que la FEANTSA publiera prochainement.

RECOMMANDATION N°1 SAVOIR CE QU'EST HOUSING FIRST

- Prévoir les moyens nécessaires pour s'informer sur le modèle Housing First (en temps et en moyens financiers pour éventuellement rencontrer d'autres équipes).
- Assurer une information identique de l'ensemble de l'institution prête à réfléchir à l'implémentation du projet Housing First.
- Ne pas négliger cette étape de recherche d'informations. Bien maîtriser le modèle Housing First facilitera vos choix et leur efficacité lors de la mise en œuvre de votre projet.



2. CHOISIR HOUSING FIRST

AVEZ-VOUS BESOIN DE HOUSING FIRST ?

Si vous êtes confrontés à des personnes sans-abri particulièrement fragiles (problématiques de santé physique et/ou santé mentale et/ou d'assuétude¹³) fréquentant la rue ou les services habituels d'aide depuis plusieurs années et que les pistes d'insertion existantes semblent épuisées, Housing First mérite d'être envisagé. C'est en effet à partir de ce constat que les pratiques Housing First ont émergé dans différentes régions du monde.

Mais avant de se lancer les yeux fermés dans ce type de pratique, il convient de s'assurer qu'elle répond aux besoins, d'étudier les solutions alternatives et de réfléchir à la place que HF prendrait dans le paysage de l'action sociale déjà existant sur votre territoire. Nous le verrons plus tard dans ce manuel, l'inscription au cœur d'un réseau est primordiale pour le bon développement de cette pratique innovante.

RECOMMANDATION N°2 SAVOIR SI VOUS AVEZ BESOIN DE HOUSING FIRST

- Analyser les besoins sur votre territoire (rencontrez-vous des personnes sans-abri de longue durée avec des problématiques de santé physique et/ou mentale et/ou d'assuétude pour lesquelles beaucoup de pistes ont déjà été essayées, et cela sans succès ?).
- Analyser les offres disponibles sur votre territoire pour ce public spécifique.
- Réfléchir à la place que prendrait votre initiative Housing First dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri déjà existant sur votre territoire.

¹³ Nous le verrons plus loin mais déjà, si le modèle de départ (à savoir le modèle New-yorkais de Pathways to Housing) s'adresse aux personnes présentant exclusivement un double diagnostic (problématiques de santé mentale et d'assuétude), les pratiques Housing First se sont adaptées partout dans le monde pour finalement laisser cet aspect plus ouvert. On parle communément de fragilités multiples et intenses. Dans les faits, elles recouvrent souvent au moins deux domaines parmi les trois (santé physique, santé mentale, assuétude).

3. ETABLIR UN CADRE OPÉRATIONNEL ADAPTÉ À VOS BESOINS ET À VOS MOYENS

COMMENT OPÉRATIONNALISER LE MODÈLE HF EN FONCTION DE VOTRE PROPRE CONTEXTE ?

AVEC QUEL PUBLIC ?

SEUL OU AVEC DES PARTENAIRES ?

3.1. DISTINGUER LA PHILOSOPHIE DU MODÈLE HF ET L'OPÉRATIONNALISATION

Si les principes théoriques doivent guider la réflexion des opérateurs, il est évident que l'opérationnalisation de ces principes doit pouvoir s'adapter au terrain sur lequel le modèle HF se déploie. Tant les expériences en Europe qu'en Belgique ont adapté le modèle Housing First selon les moyens financiers disponibles mais également et surtout selon les besoins identifiés sur le terrain.

Ainsi, si l'on suit à la lettre l'opérationnalisation du modèle Housing First au sein de l'association Pathways to Housing aux Etats-Unis, il faudrait idéalement une équipe composée d'un psychiatre, un psychologue, un assistant social, un expert d'abus de substances, un infirmier, un expert du vécu (un pair-aidant), un job coach,...

L'équipe devrait être joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Comme l'accompagnement des locataires HF est très intensif, la charge de travail prévue (nombre d'accompagnements par travailleur social ;

on parle aussi de « case-load ») est de maximum 8 locataires par travailleur social. Ce type d'équipe est une équipe ACT (Assertive Community Treatment).

Dans les faits, il est rare que les moyens humains et financiers permettent de mettre en place ce type d'équipe. Par ailleurs, il n'est pas toujours nécessaire de développer un tel niveau d'intensité et de pluridisciplinarité dans le chef d'une seule et même équipe. Des relais peuvent être faits au sein d'un réseau de partenaires, notamment lorsqu'on travaille avec un public à besoins moins intenses (l'expérience canadienne a démontré la nécessité d'ajuster l'offre aux besoins). On parle alors d'équipes ICM (Intensive Case Management).

Sur le terrain, à chacun donc de mettre en place l'équipe Housing First la plus adaptée au public cible, aux moyens, aux objectifs et au réseau de partenaires disponibles.

C'est à penser en amont et à défendre sans ambiguïté au sein du territoire sur lequel vous travaillez. Quels sont vos objectifs et les moyens que vous allez mettre en œuvre ? Quelles sont vos limites ? Cela fixe le contour des missions de chacun.

CONSEILS DE SAM TSEMBERIS AUX ÉQUIPES HFB

Le 16 mars 2015, Housing First Belgium recevait la visite de Sam Tsemberis à Bruxelles. À cette occasion, il a suggéré aux équipes de terrain d'être attentives aux aspects suivants :

- **Le libre choix.** Respecter les choix du locataire. C'est un élément essentiel du processus de rétablissement.
- **Séparation du logement et de l'accompagnement.** Le logement doit être accessible sans aucune condition de traitement.
- **Viser le rétablissement.** Cette philosophie est connue dans le secteur de la toxicomanie mais est beaucoup moins connue dans le domaine de la santé mentale. L'idée est que la personne soit « acteur » dans la gestion de sa « maladie ». Presque 50% des bénéficiaires vont « se rétablir ».
- **Intégration dans la société.** Ce principe est également à envisager en tant que vision philosophique : les personnes ayant des problèmes psychiatriques peuvent être intégrées dans la société. Cette intégration est la seconde phase du processus de guérison qui suit la phase de stabilisation indispensable. Il s'agit d'un objectif à long terme.
- **Le fonctionnement de l'équipe.** Le travail d'équipe est essentiel. Il doit y avoir un maximum de disponibilité et de flexibilité offert.

3.2. LES ADAPTATIONS DU MODÈLE HF ORIGINAL SUR LE TERRAIN EUROPÉEN

Housing First a été lancé à New York en 1992 par Sam Tsemberis et son organisation « Pathways to Housing ». Fort des résultats obtenus aux Etats-Unis, ce modèle s'est développé rapidement dans une centaine de villes américaines ainsi qu'au Canada, en Europe (Royaume-Uni, Irlande, Suède, Finlande, Danemark, Allemagne, Pays-Bas, Hongrie,...), et ailleurs dans le monde (Australie, Japon, ...). Afin de répondre au mieux aux réalités locales, chacun a adapté le modèle original.

En Europe, le développement de telles pratiques orientées vers le logement est largement considéré comme une priorité¹⁴ dans la lutte contre le sans-abrisme.

Certains pays ont directement adopté Housing First au niveau national comme nouvelle politique de lutte contre le sans-abrisme. D'autres ont préféré privilégier une phase-test en vue d'une expansion en fonction des résultats obtenus (Canada, France, Belgique, Espagne).

Les pratiques existantes ainsi que les politiques nationales spécifiques en vigueur dans chacun de ces pays ont influencé la façon avec laquelle le modèle Housing First s'est adapté au terrain.

Ces différentes applications du modèle ont suscité de longs débats, notamment à l'occasion de conférences internationales, sur la fidélité au modèle et ce qui peut, ou non, être appelé Housing First.

Les avis sur l'adaptation du modèle et leurs impacts sont partagés. Si certaines études stipulent qu'être fidèle aux fondements originaux du modèle Housing First est une condition de réussite (Goering et al. 2014¹⁵), l'on constate que différentes expériences européennes qui dévient du modèle original s'avèrent également efficaces (Busch-Geertsema, 2013¹⁶).

¹⁴ La conférence européenne de consensus sur le sans-abrisme, organisée fin 2010 à Bruxelles sous la Présidence belge de l'Union Européenne, a affirmé la nécessité de développer des méthodes dirigées vers le logement, l'offre et/ou le maintien d'un logement dans la lutte du sans-abrisme (« housing-led »). Le Housing First était visé et dès lors considéré comme une méthode dans laquelle il faut investir.

¹⁵ Goering et al. (2014). National Final Report. Cross-site at home/Chez Soi Project.

¹⁶ Busch-Geertsema (2013). Housing First Europe. Final report.

*UNE PARTIE DES ÉQUIPES HFB LORS
DE LA VISITE DE SAM TSEMBERIS À
BRUXELLES LE 16 MARS 2015.*



On se répète : pour se revendiquer du modèle HF et ainsi se démarquer de certaines pratiques d'accompagnement en logement, il convient de respecter les principes fondamentaux. Mais, sur le terrain, il s'agit de réaliser des choix intelligents et d'être capable de clarifier et justifier ceux-ci.

Cette adaptation du modèle original doit être envisagée en termes de challenges et avantages des choix posés.

Dans le tableau ci-dessous se trouvent trois exemples d'adaptations réalisées dans le cadre de HFB.

Tableau 1. Quelques exemples d'adaptations au modèle - avantages et challenges des choix réalisés.

| | AVANTAGES | CHALLENGES |
|--|---|--|
| PLURIDISCIPLINARITÉ | <ul style="list-style-type: none"> Multiplication des regards autour d'une même situation. Mise en place d'une approche globale. L'institution peut devenir auto-suffisante (all inclusive) - ce qui permet de fournir rapidement des services auxquels le locataire a très difficilement accès à l'extérieur (notamment en soins de santé et de santé mentale). | <ul style="list-style-type: none"> Temps nécessaire au développement d'un langage et d'un cadre de référence communs. L'institution peut devenir auto-suffisante (all inclusive) - ce qui parfois réduit le réseau social du bénéficiaire et ne l'aide pas à inclure un tiers dans la relation d'aide. |
| DISPONIBILITÉ 24H/24 | <ul style="list-style-type: none"> Permettre de gérer la crise à tout moment. Diminuer l'anxiété de certains bénéficiaires. | <ul style="list-style-type: none"> Ne favorise pas le recours à des services de droit commun, ce qui peut freiner le parcours d'insertion en maintenant une dépendance à des services spécifiques. Coût financier élevé. Epuisement potentiel de l'équipe si cette disponibilité n'est pas suffisamment soutenue par l'institution. |
| L'ACCOMPAGNEMENT AUSSI LONGTEMPS QUE NÉCESSAIRE | <ul style="list-style-type: none"> Le bénéficiaire se sent en sécurité. Nécessaire pour les personnes sans-abri les plus fragiles qui ne parviendront que difficilement à (ré) intégrer le système d'aide de droit commun. | <ul style="list-style-type: none"> Ne favorise pas le recours à des services de droit commun, ce qui peut freiner le parcours d'insertion en maintenant une dépendance à des services spécifiques. L'équipe HF peut devenir auto-suffisante (all inclusive) - ce qui parfois réduit le réseau social du bénéficiaire et ne l'aide pas à inclure un tiers dans la relation d'aide. Coût financier élevé. |
| <p>QUESTION COMMUNE: Quels sont les services que mon équipe peut solliciter pour répondre à l'ensemble des besoins des locataires de mon projet HF?</p> | | |

RECOMMANDATION N° 3 OPÉRATIONNALISER LE HF DE MANIÈRE RAISONNÉE

- Pour votre cadre philosophique et théorique : respecter les principes du modèle HF.
- Participer à leur diffusion à l'intérieur du secteur (vous devenez les porte-paroles d'une innovation).
- Pour l'opérationnalisation de terrain : respecter autant que possible les principes fondamentaux du modèle HF.
- En cas d'ajustement(s) nécessaire(s) au modèle de départ : faire les choix les plus raisonnés possibles et être capable de les justifier.

3.3. DÉFINIR LE PUBLIC CIBLE

3.3.1. QUEL EST MON PUBLIC ?

Dans son modèle original, aux Etats-Unis, Housing First vise une population spécifique : des personnes sans-abri conjuguant des problèmes de santé mentale et d'assuétude et expérimentant le sans-abrisme depuis une longue durée¹⁷.

Toutefois, l'opérationnalisation du modèle dans d'autres États américains, au Canada et en Europe a donné lieu à différentes variantes, en insistant plus ou moins sur l'un ou l'autre de ces 3 aspects (santé mentale, assuétude, durée de vie en rue).

Quoiqu'il en soit, c'est le caractère particulièrement fragile de ce public qui semble faire l'unanimité et requiert donc un accompagnement pluridisciplinaire et intensif (de type HF).

On parle aussi du public « le plus éloigné du logement »¹⁸.

Cette acceptation permet de se différencier des programmes d'accompagnement en logement existant déjà et ne semblant pas convenir (suffire) à ce public.

Nous suggérons donc vivement de partir de ce consensus minimal acquis au sein de l'expérimentation HFB et partagé par la majorité des partenaires européens : **Housing First est destiné à un public très fragile (sur les plans de la santé physique et/ou mentale et/ou des assuétudes), marqué par une situation de sans-abrisme de longue durée¹⁹, très éloigné du logement et nécessitant un accompagnement intensif dans plusieurs domaines de sa vie une fois en logement.** Ce public est d'une certaine manière discriminé par le système actuel d'aide aux personnes sans-abri dans les tentatives de sa sortie de rue.

La détermination de votre public cible n'est pas anodine et demande à être clarifiée dès l'entame du projet en raison des conséquences de ce choix sur l'organisation générale de celui-ci (le type d'accompagnement, son organisation, la composition de l'équipe en place, les collaborations à développer, ...).

Plus largement, ce sont les secteurs du logement, de la santé (physique et mentale), des assuétudes qui doivent déjà être consultés lors de cette étape préalable. Seul un état des lieux précis, en y associant étroitement l'ensemble des partenaires concernés, permettra aux équipes HF de faire un choix éclairé en ciblant le public qui, pour l'instant, reste à la marge d'un processus d'insertion malgré les ressources existantes sur votre territoire.

Enfin, sachez que la littérature, et les résultats de l'expérimentation HFB, montrent qu'il n'est pas possible de prédire le type de public avec lequel des pratiques HF seront efficaces ou ne le seront pas. Le choix du public cible ne devrait donc pas être orienté par votre intuition concernant la possibilité de réussir avec tel ou tel candidat.

¹⁸ Il s'agit ici d'un terme volontairement vague. Pour définir au mieux la relation au logement de votre public et pour être compris par le secteur de lutte contre le sans-abrisme, nous vous suggérons d'utiliser la grille ETHOS comme référence.

¹⁹ Dans l'expérimentation HFB, les équipes ont considéré un minimum de 6 mois. En moyenne, les locataires étaient depuis 5 ans en situation de sans-abrisme.

¹⁷ Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M. (2004). Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis. *American Journal of Public Health, 94*(4), 651-656.

RECOMMANDATION N°4 CHOISIR ET DÉFINIR LE TYPE DE PUBLIC AUQUEL VOTRE PROGRAMME HF S'ADRESSE

- Se référer à la grille ETHOS de la FEANTSA pour définir le type d'exclusion au logement visé par le programme.
- Réaliser un cadastre de l'offre existante – au moins localement – dédié aux personnes sans-abri fragiles dans le secteur de la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion du logement mais également dans les autres secteurs en lien avec la population (santé, logement, ...).
- Analyser les effets de cette offre existante.
- Etablir des critères clairs quant au choix du public ciblé (en ce compris d'éventuels critères d'exclusion) et pouvoir justifier de ces choix.
- Communiquer ces critères à l'ensemble des acteurs concernés.
- Etablir, en collaboration avec le(s) secteur(s), un état des lieux quant aux besoins et attentes du public ciblé afin de construire un projet et un accompagnement adaptés.

3.3.2. PRÉVOIR UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION ET D'INCLUSION DU PUBLIC DANS VOTRE PROJET

Une fois le public cible déterminé, il importe de penser et d'arrêter une procédure claire de sélection des candidats. L'expérimentation HFB démontre l'importance d'informer au plus vite l'ensemble du secteur de l'éventuel rôle qui leur est proposé dans cette étape.

Dans le cadre de HFB, plusieurs formules ont vu le jour, soit par l'organisation d'un comité de sélection spécifique, soit par une procédure interne au sein de l'institution. Dans le cas d'un comité de sélection, sa composition sera une étape clé au regard des collaborations à développer.

ILLUSTRATION N°1 UNE PROCÉDURE PARTENARIALE POUR LA SÉLECTION DES CANDIDATS - RELAIS SOCIAL DE CHARLEROI

A Charleroi, un comité de sélection a été organisé. Il réunit les responsables institutionnels des cinq services ayant mis du personnel à disposition du projet HF, des représentants du Relais social de Charleroi ainsi qu'un représentant de l'équipe HF.

Concrètement, tous les services du réseau du Relais social de Charleroi peuvent présenter un candidat. Le service qui souhaite proposer un candidat remplit une fiche qu'il envoie avant la rencontre du Comité. Lors de la réunion du comité de sélection, un représentant du service ayant envoyé la candidature est invité à expliquer la situation. La décision d'inclusion est prise directement à la fin du Comité et le service envoyeur est informé de la décision et des raisons en cas de refus. Il est prévu qu'une candidature refusée puisse être représentée par la suite, notamment lorsque le refus était justifié par un manque d'informations. Un refus peut également être justifié car une autre solution, souvent proposée par une des institutions présentes, apparaît comme plus adéquate.

La présentation des candidatures peut entraîner de nombreux questionnements. Quelles sont les institutions pouvant présenter des candidats ? Les candidats peuvent-ils présenter eux-mêmes leur candidature ? Comment gérer le flux de ces candidatures ? Cette étape demande aux équipes en place une gestion complexe, tâche qui s'ajoute aux missions d'accompagnement. De tels éléments doivent entrer dans la détermination du temps de travail des équipes et du nombre d'accompagnements par travailleur social.

La place des institutions présentant des candidatures demande également à être réfléchie, notamment quant au retour d'informations qui leur sera fait, le rôle qu'elles pourraient prendre dans l'accompagnement ultérieur mis en place en cas de réponse positive, dans la gestion d'un refus ou encore la proposition de solutions alternatives au dispositif HF.

Dans le cas d'une réponse négative, il faudra veiller à justifier et argumenter cette décision mais aussi à statuer quant à la possibilité éventuelle pour le candidat de proposer sa candidature ultérieurement.

ILLUSTRATION N°2 LA DIFFICULTÉ DE GÉRER LE REFUS DE CERTAINES CANDIDATURES - HOUSING FIRST LIMBOURG

« Je pense que c'est important d'avoir une procédure pour gérer les candidatures. Je pense que dans HF Limbourg nous n'avons pas fait cela de la meilleure manière, en raison des moyens financiers limités que nous avons. Nous devons décider quelles personnes nous pouvons faire entrer en logement. Nous avons 6 places à Hasselt, 2 à Saint-Trond et 2 à Genk. A Hasselt nous avons un public très fragile ; la ville n'est pas très grande donc toutes les personnes sans-abri sont concentrées et nous devons n'en sélectionner que 2 alors que nous avons eu 50 candidatures. Cette situation a posé des problèmes.

La communication vis-à-vis de la rue n'est pas facile ; les autres se demandent pourquoi pas moi ? pourquoi eux ? (...) C'est vraiment très important de travailler sur cet aspect pendant la procédure de candidature, également avec le groupe qui n'est pas choisi, cela devrait aussi se faire en parlant avec le réseau, en parlant des raisons du choix avec les centres d'accueil de jour ». (Focus group 30/06/2015)

Cette procédure de sélection ne doit pas être lancée trop rapidement, surtout si des logements ne sont pas encore disponibles. L'idée étant d'éviter de se mettre dans des conditions qui ne respectent pas le modèle HF (par exemple en évitant l'ouverture de listes d'attente interminables ou l'accès à des logements ne permettant qu'une occupation de très courte durée).

ILLUSTRATION N°3 UTILISATION DE LOGEMENTS DE TRANSIT - HOUSING FIRST LIMBOURG

« Nous avons un projet qui ne dure qu'une année et nous avons déjà dû faire beaucoup de choses avant le début du projet. Il n'y avait pas encore de logements libres et tout d'un coup nous avons eu 10 candidats et nous avons eu besoin d'utiliser des logements de transit ce qui n'est pas prévu par les principes de Housing First. Nous ne devrions pas dire aux personnes que nous avons de la place lorsque nous n'avons pas de logements disponibles ». (Focus group 30/06/2015)

RECOMMANDATION N°5 ETABLIR UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION CLAIRE ET COMPRÉHENSIBLE

- Déterminer des critères d'éligibilité permettant de se centrer sur son public cible.
- Connaître et réfléchir aux différentes procédures possibles (sélection interne/externe ; candidature spontanée/candidature parrainée ; ...).
- Dans le cas de la constitution d'un comité de sélection, déterminer une composition équilibrée.
- Réfléchir à la place des partenaires, particulièrement si les candidatures sont présentées par des institutions et non de manière spontanée.
- Prévoir une procédure de sélection impliquant la gestion des différentes étapes de la candidature (avant, pendant et après).
- Etablir une procédure claire quant à la gestion des refus (canaux de communication ; possibilité de représenter une candidature ; réorientations possibles suite à un refus ; ...)

4. DÉVELOPPER ET INSÉRER LE PROJET AU SEIN D'UN RÉSEAU D'ACTEURS

Quel que soit le public concerné, ce dernier cumulera très certainement des difficultés multiples et imbriquées. Offrir des réponses adaptées, tout en maintenant une compréhension holiste de la personne, implique des secteurs divers avec lesquels les processus de collaboration restent à construire ou à amplifier.

Dans le cadre de l'expérimentation HFB, les opérateurs ont ainsi pu développer des collaborations inédites, créant de nouvelles intersections entre les secteurs.

ILLUSTRATION N°4 CHAQUE PARTENAIRE EST UNE PIÈCE D'UN PUZZLE - HUIS INCLUSIEF

« Nous avons différents partenaires, chacun est une pièce du puzzle qui essaie de lutter contre le sans-abrisme mais personne ne le fait seul. Si nous mettons ensemble nos moyens, faisons cela ensemble et sommes responsables ensemble, nous pouvons alors faire une offre aux personnes qui ont des problèmes complexes, qui ne peuvent aller nulle part d'autre. Et c'est ainsi que nous avons fait un partenariat avec le CPAS, le CAW, l'asbl De Poort et l'agence immobilière sociale. Je pense que c'est vraiment important qu'un projet démarre d'un réseau de terrain. »
(Focus group 30/06/2015)

Nous suggérons de penser ces partenariats dans une logique de co-construction et intégrative des expertises existantes.

Or, l'arrivée de nouvelles pratiques peut faire craindre des effets de concurrence. Préparer le réseau existant à l'arrivée de ce nouveau projet est une étape fondamentale pour sa réussite²⁰. De par son succès à l'étranger, la mise en place de projets Housing First sur un territoire donné a parfois entraîné l'idée qu'un tel modèle puisse être LA solution par excellence, notamment aux yeux des autorités publiques et des médias, reléguant de facto tous les autres dispositifs au second plan. Un tel climat peut entraîner des obstacles à l'implémentation d'un projet HF. Il s'agit donc pour les opérateurs d'éviter l'instauration de telles critiques par une communication claire, abondante et ouverte. S'accorder sur l'existence de certains besoins – définition d'un public non pris en charge par les structures existantes – est l'une des composantes permettant d'éviter des effets de concurrence.

ILLUSTRATION N°5 COMMUNICATION RÉGULIÈRE ET PARTAGE DE REPRÉSENTATIONS AVEC LE SECTEUR - CAW ANVERS

« Dans notre organisation, les travailleurs sociaux et le coordinateur vont fréquemment dans la maison d'accueil et expliquent ce que nous sommes en train de faire et écoutent leurs représentations à propos de Housing First. Nous essayons aussi de présenter les différences entre leur public et notre public. » (Focus group 30/06/2015)

²⁰ Pour des conseils sur la mise en place de collaborations au sein d'un réseau, nous suggérons la lecture de Lescauwat, D. & Brepoels, P. (2012). Wat maakt dat het werkt? Screening van samenwerkingsverbanden m.b.t. thuisloosheid in de Vlaamse gemeenschap. Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

En outre, il s'agit également de pouvoir mettre en avant en quoi ce modèle peut être l'opportunité de développer des pratiques innovantes au bénéfice de l'ensemble du secteur. A cet égard, le métier de capteur logement constitue un exemple éclairant. En captant du logement dans les parcs locatifs publics et privés et en maintenant un rôle de médiateur entre le propriétaire et le locataire, le capteur logement est un atout important pour le maintien en logement. En fonction des sites HFB, le capteur fait partie de l'équipe HF ou y est associé tout en travaillant également à la captation de logements et médiation au bénéfice de l'ensemble d'un réseau de partenaires. Puisque tout le monde, au sein du secteur, bute sur le manque de logements, ce capteur, initiée au départ d'un projet HF peut permettre des collaborations efficaces avec d'autres projets orientés logement.

Le temps à consacrer à la mise en place de vos pratiques Housing First au sein du réseau existant ne doit pas être négligé.

RECOMMANDATION N°6 INSCRIRE LE PROJET HF DANS UNE PHILOSOPHIE DE CO-CONSTRUCTION ET D'AJUSTEMENTS EN CONTINU

- Informer largement les acteurs directement et indirectement concernés pour favoriser la mise en place d'un débat constructif et limiter les effets de concurrence.
- Reconnaître et valoriser les expertises en présence.
- Envisager différents types de collaborations en fonction des intérêts manifestés par ces acteurs.
- Être prêt à participer – voire initier – un débat constructif, notamment par des initiatives telles que colloques ou journées d'étude.

En pratique, ces collaborations seront d'autant plus efficaces (et reconnues officiellement, notamment auprès des autorités publiques) si elles sont formalisées. Il s'agira néanmoins de veiller à ce que ces conventions ne figent pas les projets et qu'une évaluation permette de les faire évoluer. Par ailleurs, il s'agit également de veiller à valoriser les apports permis par ces collaborations et d'en assurer un suivi étroit pour effectuer les ajustements nécessaires. Les bonnes pratiques développées au niveau local, mais également les échecs ou obstacles éventuels, doivent faire l'objet d'un partage à un niveau plus général. Connaître et reconnaître ces collaborations sont des étapes indispensables à leur bon fonctionnement.

Nous reviendrons plus longuement sur cette question par la suite. Néanmoins, l'on peut déjà signaler quelques exemples concrets de collaborations.

A/ Collaboration avec les services dédiés aux personnes sans-abri

Impliquer étroitement les acteurs locaux de l'aide aux personnes sans-abri (l'urgence sociale, les équipes de rue, les accueils de jour, etc.) dans la sélection des candidats mais également dans le suivi peut faciliter le maintien d'un contact minimal avec le locataire lors d'un éventuel départ du logement et d'un retour en rue.

B/ Collaboration pour la gestion des crises

Il peut également être intéressant d'associer les structures d'hébergement (abris de nuit et maisons d'accueil) à votre projet (et notamment dans la sélection des candidats). Ce type de collaboration pourrait être spécifiquement utile pour faciliter la gestion de certaines crises. En effet, l'expérimentation belge a montré que les premiers mois d'installation dans le logement peuvent être traumatisants pour les nouveaux locataires et certains aiment avoir la possibilité de fréquenter ponctuellement les structures d'hébergement qu'ils connaissent.

ILLUSTRATION N° 6 RETOURNER QUELQUES NUITS EN ABRI DE NUIT POUR DIMINUER L'ANGOISSE LIÉE AU RELOGEMENT- RELAIS SOCIAL DE LIÈGE

L'une des bénéficiaires HF a, dès son entrée en logement, éprouvé beaucoup d'anxiété face à ces quatre murs dont elle avait perdu l'habitude. Régulièrement, cette dernière désertait son logement et retournait en rue. Pour éviter cette situation, l'équipe d'accompagnement a proposé à cette bénéficiaire une utilisation alternée de son logement et d'un abri de nuit, l'équipe de cette structure étant informée de la situation par l'équipe HF et ayant marqué son accord pour accueillir cette bénéficiaire. Alors que l'abri de nuit peut parfois être connoté négativement dans les propos de certains utilisateurs de services d'hébergement d'urgence, l'abri de nuit était pour cette bénéficiaire un repère important dans son quotidien où elle pouvait entrer en interaction tant avec les autres hébergés qu'avec l'équipe d'encadrement. Il lui a d'abord été proposé de passer trois nuits en abris de nuit par semaine avant qu'elle réduise cette fréquence progressivement. Cette collaboration entre les services a fortement contribué au bien-être de la personne mais a favorisé une transition douce entre deux situations résidentielles radicalement opposées.

C/ Collaboration pour faciliter/accélérer l'entrée en logement

Dans le cadre de HFB, les équipes d'accompagnement étaient sur tous les fronts, s'improvisant agent immobilier et déménageur, avant même de pouvoir être psychologue, infirmier ou assistant social. Seules celles qui disposaient d'emblée d'un capteur logement pouvaient se décharger de certaines démarches. Avec le temps (et l'expérience) les équipes ont développé des outils, partenariats et ressources leur permettant d'affronter cette entrée en logement avec plus d'efficacité et de sérénité.

On ne peut que vivement recommander la mise en place de ces ressources avant même la première entrée en logement.

Qui cherche le logement ? Qui rencontre le propriétaire et vérifie l'état du logement ainsi que le bail qu'il propose ? Qui peut financer un kit d'installation ? Qui a une camionnette ? Qui peut donner des meubles ? Où ceux-ci peuvent-ils être stockés ? Comment avoir au plus vite la garantie locative du CPAS ?

Être capable de répondre à l'avance à ces questions permettra à l'équipe d'accompagnement de se centrer sur ses missions premières et de rendre plus serein ce moment important qu'est l'entrée en logement.

D/ Collaboration pour constituer une équipe HF mixte

Dans certaines villes belges où le projet a été implanté, la préexistence d'un réseau a permis la création d'une nouvelle équipe par le détachement de travailleurs, à temps partiel, au sein du projet HF. Cette pluri-institutionnalité est un avantage certain pour permettre au projet Hf de s'implanter dans le réseau dans de bonnes conditions. Un tel schéma est donc une possibilité à envisager. Néanmoins, il s'agit de rester attentif aux effets négatifs de cette configuration. A cet égard, mentionnons notamment, le temps nécessaire et les difficultés à s'accorder autour d'une définition commune de ce qu'est ou devrait être le modèle HF. La création d'une identité d'équipe à part entière peut également être entravée par une telle configuration.

RECOMMANDATION N°7 ETABLIR DES COLLABORATIONS AVEC L'ENSEMBLE DES SECTEURS CONCERNÉS DÈS L'ENTAME DU PROJET HF

- Lister l'ensemble des acteurs concernés, y compris au sein de secteurs avec lesquels aucune collaboration n'avait été à ce jour envisagée/mise en place.
- Les collaborations établies doivent s'envisager pour l'ensemble des étapes du projet HF (accès au logement, développement d'un accompagnement adapté, formation continue des équipes, ...).
- Les collaborations établies doivent offrir une place à part entière tant aux opérateurs relevant du secteur privé que public.
- Lister les freins et facilitateurs à chacune de ces collaborations.
- Informer ces acteurs en continu lors de l'ensemble des étapes du processus.
- Concrétiser et formaliser les collaborations mises en place, y compris par écrit.
- Evaluer en continu les collaborations et assurer les ajustements nécessaires en fonction de l'évolution des besoins et attentes des participants mais aussi en fonction des difficultés rencontrées.
- Etablir des procédures quant à l'arrêt éventuel d'une collaboration.

5. ASSURER UN ACCÈS AU LOGEMENT

5.1. MULTIPLIER LES RESSOURCES EN LOGEMENT, EN ADÉQUATION AVEC LES BESOINS/CHOIX DU CANDIDAT LOCATAIRE

Les porteurs de HFB ont été mis sous pression dès le lancement de l'expérimentation ; il fallait assurer un maximum d'entrées en logement dans un temps extrêmement court (afin d'assurer le plus long recul pour l'équipe de recherche). Ils ont donc été forcés de redoubler de créativité en matière d'accès au logement.

N'oublions pas qu'aucun budget n'était dédié au poste logement.

Le locataire payant donc son loyer et respectant les conditions d'un contrat de bail classique.

Le mot d'ordre était de trouver des logements permettant l'installation durable du locataire.

Cette malheureuse mise sous pression a véritablement permis l'utilisation d'un panel diversifié de logements :

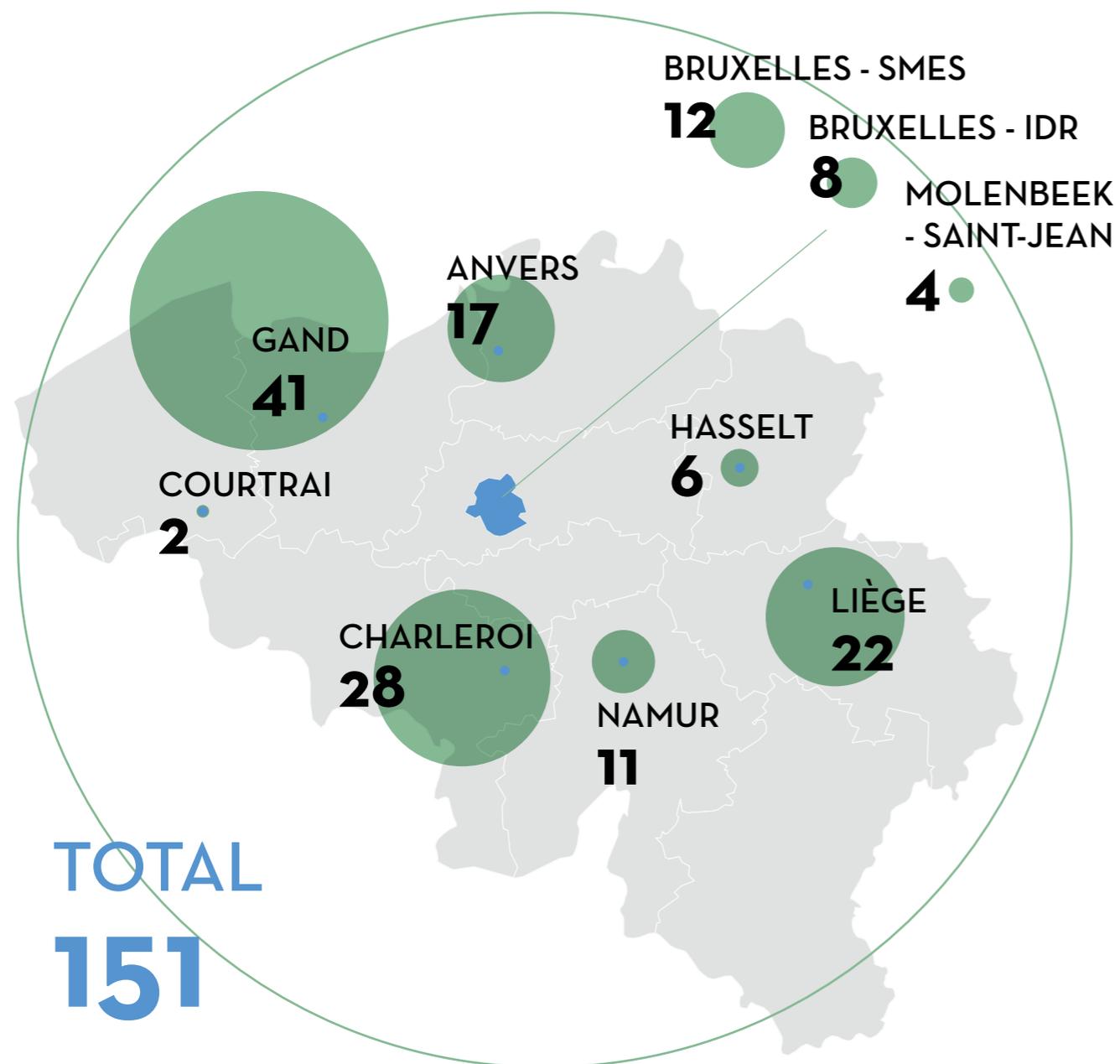
- Parc locatif privé.
- Parc locatif public (via SLSP/SISP ou Régies Foncières ou CPAS ou Agences Immobilières Sociales).
- Initiatives d'Habitations Protégées.
- Maisons de repos.

Par comparaison à ses partenaires d'autres pays d'Europe, l'expérimentation belge se singularise par cette diversité, qui permet également de répondre au mieux aux besoins spécifiques des locataires.

Cela permet notamment de se questionner sur la notion de logement individuel ou collectif. A priori, Housing First prône le logement individuel. Mais cette manière d'habiter est très normative et peut tout à fait être questionnée, compte tenu des besoins/choix de la personne. Le même type de réflexion porte sur l'aspect diffus ou non des logements dans un immeuble/quartier, l'idée étant de favoriser au mieux la mixité sociale. Toutefois, certaines équipes HF, en Belgique et dans d'autres pays (au Danemark, en Finlande et au Luxembourg notamment), ont fait l'expérience du logement groupé. Cela facilite le fonctionnement de l'équipe d'accompagnement et permet la mise en place d'activités sociales.

L'idéal reste d'étudier la meilleure adéquation entre le profil de vos candidats et les offres locatives disponibles, en mesurant les atouts et inconvénients des différentes formules.

Fig.1. Nombre de personnes entrées en logement et accompagnés par les équipes HFB.*



* Ce nombre continue à évoluer au fur et à mesure des entrées en logement. Notons par ailleurs que les pratiques HF menées à Hasselt, Courtrai, Molenbeek-Saint-Jean et Namur sont plus récentes que dans les autres villes. Notons également que le CPAS de Gand dispose de ressources avantageuses comparativement aux autres équipes (accès facilité aux logements des SLSP/SISP, grande équipe disposant déjà de plusieurs années d'expérience en HF). Enfin, l'asbl Infirmiers de rue disposait d'un subside de moitié inférieur aux autres institutions.

Fig.2. Type de parc locatif mobilisé par site.

| | NAMUR | LIÈGE | COURTRAI | HASSELT | GAND | CHARLEROI | BRUXELLES IDR | BRUXELLES SMES | MOLENBEEK | ANVERS | TOTAL | |
|--|-------|-------|----------|---------|------|-----------|---------------|----------------|-----------|--------|-------|----------------------------------|
| | 2 | 22 | 1 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 | PRIVÉ |
| | 2 | 0 | 0 | 4 | 41 | 8 | 0 | 10 | 1 | 12 | 78 | SLSP/SISP |
| | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 2 | 3 | 2 | 21 | AGENCE IMMOBILIÈRE SOCIALE |
| | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 9 | PUBLIC AUTRE |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | INITIATIVE D'HABITATION PROTÉGÉE |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | MAISON DE REPOS |
| | 10 | 22 | 2 | 6 | 41 | 28 | 8 | 12 | 4 | 16 | 149 | TOTAL* |

* Deux logements sont occupés par un couple.

Malgré cette créativité d'accès aux logements, certains candidats retenus par les équipes HFB ont du attendre quelques semaines avant qu'un logement leur soit proposé. Cette attente a parfois été très néfaste à la motivation des participants. Pour éviter cette situation, nous vous conseillons de démarrer la recherche de logements au plus tôt afin d'essayer de constituer un patrimoine immobilier. Cela permettra aussi au candidat de choisir son logement parmi plusieurs options possibles (ce qui cadre avec les principes du modèle Housing First). Toutefois, le risque est alors de devoir gérer des vides locatifs pour lesquels les propriétaires demandent à être rétribués. Or, les institutions ont rarement la possibilité de payer sur fonds propres ces loyers.

Notons que l'objectif n'est pas de trouver du logement à tout prix. La qualité du logement (en ce compris le quartier dans lequel celui-ci prend place, le voisinage, le profil du propriétaire et le type de contrat de bail) a un impact non négligeable sur la capacité à s'approprier ce logement (et donc à s'y maintenir et à se rétablir). Dans le contexte de HFB, certains porteurs ont accepté des logements en attente de rénovation (avec promesse d'installation ensuite dans un logement de meilleure qualité). Ce ne sont pas là les conditions idéales. Notamment parce qu'à peine installé, un déménagement est déjà prévu. Mais aussi parce que les problèmes de salubrité déstabilisent certains locataires jusqu'à devenir les contenus d'idées délirantes chez des locataires psychotiques. A nouveau, il convient de vraiment peser le pour et le contre de chaque option, en informant le candidat locataire des réalités de la situation.

ILLUSTRATION N°7 COLLABORATION AVEC LES SOCIÉTÉS DE LOGEMENTS SOCIAUX - RELAIS SOCIAUX DE LIÈGE ET DE CHARLEROI.

Les premiers contacts entre HFB-Charleroi et la SLSP « La Sambrienne » ont débuté environ un an avant la mise en place effective du projet, ce qui a permis une mise à disposition relativement rapide de logements. Précisons que les SLSP wallonnes de Liège et de Charleroi

ont par ailleurs, en date du 12/12/2013, reçu une note de la part du Gouvernement wallon les incitant à s'impliquer dans cette collaboration, invitation que la SLSP « la maison liégeoise » a choisi de décliner.

Les premiers participants HFB-Charleroi sont entrés dans le parc de la SLSP en février 2014, soit 6 mois après le lancement effectif du projet. En février 2015, 8 locataires sont en logement public).

ILLUSTRATION N°8 FORMALISATION D'UNE COLLABORATION « WIN-WIN » ENTRE UN CPAS ET LES SLSP - CPAS DE GAND

« Nos logements proviennent d'une collaboration avec les SLSP. Nous avons un protocole de collaboration dans lequel figure un accord très clair. Nous nous retrouvons avec toutes les SLPS de Gand quatre fois par an. Deux fois par an nous voyons chacune des SLPS indépendamment pour discuter des situations individuelles des clients.

Dans notre protocole de collaboration, figure une sorte de collaboration win-win. L'équipe HF donne une réponse aux besoins des SLSP en accompagnant des locataires qui ne sont pas dans le projet HFB. Nous faisons cela mais nous n'appelons pas cela HF. Nous accompagnons ces personnes dans la durée, de manière intensive selon les mêmes principes que le HF. Nous avons chaque année des logements venant d'eux. Donc c'est normal qu'ils veuillent travailler avec nous mais que nous proposons quelque chose de plus en retour.». (Focus group 30/06/2015)

Tableau 2. Comparatif des avantages-obstacles des parcs locatifs privé et public et recommandations politiques favorisant l'accès à ce type de logement aux personnes sans-abri

| | LOGEMENTS PUBLICS | LOGEMENTS PRIVÉS |
|----------------------------|---|---|
| AVANTAGES | <ul style="list-style-type: none"> Logements de qualité à un prix abordable. Gestion de l'intégration dans le voisinage en collaboration avec les services sociaux des SLSP/SISP. Amorce et/ou intensification de la collaboration institutionnelle entre opérateurs sociaux et opérateurs du logement dans la lutte contre le sans-abrisme. | <ul style="list-style-type: none"> Une réponse face à l'engorgement du parc social et assimilé. Une insertion de droit commun. Moins de contraintes administratives. |
| OBSTACLES | <ul style="list-style-type: none"> Limitation de la mobilité et du choix du locataire (principe du modèle HF). Offre qui reste inférieure à la demande. Gestion du stigmatisé pour les locataires hors HF (voisins). Couverture des éventuels dégâts locatifs. Réticence des opérateurs dans un contexte de nécessité de maintenir un équilibre financier. | <ul style="list-style-type: none"> Prise en compte d'un nouvel intervenant dans la relation accompagnateur/accompagné : le propriétaire (rythme, attentes, ...) : nécessité de médiation. Crainte des propriétaires face au public-cible HFB. Garantie locative et couverture des éventuels dégâts locatifs. Coût du logement plus élevé. |
| RECOMMANDATIONS POLITIQUES | <ul style="list-style-type: none"> Appliquer de manière plus systématique les législations existantes (dérogations ou réglementations locales) permettant une attribution accélérée pour les situations de sans-abrisme. Mettre en place un système d'incitants pour les SLSP/SISP qui se lancent dans de tels projets d'insertion sociale des personnes sans-abri. Mettre en place des incitants fiscaux - primes spécifiques lors de la remise sur le marché de logements inoccupés en faveur des opérateurs logement proposant un accompagnement social. Permettre l'attribution d'un logement adapté à chaque candidat par la mise à disposition simultanée de plusieurs logements. Veiller au respect de la séparation entre logement et accompagnement (principe du modèle HF) : gestion de la double casquette. Alléger les démarches administratives d'accès à ce patrimoine. | <ul style="list-style-type: none"> Promouvoir et investir dans le nouveau métier de « Capteur - logements ». Mettre en place des incitants fiscaux - primes lors de la remise sur le marché de logements inoccupés. Réfléchir à un système de compensation (chèque-loyer) pour les personnes obligées de se loger sur le parc privé dans l'attente d'un logement social. Soutenir les méthodologies permettant d'identifier les propriétaires de logements vacants* Réformer le système de garantie locative (fonds régional commun, implication du système bancaire, ...). Développer des conditions permettant la mise en place de baux-glissant (tout en soutenant financièrement les institutions qui se portent ainsi garant). Permettre aux participants de HF d'acquiescer un logement à moyen ou long terme. |

* À cet égard, nous pensons notamment aux pratiques de réquisition douce dans certaines communes wallonnes dont Namur et Charleroi ainsi qu'à la recherche menée actuellement par le Relais social de Charleroi et le Centre d'étude en Habitat durable visant à la mise en place d'une méthodologie efficace dans l'identification des logements inoccupés. <http://www.relaisocialcharleroi.be/pages/programmation-de-recherche.html>

ILLUSTRATION N° 9 HABITAT COLLECTIF - RELAIS SOCIAL DE CHARLEROI

A Charleroi, trois locataires, souffrant de déficience mentale, ont fait le choix d'un logement collectif et ont pu bénéficier de studio au sein d'une Initiative d'Habitation Protégée (IHP). En plus de l'accompagnement individuel proposé par l'équipe HF, ces locataires bénéficient d'un encadrement communautaire de la part d'un professionnel issu de l'IHP. Cet accompagnement communautaire implique d'ailleurs les autres locataires du site. Une collaboration étroite et des contacts réguliers entre l'équipe Hf et l'équipe de l'IHP sont organisés afin de garantir une approche cohérente des locataires HF concernés.

RECOMMANDATION N° 8 RECOURIR À TOUTES LES OFFRES DE LOGEMENT DISPONIBLES

- Mobiliser tous les patrimoines disponibles.
- Lister objectivement les avantages et limites de chacune de ces options d'accès au logement.
- Être attentif aux écueils possibles liés à l'un ou l'autre type de logement, tout au long du projet.
- Anticiper et prévenir certains de ces écueils.
- Évaluer régulièrement les impacts et effets de chacune des formules.
- Mettre en place des incitants fiscaux - primes spécifiques lors de la remise sur le marché de logements inoccupés en faveur des opérateurs logement proposant un accompagnement social.

We do mistakes

We do I'm sorry

We do second chances



RECOMMANDATION N° 9 FAIRE DU SECTEUR LOGEMENT UN PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DANS LA MISE EN PLACE D'UN PROJET HF

- Développer des accords structurels entre action sociale et logement (interministériels et intersectoriels).
- Associer les partenaires logement en tant que partenaires indispensables à l'implémentation d'un projet HF.
- Identifier les ressources possibles en matière de logement et de patrimoine.
- Identifier les avantages et inconvénients de chacune des formules.
- Connaître les procédures d'accès et le cadre légal de chacune des formules envisagées.
- Penser à des incitants éventuels qui favoriseraient une collaboration.
- Contribuer à la mise en œuvre des recommandations politiques permettant un accès aisé au logement.
- Promouvoir la complémentarité entre les parcs locatifs et la mise à disposition d'un patrimoine varié pour répondre à la diversité des problématiques rencontrées.
- Minimiser au maximum le temps d'attente entre l'inclusion dans le projet et l'entrée en logement.
- Envisager les pistes alternatives de logement, y compris sous forme collective (si souhait du participant).

5.2. SÉPARATION DU LOGEMENT ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le modèle HF prône une distinction claire entre l'accompagnement en logement et la gestion du logement. Ainsi, lorsqu'un locataire souhaite mettre fin à l'accompagnement, il doit pouvoir rester de plein droit locataire de son logement. De même, si une sortie du logement devait intervenir (suite à une expulsion ou toute autre raison), l'accompagnement devrait pouvoir se poursuivre. Au sein de HFB, ce principe a pu être respecté dans la plupart des sites d'implémentations.

La fonction de capteur logement permettant précisément cette séparation logement/accompagnement.

Mais certaines conditions imposées par certaines SLSP/SISP n'ont pas toujours facilité la mise en œuvre de cette recommandation. Notamment lorsque des porteurs HFB ont signé eux-mêmes des contrats de bail et ont sous-loué aux occupants, via un système de bail glissant.

Cette pratique amène des garanties au bailleur, mais présente une prise de risque pour l'institution locataire et pourrait également avoir un impact sur l'appropriation du logement dans le chef de son occupant.

Cette formule ne correspond donc pas strictement à ce que prône le modèle Housing First. Toutefois, la réalité du marché locatif peut amener à ce type d'accord. Il convient de ne pas accepter trop rapidement toutes les formules possibles.

ILLUSTRATION N° 10 EXPÉRIMENTATION DU BAIL-GLISSANT - SMES-B À BRUXELLES

Le bail glissant est un système qui permet avant tout de rassurer le propriétaire, qu'il soit public ou privé.

Difficile, en effet, de se lancer dans la location de son bien à une personne qui cumule des problématiques auxquelles sont attachés nombreux stéréotypes négatifs.

Ce besoin de garantie supplémentaire portera, en fonction de l'interlocuteur, davantage sur le paiement du loyer, ou sur l'investissement légal de l'asbl, ou encore sur la plus grande facilité à donner son renom à une personne en cas de problème.

Pour le bénéficiaire du bail glissant, cela lui permet d'avoir accès à un logement qui lui aurait autrement sans doute été refusé. Il peut utiliser cette période de transition pour réapprendre par exemple à gérer son budget tout en ayant la soupape de sécurité du loyer payé par l'asbl. Il peut également changer de logement plus facilement si sa situation évolue.

Cette formule permet donc de la flexibilité, avec ses avantages... et ses inconvénients.

La sous-location présente un caractère insécurisant. L'asbl doit assumer tous les risques financiers et administratifs, et est susceptible de se retrouver locataire d'une dizaine d'appartements, sans pour autant être subventionnée à hauteur des montants potentiellement en jeux.

C'est en général un grand soulagement, tant pour la personne que pour l'asbl, quand vient le moment du glissement du bail et que le bénéficiaire peut entrer de plein pied dans son statut de locataire.

RECOMMANDATION N°10 ETABLIR DES COLLABORATIONS AVEC LE SECTEUR DU LOGEMENT PERMETTANT LE RESPECT DE CERTAINS PRINCIPES CLÉS DU MODÈLE

- Viser l'accès à un patrimoine (pour permettre le choix de logement et réduire le temps d'attente).
- Penser au développement de « métiers » liés à la gestion de la sphère logement (par ex. capteur logement).

6. OPTIMALISER LE FONCTIONNEMENT DE LA FUTURE ÉQUIPE DE TERRAIN

COMMENT GARANTIR DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL ?

Il faut, avant même le démarrage du projet, prendre la mesure de la tâche qui attend les équipes d'accompagnement. L'accompagnement prévu dans le modèle HF est exigeant et confronte le travailleur à

ses propres limites et habitudes. Le public cible est très fragilisé et l'accompagnement est supposé être intense et dans le respect des choix de la personne.

ILLUSTRATION N°11 UN PARTAGE CLAIR DES RESPONSABILITÉS - CPAS DE GAND

A Gand, Housing First a été construit sur la base d'un accompagnement en logement débuté en 2008. En 2008, la description des tâches des travailleurs sociaux a été enregistrée dans un plan de travail. Etant donné qu'au lancement de Housing First les demandes d'aide qu'auraient les locataires n'étaient pas claires, les tâches du plan de travail ont été reprises. Ainsi les travailleurs sociaux avaient une idée de ce qui était attendu de leur part.

Au fur et à mesure que le nombre de participants de Housing First augmentait, l'équipe HFB de Gand a eu une vision plus concrète des différentes sortes de demandes d'aide. Sous la direction du chef de service d'accompagnement en logement, le travailleur social en chef a coordonné la mise à jour des tâches des travailleurs sociaux.

Pour l'instant, l'ensemble des tâches comprend, entre autre, accompagner le locataire à l'occasion de l'inscription d'un logement, l'état des lieux, la visite de logements, contacter et garder les contacts avec les Sociétés de Logement Social Public (SLSP), assister le locataire dans la visite de magasins de seconde main, assister le locataire dans l'achat de choses pour la maison, l'offre de loisirs sur mesure, stimuler l'activation (sociale), aider à l'installation de la télévision, à régler l'électricité, à une analyse des dépenses énergétiques pour diminuer les dépenses...

Le manque de valorisation du travail réalisé, le regard critique du secteur face à cette innovation, un cahier des charges mal défini, des tensions institutionnelles ressenties par les équipes de terrain ou encore une incertitude quant au soutien politique et budgétaire sont autant de causes de mal-être au travail.

Le fait de travailler dans le cadre d'une expérimentation délimitée dans le temps a souvent impliqué l'utilisation de contrats à durée déterminée et de temps partiel (parfois uniquement 25%). Face à l'incertitude imposée par ces contrats, plusieurs travailleurs ont quitté le projet. Depuis le début de l'expérimentation, certaines équipes ont été complètement remplacées. Un tel turn-over a des conséquences sur la relation de confiance entre travailleurs et bénéficiaires, pourtant indispensable à la mise en place d'un accompagnement de qualité, mais également sur le partage des connaissances entre les membres d'une équipe. La formation des nouveaux venus réclame un investissement conséquent.

Idéalement, étant donné le profil très fragile du public concerné par les pratiques HF, il est conseillé de recourir à des travailleurs très expérimentés.

L'expérimentation HFB nous montre également qu'il est important de penser à la taille de l'équipe. Les moyens budgétaires disponibles ont permis l'engagement d'environ 2 à 3 équivalents temps plein. Si l'équipe se limite à deux travailleurs, dès que l'un des deux est absent, il est quasiment impossible pour l'autre de prendre seul en charge les accompagnements. Il est également difficile de se répartir les situations en fonction de ses compétences et/ou affinités.

Précisons par ailleurs que le case-load habituellement rencontré dans les expériences HF (1 travailleur pour 8 locataires) ne fait pas l'unanimité sur le terrain, notamment lors des premiers temps de l'implémentation d'un tel projet où les travailleurs doivent pouvoir prendre leurs marques et consacrent beaucoup de temps et d'énergie à l'implémentation de la pratique sur le terrain (plus qu'à l'accompagnement en tant que tel). Au début, l'équipe peut également se voir confronter à de nombreuses arrivées simultanées.

ILLUSTRATION N° 12 RÉPARTITION DES SITUATIONS AU SEIN D'UNE GRANDE ÉQUIPE- CPAS DE GAND

« Dans l'équipe actuelle, il y a différents types de travailleurs, tout comme il y a différents types de locataires. Des travailleurs sont très bons dans le suivi des familles, d'autres sont vraiment très à l'aise avec les personnes toxicomanes.

A Gand, les nouveaux clients sont présentés et les travailleurs sociaux peuvent eux-mêmes choisir avec qui ils souhaitent travailler. Cela favorise la motivation des travailleurs. La répartition peut aussi se discuter et se faire en tenant compte des anciens dossiers que l'on a déjà. Si cela ne va pas très bien avec un locataire, on peut aussi envisager de changer avec un collègue ».

Tableau 2. Composition des équipes HFB.

| | CHARLEROI | LIÈGE | NAMUR | BRUXELLES - INFIRMIERS DE RUE | BRUXELLES - SMES-B | HASSELT | ANVERS | GAND | |
|--|-----------|-------|-------|-------------------------------|--------------------|---------|--------|------|-------------------------|
| | v | v | v | v | v | v | v | v | ASSISTANT SOCIAL |
| | v | | v | | | | | | EDUCATEUR |
| | v | | v | v | | | | | INFIRMIER |
| | v | | v | | v | | | v | PSYCHOLOGUE |
| | | | | v | v | | | | MÉDECIN |
| | v | | | | | | | | JOB COACH |
| | v | v | v | v | v | v | | | CAPTEUR LOGEMENT |
| | | | | | v | | | | PAIR-AIDANT |
| | | | | v | v | | | | BÉNÉVOLE |

Qui faut-il engager ? Quelles disciplines ?

Une équipe Housing First peut soit représenter plusieurs disciplines/expertises en son sein et parvenir ainsi à couvrir de nombreux domaines de la vie du locataire (équipe dite ACT pour « Assertive Community Treatment ») ou représenter moins de disciplines/expertises et gérer le parcours de la personne vers un réseau externe de ressources (équipe dite ICM pour « Intensive Case Management »). Au sein de l'expérimentation HFB, des équipes tant de type ACT que ICM ont été développées avec un panel très différencié de profils professionnels en fonction des sites.

Quelle est la place des pair-aidants dans ces équipes ?

Les pair-aidants sont des personnes qui ont partagé un vécu en partie similaire au public cible du Housing First mais qui sont déjà bien avancées dans leur processus de rétablissement, ont idéalement suivi une formation leur permettant de disposer de leurs ressources personnelles de manière professionnelle, en tant qu'accompagnateur au sein d'une équipe Housing First (salarié).

Seule une des équipes HFB s'est lancée dans cette expérience et cela après 2 ans de lancement de leur équipe.

Nous n'avons donc pas suffisamment de recul sur ce type de profil au sein d'une équipe HF.

Les collègues français de l'expérimentation « Un Chez Soi d'Abord » en ont davantage. Il semble certain que la formation et la supervision spécifique de ces travailleurs doivent être prévues.

Quel rôle donner à des bénévoles ?

Là aussi, nous n'avons pas suffisamment de recul. C'est ici également un type de pratique qui ne peut s'improviser. Les quelques équipes HFB qui ont d'une manière ou d'une autre tenté l'expérience l'ont fait avec des locataires qui étaient en phase de stabilisation et pour des activités de loisirs apportant un « plus » aux tâches réalisées par l'équipe HF. Ce type de fonction doit être contractualisé pour bien définir et délimiter le rôle de chacun et couvrir chacune des parties concernées.

RECOMMANDATION N°11 VEILLER À METTRE EN PLACE DES BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT MÊME L'ENGAGEMENT DE L'ÉQUIPE

- Définir un nombre réaliste d'accompagnements par travailleur social, nombre qui tienne compte des moyens humains du projet et du confort des travailleurs.
- Maintenir un descriptif de fonction clair et précis. La fonction devra être détaillée précisément lors de l'engagement du travailleur. Si la fonction peut être ajustée en cours de route, il est essentiel que, à chaque instant, les tâches soient clairement définies.
- Prévoir un cadre permettant de gérer les urgences des locataires en dehors des heures de travail.
- Etablir, dès le départ, un protocole cadrant la relation entre le travailleur social et le bénéficiaire.
- Maintenir un pilotage clair et transparent du projet en s'aidant, au besoin, d'un organigramme.
- Maintenir une unité au sein du pilotage et éviter d'impliquer l'équipe d'accompagnement dans des conflits institutionnels.
- Prévoir des perspectives de contrats à durée indéterminée.
- Prévoir la possibilité de contrats à temps plein plutôt qu'une multiplication de temps partiels.
- Prévoir un coaching ou des supervisions d'équipe tout au long du projet. Il est important, dans un environnement aussi exigeant, d'offrir à l'équipe l'occasion de temps d'arrêt et d'espaces de réflexivité.

- Former les équipes. Le modèle Housing First ne va pas de soi. Il convient de prévoir la formation des travailleurs aux spécificités du modèle. Ce volet pourrait prendre l'aspect de journées de formation, de réflexion et d'échanges.
- Ne pas focaliser l'attention sur le résultat final mais sur l'ensemble du processus de rétablissement.
- Favoriser la collaboration au sein de l'équipe pour partager la charge de travail et la pression qui en résulte.
- Envisager le rôle de pair-aidants et de bénévoles de manière informée et éclairée.

7. ANTICIPER L'AVENIR DU PROJET

COMMENT ASSURER LA PÉRENNISATION DU PROJET ?

Les projets innovants sont souvent financés en tant que projets pilotes, sur base de subsides facultatifs, à durée déterminée. Les acteurs de l'action sociale connaissent bien cela et dépensent beaucoup de temps et d'énergie dans la recherche de subventions.

Cela semble presque utopique de viser l'insertion durable de personnes sans-abri avec des moyens non pérennes. Cela d'autant plus lorsque l'accompagnement est supposé, comme dans le modèle Housing First, pouvoir être assuré « aussi longtemps que nécessaire ».

L'expérimentation HFB, en tant que phase test à durée déterminée, montre bien toute l'importance de cette phase d'anticipation. Les porteurs de projet ont, avant et tout au long du programme, réfléchi aux options permettant de garantir l'accompagnement des participants/locataires. Différentes stratégies de cofinancement ont ainsi été développées (régionales, communautaires, locales, mais aussi issues du secteur privé). Les porteurs HFB ont également, pour la plupart, inscrits leurs pratiques HF dans de multiples collaborations avec des institutions de tous types (au-delà du secteur de l'action sociale). Ils ont rapidement développé un réseau d'acteurs autour du locataire. Cela permet d'assurer un accompagnement dans la durée, dans l'hypothèse où les pratiques HF ne devaient pas être reconduites au-delà de la phase expérimentale.

ILLUSTRATION N° 13 COLLABORATION AVEC DES INVESTISSEURS PRIVÉS - INFIRMIERS DE RUE - BRUXELLES

« La disponibilité de logements adéquats était, et est encore, clairement le facteur limitant de notre travail.

En 2011, la rencontre avec un investisseur social (KOIS Invest) et notre intérêt pour Community Solution, un projet développé à New York, nous ont amenés à visiter et nous enthousiasmer pour cette formule: rénover de grands bâtiments avec des fonds privés et y reloger rapidement les personnes sans-abri. Le projet se concrétisa finalement début 2015, à Ganshoren, après avoir gagné le Prix Convergence Europe en 2014 à Paris pour son caractère innovant de co-création.

Après ce premier résultat, d'autres sont prévus avec le fond INCLUSIO pour 2017-2018, l'immobilier et son cortège de délais de toute sorte imposant son rythme plus lent.

Il est intéressant de travailler avec des investisseurs privés, car cela rend la partie immobilière du projet largement autosuffisante.

Seule la question du financement de l'accompagnement pourrait rester, à long terme, un facteur limitant. La nécessité de payer un vide locatif pour pouvoir adapter la disponibilité des logements à la réalité des patients ou des accompagnants peut aussi apparaître comme une contrainte importante, mais sur des programmes plus vastes il se pourrait que son importance diminue.

Il est par ailleurs satisfaisant de permettre ainsi à des acteurs extérieurs au secteur sans-abri de contribuer de manière significative à la lutte contre le sans-abrisme ».

RECOMMANDATION N°12
DÉFINIR UNE STRATÉGIE DE
FINANCEMENT DURABLE

- Privilégier des stratégies de financement basées sur des logiques de continuité.

RECOMMANDATION N°13
MULTIPLIER LES SOURCES DE
FINANCEMENT

- Frapper à de multiples portes en s'adressant aux différents niveaux institutionnels de pouvoir et de compétences se partageant la lutte contre le sans-abrisme.
- Établir des stratégies de co-financement plutôt que rester dépendant d'une unique source de subside.

RECOMMANDATION N°14
INNOVER EN MATIÈRE DE
FINANCEMENT

- Sortir des sentiers battus du subventionnement public et prospecter des fonds auprès d'organismes privés.

RECOMMANDATION N°15
DÉVELOPPER DES STRATÉGIES
DE RÉSEAU

- Faire connaître le projet et désamorcer au plus tôt les craintes que suscite parfois le modèle HF.
- Identifier, dans une logique stratégique, les leviers et les collaborations qui faciliteront la pérennisation du projet.

8. PRÉVOIR UNE ÉVALUATION

COMMENT METTRE EN ÉVIDENCE LES RÉSULTATS DU PROJET ?

La culture de l'évaluation revêt, aujourd'hui, une importance toute particulière. Dans une situation de crise économique et de compression des budgets, les pouvoirs publics mettent l'accent sur la nécessité d'assurer une adéquation entre les moyens et les résultats (« evidence based policy »). En matière de lutte contre le sans-abrisme, les derniers accords de coopération et déclarations de politiques régionales montrent bien toute l'importance du développement de volets évaluatifs. Il s'agit d'encourager l'innovation sociale de manière structurelle et efficace en tablant sur des stratégies ayant empiriquement fait leurs preuves.

Il n'existe malheureusement que très peu de données aujourd'hui en Belgique sur le parcours de la personne sans-abri. Sans compter l'absence de données valides concernant le dénombrement de ce public à l'échelle du pays.

Housing First Belgium, en suivant longitudinalement les locataires accompagnés par les équipes HFB mais aussi des personnes sans-abri inscrites dans le processus classique d'aide existant dans notre pays, apporte des données éclairantes sur ce parcours.

L'accumulation de données valides permettra, à l'avenir, une meilleure adéquation de l'offre compte tenu des besoins.

Nous ne pouvons donc que vous inviter à développer un suivi évaluatif des projets HF que vous allez mettre en place.

RECOMMANDATION N°16
SÉLECTIONNER DES OBJECTIFS
D'ÉVALUATION RÉALISTES
ET EN ADÉQUATION AVEC
LES MOYENS FINANCIERS ET
HUMAINS DU PROJET.

9. ETABLIR UN PLANNING RÉALISTE

Il est important de prendre le temps nécessaire et de réduire improvisation et pression. Tout en considérant les éventuelles attentes des pouvoirs subsidiaires et les agendas politiques, votre planning doit être réaliste et ainsi correspondre aux capacités des institutions impliquées dans votre projet à implémenter une telle innovation sociale avec efficacité.

Les porteurs de Housing First Belgium ont dû, eux, construire et implémenter des pratiques locales dans des délais très courts, avec des objectifs quantitatifs exigeants à atteindre très rapidement (pour notamment permettre à l'équipe d'évaluation d'avoir le recul le plus long endéans la période de subsidiation par la Loterie Nationale). Les collaborations utiles au bon développement des projets locaux se faisant parfois au même moment que les premières entrées en logement.

Prendre le temps de planifier est certainement favorable à la qualité de l'opérationnalisation et à l'impact des pratiques sur les bénéficiaires.

RECOMMANDATION N° 17 PLANIFIER LE LANCEMENT DE HOUSING FIRST DANS L'INSTITUTION

- Prévoir un planning.
- Prendre en compte les exigences politiques tout autant que les réalités du fonctionnement de votre institution/de votre territoire et les fragilités du public cible.
- Distinguer la phase de conceptualisation et d'opérationnalisation.
- Reprendre dans votre planning chaque étape décrite dans ce manuel.

10. LA PRÉPARATION DE L'IMPLEMENTATION DANS LES QUARTIERS CONCERNÉS

Dans le cadre du bien-être des locataires, il est nécessaire de diminuer le risque de stigmatisation de la part des habitants du quartier. Ceci peut être fait en informant le quartier et les organisations publiques et sociales qui y sont implantées sur le projet et les locataires qui viendraient habiter dans le quartier.

ILLUSTRATION N°14 INFORMER LES HABITANTS DU QUARTIER - CAW D'ANVERS

A Anvers, où les bénéficiaires sont logés dans des appartements vacants en attente de rénovation, l'équipe HFB a invité les résidents locaux au début de l'expérience pour leur fournir une série d'informations. Cette initiative faisait suite à des conflits de voisinage entre des bénéficiaires du projet et des voisins. Lors de cette séance d'informations, des précisions ont été apportées quant aux objectifs du projet et au type de public visé. Les habitants du quartier ont été informés sur les éventuels désagréments pouvant survenir. En cas de difficultés ou de questions, les habitants ont également été invités à se rendre au bureau des travailleurs sociaux pour en discuter directement.

ILLUSTRATION N°15 COLLABORATION AVEC LES SERVICES SOCIAUX - CPAS DE GAND

A Gand, le projet s'est appuyé sur des logements répartis dans les différents quartiers. Il a été décidé de ne pas informer les résidents de ces quartiers de la présence des bénéficiaires du projet Housing First. Toutefois, les organisations sociales (telles que les centres de santé communautaires) ou les services publics (tels que la police locale) ont été bien informés. Grâce à cette collaboration, en cas de difficulté concernant l'un des bénéficiaires, comme un incendie ou une admission à l'hôpital, l'équipe HFB est informée en priorité.

ILLUSTRATION N°16 GESTION DE L'INTÉGRATION DANS LE VOISINAGE EN COLLABORATION AVEC LES SERVICES SOCIAUX DES SLSP - RELAIS SOCIAL DE CHARLEROI

L'intégration d'une personne sans-abri dans un logement s'avère une étape délicate ; les relations de voisinage constituent un aspect important de cette démarche. A Charleroi, une collaboration avec la SLSP a ainsi permis l'intégration de 8 locataires dans le parc des logements publics. Après quelques mois d'occupation du logement, l'une des participantes HFB a rencontré des difficultés avec ses voisins. Lors de l'une de nos visites à cette participante pour réaliser un entretien, nous avons également assisté à une discussion animée entre plusieurs voisins dans le hall. Ces derniers se plaignaient de la présence de la « sans-abri » dans le bâtiment. Après des tentatives informelles de médiation, une collaboration s'est mise en place entre l'équipe d'accompagnement et le service social de la SLSP, intermédiaire recevant les plaintes des autres locataires. Ces rencontres ont notamment permis d'objectiver certains faits, comme des plaintes de tapage alors que la locataire n'était pas présente au moment des faits. Certaines règles ont été rappelées de part et d'autre (locataire et voisins) dans le cadre d'une communication claire et cohérente, permettant d'apaiser, au moins pour le moment, les tensions.

On peut également choisir de ne pas informer le quartier. Cependant, les travailleurs sociaux doivent être conscients du fait que les voisins deviendront méfiants s'ils voient régulièrement passer le même accompagnateur en logement, s'ils voient des personnes sans-abri en visite ou s'ils remarquent des nuisances.

Quelle que soit l'option choisie, il faut garder à l'esprit qu'il y aura toujours des partisans et des opposants dans le quartier. A chaque problème dans le quartier, comme par exemple des nuisances ou de la stigmatisation, il faut agir rapidement.

Entre autre, pour limiter les nuisances, il convient de préparer le locataire à la vie dans son nouveau logement. Ainsi les différentes règles du bâtiment, par exemple au sujet du bruit nocturne, la récolte des sacs poubelles, l'organisation de fêtes, l'usage de drogues, ... peuvent être expliquées. Il faut également parler des conséquences de la non-conformité aux différentes règles.

Pour améliorer l'implémentation dans le quartier, on peut également concevoir un système d'alerte en collaboration avec les voisins, le propriétaire et la police.

ILLUSTRATION N°17 GESTION DES CONFLITS - CPAS DE GAND

A Gand, une des sociétés de logement dispose d'une sorte de référent de quartier. Celui-ci contacte les travailleurs sociaux de l'équipe HF en cas de problèmes avec les locataires. L'équipe gère directement avec le locataire et le référent de quartier reste un intermédiaire auquel l'équipe recourt si nécessaire. Chacun garde sa place mais collabore en vue de régler les éventuels conflits.

De plus, le travailleur social peut explorer le quartier à l'avance. Ainsi, on peut vérifier où se trouvent les magasins, quelles sont les organisations d'aide sociale les plus proches, où sont les maisons de quartier, où on peut éventuellement faire du volontariat... Par la suite, le travailleur social peut familiariser le locataire avec le quartier en allant avec lui au magasin, en allant se présenter avec lui dans la maison de quartier, ...

Un autre aspect qui peut améliorer l'intégration dans le quartier est de laisser, si possible, la liberté de choix au locataire du lieu où il souhaite habiter.

ILLUSTRATION N°18 LIBERTÉ DE CHOIX - CPAS DE GAND

"Il y a des quartiers où ils ne veulent vraiment pas habiter. Dans le passé ils ne pouvaient pas choisir, ne pouvaient pas dire « là je ne veux vraiment pas habiter ». Maintenant la SLSP l'autorise et c'est vraiment chouette. Car beaucoup de ces gars ont un passé dans les quartiers de « Nieuw Gent » ou « Rabot », passé qui est parfois associé à l'abus de substances. Et puis il y a des personnes qui veulent volontairement habiter en périphérie parce qu'ils savent que les tentations de la ville sont trop grandes".



RECOMMANDATION N°18
PRÉPARER L'INSTALLATION
DES LOCATAIRES DANS LE
QUARTIER

- Définir une stratégie de médiation dans le cas de problèmes dans le quartier.
- Parler dès le début de toutes les règles et autres aspects de l'intégration dans le quartier avec le locataire.
- Faire savoir aux locataires et aux habitants du quartier où ils peuvent aller et vers qui ils peuvent se tourner en cas de problèmes.
- Faire participer les locataires, si possible, dans le choix du quartier.
- Accompagner le locataire dans son intégration dans le quartier.
- Déterminer à quelles conditions le locataire peut déménager.
- Elaborer un plan pour le déménagement (temporaire ou non).

2.

**LA MISE EN PLACE DE
L'ACCOMPAGNEMENT
HOUSING FIRST**

1. PREMIERS CONTACTS ENTRE LE FUTUR LOCATAIRE ET L'ÉQUIPE HOUSING FIRST

L'accompagnement d'un locataire Housing First concerne tous les domaines de la vie de la personne, cela dans et hors logement. C'est une relation interpersonnelle particulière. Nous nous centrons ici sur les premiers moments de sa construction.

1.1. CONNAÎTRE OU NON LE FUTUR LOCATAIRE

Soit les futurs locataires sont déjà connus et suivis au sein du service dans lequel se déploie le programme. Soit ce sont d'autres services du secteur de l'aide aux personnes sans-abri qui proposent des candidats à la sélection. Certaines équipes HFB pratiquent les deux approches de manière simultanée.

ILLUSTRATION N°19 HFB - LIÈGE : UNE CONNAISSANCE PRÉALABLE DES CANDIDATS

À Liège, l'équipe HF travaille en collaboration étroite avec l'équipe des éducateurs de rue, déjà implantée dans le réseau depuis de nombreuses années. Grâce à leurs activités, ces derniers ont acquis une très bonne connaissance des personnes sans-abri présentes sur le territoire. Bien que par la suite HFB-Liège ait ouvert les candidatures à l'ensemble des partenaires du réseau, œuvrer en étroite collaboration avec les équipes des travailleurs de rue – les deux équipes partagent un même bâtiment et les éducateurs de rue sont souvent associés aux suivis HF – a permis de partir d'un lien de confiance déjà établi et en ayant une excellente connaissance de la situation des personnes.

Educateur de rue : « *Déjà, à la base, on parle du projet Housing First aux personnes que l'on rencontre, sur les critères, sur l'accompagnement en leur disant bien qu'il y a un accompagnement au sein de leur logement. Dans le travail social concret, disons que nous, on est en second plan, on est surtout présents au niveau administratif. Mais on participe quand même à toutes les étapes du projet. D'abord, parce qu'on peut être le service demandeur puisqu'on amène nous aussi des situations qu'on rencontre dans le cadre du travail de rue, à proprement parler et puis, sur chaque situation HF, il y a un référent « éducateur de rue » qui seconde l'équipe HF.* » (Extrait d'entretien, mai 2014)

Travailleur de l'équipe HF par rapport aux éducateurs de rue : « *On peut s'appuyer sur l'équipe des éducateurs de rue qui ont une bonne connaissance des personnes qui sont transmises chez nous ; ça nous permet de gagner pas mal de temps. Eux, ils ont déjà souvent fait un long travail avec les personnes et connaissent vraiment bien la situation.* » (Focus Group Wallonie, janvier 2014)

Une connaissance préalable de la personne est intéressante pour des raisons pratiques mais aussi relationnelles. Les équipes d'accompagnement peuvent ainsi entrer plus rapidement dans l'exécution matérielle et administrative de l'entrée en logement avec le locataire, et réduire au maximum les délais dus aux différentes démarches administratives notamment. D'autre part, un contact est déjà établi et une confiance s'est probablement déjà installée.

« La plupart, on les connaît. Nous franchement, on trouve que c'est un plus. On se dit, on connaît la personne, on sait que ça, ça lui fera plaisir, etc. Le lien est déjà là, en fait on ne doit pas faire le travail de pré-lien. On sait que la personne est déjà là, on lui fait confiance. D'un autre côté on est peut-être aussi biaisés en sachant déjà certaines choses sur elle qu'elle n'aurait pas voulu qu'on sache. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

« La personne qu'on connaît moins on se rend compte que l'accompagnement, au début, sert principalement à créer le lien au moment d'entrer en logement. Et on se rend compte que c'est plus difficile. Parfois on le voit une ou deux fois en rue pour faire des démarches. (...) Lors de cette première rencontre, on lui explique qui on est, ce qu'on fait, qu'on est un service qui accompagne au logement dans le cadre du Housing First, un peu les conditions du programme. Et on stipule bien qu'on est un service d'accompagnement, et qu'on n'est pas du tout là pour analyser ou juger ce qu'il fait. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

Mais, d'un autre côté, ne pas connaître la personne au préalable permet de construire un regard neuf sur la situation globale du locataire, en n'excluant aucune possibilité d'accompagnement.

Notons que si c'est un service extérieur qui adresse la candidature d'un locataire non connu de votre institution, l'idéal est d'être d'accord sur la transmission, en toute transparence, d'informations minimales nécessaires à la mise en place d'une relation d'accompagnement efficace. Mais cela reste à négocier en fonction des philosophies et habitudes des institutions concernées, dans le but de s'accorder sur les conditions d'un secret professionnel partagé.

« On demande quand même deux ou trois infos à l'institution qui envoie. Surtout si la personne est paranoïaque, on demande sur quoi porte sa parano. Par exemple, elle n'aime pas les personnes habillées en noir, il faut éteindre vos téléphones, il faut vouvoyer la personne. Pour éviter de partir sur un gros faux pas. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

« On peut prévoir des entretiens avec le service demandeur si besoin. Alors on se déplace dans le service pour faire le premier entretien parce qu'il y a une relation de confiance qui est établie avec ce service-là. On demande toujours une connaissance minimum du dossier, que ce ne soit pas quelqu'un qui débarque et que le circuit habituel de première ligne ne le connaisse pas du tout. » (Focus Group Wallonie, avril 2015)

1.2. LE LIEU DE LA PREMIÈRE RENCONTRE

Le choix du lieu n'est pas anecdotique. Les équipes HFB ont constaté qu'il peut influencer la relation qui se met en place avec la personne accompagnée ainsi que les collaborations avec les services du secteur. Au sein de HFB, plusieurs équipes ont évoqué des « pertes » lors de la procédure de sélection, plusieurs candidats ne se rendant pas à ce premier rendez-vous. Une première rencontre manquée ne devrait pas empêcher de tenter de nouvelles occasions de rencontre, en réfléchissant par exemple à une meilleure adéquation du lieu à proposer. Se rendre sur le lieu de vie actuel du bénéficiaire (au sein d'une institution d'aide qu'il fréquente) peut présenter plusieurs avantages (intérêt pour le vécu actuel de la personne et visibilité de votre projet HF à l'extérieur).

A contrario, organiser la première rencontre au sein du local HF est l'occasion pour l'équipe de marquer spatialement le projet et de permettre au futur locataire de disposer d'un nouveau point de repère. En effet, de nombreux locataires n'ont pas de téléphone, le perdent ou préfèrent tout simplement se rendre sur place quand ils souhaitent contacter l'équipe. Cela étant, une équipe d'accompagnement HF est avant tout une équipe mobile. Le siège administratif de l'équipe ne permet pas nécessairement l'accueil des locataires dans cet espace. Et, au-delà de cette limite matérielle, il est peut-être nécessaire de réfléchir à la pertinence (ou pas) de permettre l'accès à ce lieu aux locataires.

« C'est moi qui vais toujours rencontrer la personne la première fois, là où elle est. Ça peut être en rue, ça peut être dans les institutions, soit un centre d'hébergement d'urgence, soit un centre de santé mentale. (...) J'explique vraiment brièvement à la personne pourquoi je suis là, le projet, que je lui propose d'entrer dans un appartement dans quinze jours / trois semaines, qu'il va pouvoir visiter cet appartement et voir si ça lui convient. Je lui donne un maximum d'informations précises sur cet appartement. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

1.3. LE CONTENU DE LA PREMIÈRE RENCONTRE

Dans le cadre de HFB, plusieurs cas de figures sont rencontrés. Tout dépend qui a la charge de la présentation du projet HF aux candidats et la charge de leur sélection. Parfois, l'équipe d'accompagnement HF n'intervient qu'après ces deux moments clés.

Dans tous les cas, il semble indispensable que l'équipe HF puisse présenter elle-même, directement au (candidat) locataire ce qu'elle entend par Housing First. Il s'agit d'un premier moment informatif qui va également permettre au (candidat) locataire de prendre la décision la plus éclairée possible.

Les droits et devoirs de chacune des parties (équipe HF, futur locataire, mais aussi propriétaire) sont exposés et éventuellement discutés et négociés. Certaines équipes HFB inscrivent ceux-ci dans des contrats/chartes/règlements dans lequel on trouve notamment :

- son accord pour recevoir l'accompagnement HF.
- son accord concernant le type d'accompagnement spécifique HF, notamment en terme de fréquence et de contenu (tous les aspects de la vie du locataire concernés, poursuite de l'accompagnement même en cas de déménagement, retour en rue, indépendance de l'accompagnement et du logement).

Plus largement, ces conventions tentent de mettre à jour les engagements tant des professionnels que des bénéficiaires.

Il est également important de signifier aux personnes que l'accompagnement est évolutif, dans sa forme et son contenu, dans le cadre d'un principe fondamental du HF qui est le respect du choix de la personne.

Ce premier contact est aussi l'occasion pour les équipes de cerner la demande de la personne. Quels sont ses attentes et ses besoins, et dans quelle mesure le projet HF y correspond ? C'est également un

moment lors duquel le futur locataire peut poser ses questions, exprimer ses craintes par rapport au contenu du projet, à son engagement, au regard des autres personnes qui n'en bénéficient pas, etc.

« Les personnes qui ne nous recontactent pas, ça fait parfois suite au premier entretien. Il arrive que ça ne les intéresse pas ou qu'ils estiment que c'est trop contraignant, pas qu'on soit spécialement contraignant mais c'est vrai qu'il y a un accompagnement social qui vient s'ajouter à la recherche de logements. Il y a des personnes qui lâchent à cause de ça ou qui ne nous recontactent pas à cause de ça. » (Focus Group Wallonie, janvier 2014).

« Je passe beaucoup de temps avec les personnes à clarifier leur demande de manière pratico-pratique. Je les rencontre et on discute des points suivants : qu'est-ce qui vous plaît, de quoi vous avez envie, quel quartier, qu'est-ce qui est important pour vous, ce qui ne l'est pas, sur quoi vous êtes prêt à faire des concessions en termes de structures du logement, en termes d'aménagements ou en termes de fonctionnement ? » (Focus Group Wallonie, janvier 2014).

La première rencontre est aussi un moment de mise en confiance mutuelle entre l'équipe et le futur locataire, qui permet de prévenir et de rassurer les personnes qui s'apprêtent à vivre une transition entre la rue et le logement, transition intense au plan émotionnel.

« Et je lui explique que la seule chose qu'on lui demande, c'est de payer son loyer, et d'accepter une rencontre avec l'équipe au minimum une fois par semaine. Et qu'on ne va pas lui demander de prendre un traitement ou de ne pas consommer. Et puis je vois ce qui ressort, ce qui émerge. Souvent, ce sont des questions très précises d'argent, de paiement, « Dans quoi je m'engage ? ». Parfois, il y a des questions de « Pourquoi moi ? », donc de la méfiance, et parfois il y a des personnes qui déballetent tout, qui font leur anamnèse, et donc là j'essaie de stopper. Et je leur laisse le temps de réfléchir. C'est vraiment la question de l'appropriation de cette idée de dingue « On est venu me proposer un logement ! ». C'est un gros choc, il y en a qui pleurent, ils n'y croient pas, et qui ont des grosses culpabilités vis-à-vis des autres, (...) » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

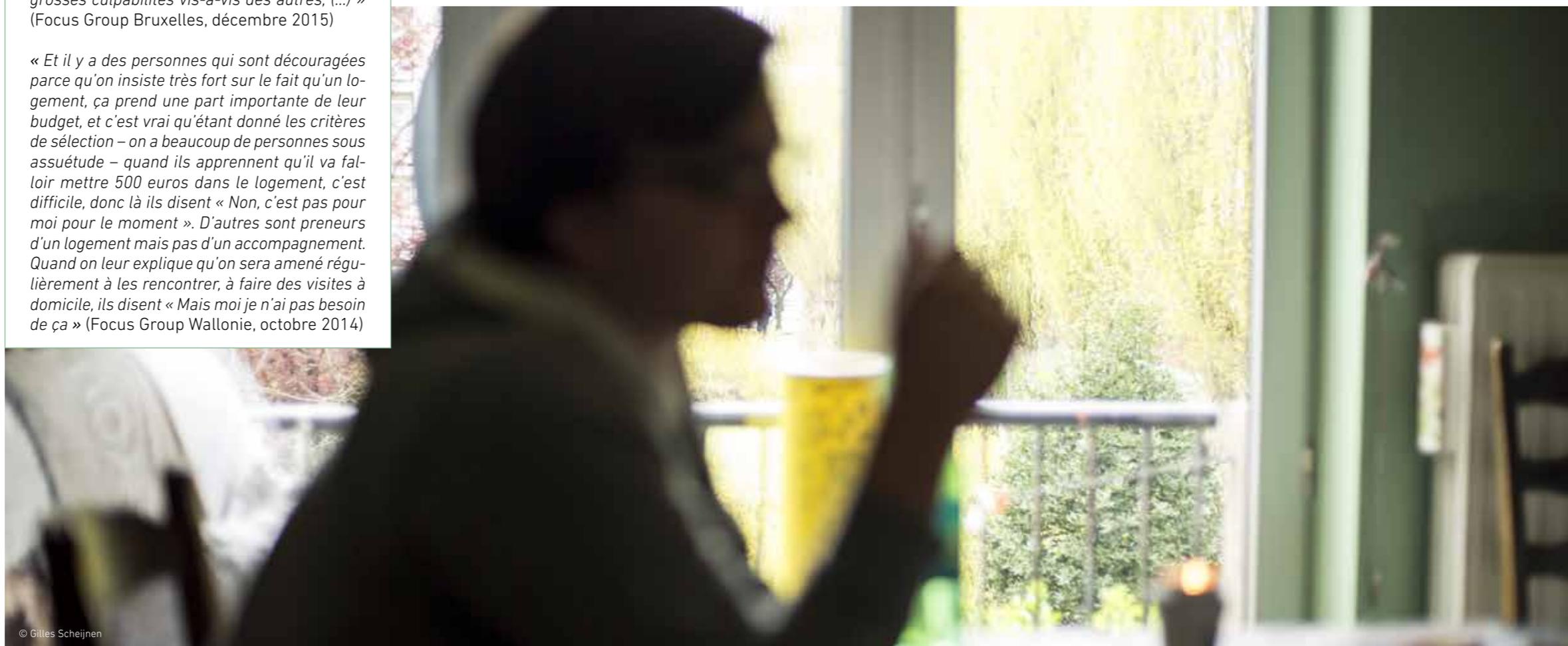
« Et il y a des personnes qui sont découragées parce qu'on insiste très fort sur le fait qu'un logement, ça prend une part importante de leur budget, et c'est vrai qu'étant donné les critères de sélection – on a beaucoup de personnes sous assuétude – quand ils apprennent qu'il va falloir mettre 500 euros dans le logement, c'est difficile, donc là ils disent « Non, c'est pas pour moi pour le moment ». D'autres sont preneurs d'un logement mais pas d'un accompagnement. Quand on leur explique qu'on sera amené régulièrement à les rencontrer, à faire des visites à domicile, ils disent « Mais moi je n'ai pas besoin de ça » (Focus Group Wallonie, octobre 2014)

1.4. LE DÉLAI ENTRE LA PREMIÈRE RENCONTRE ET L'ENTRÉE EN LOGEMENT

En théorie, le locataire devrait être logé au plus vite après avoir été sélectionné et avoir confirmé son souhait de participer (compte tenu de l'ensemble des informations/conditions qui lui ont été transmises). Toutefois, comme déjà mentionné plus haut, en l'absence d'un logement immédiatement disponible et convenant aux désirs du futur locataire, un temps d'attente plus ou moins long peut s'observer. Ce sont parfois aussi certaines démarches administratives qui freinent l'entrée en logement (notamment dans l'attente d'un accord pour l'octroi d'une garantie locative).

« Autant pour nous, c'est vraiment pénible au niveau du boulot, autant pour les bénéficiaires, parfois, c'est plusieurs visites qui sont négatives, ça joue sur le moral et sur le temps d'attente. Ce n'est pas évident. Ça, ça reste la contrainte majeure. » (Focus Group Wallonie, avril 2015)

« En gros, c'est quand le logement nous a été promis garanti sur facture à telle date, et que ça foire, qu'on l'a beaucoup plus tard. Là, c'est l'horreur, parce que la personne est super en demande, l'entourage est super en demande. Et on se fait harceler toutes les semaines, et on n'y peut rien. (...) Et parfois ce sont les professionnels autour d'elle qui sont plus stressés que la personne, et alors ils nous en veulent. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)



© Giltjes Scheijnen

RECOMMANDATION N°19 PRÉPARER LE PREMIER CONTACT ENTRE LE FUTUR LOCATAIRE ET L'ÉQUIPE HF

- Prendre en compte le temps à accorder à cette étape capitale du premier contact dans le volume de travail des professionnels.
- Réduire au maximum le délai entre le premier contact (proposition d'entrée dans un programme Housing First), et l'entrée effective en logement.
- Articuler le mieux possible le travail avec les services et les équipes qui envoient le futur locataire, notamment lorsque celui-ci est totalement inconnu auparavant.
- Détailler au maximum au futur locataire le fonctionnement du projet dans lequel il entre, spécialement les spécificités du Housing First notamment en termes de non-obligation de sevrage et/ou de traitement, ainsi que de respect des obligations locatives.
- Rédiger un contrat minimum entre le locataire et l'équipe HF, afin qu'il marque son accord pour bénéficier d'un accompagnement HF, en stipulant les spécificités de cet accompagnement (fréquence, contenu).
- Assurer une disponibilité entre le premier contact et l'entrée effective en logement, pour maintenir le lien et éviter les découragements.

2. L'ACCOMPAGNEMENT AU MOMENT DE L'ENTRÉE EN LOGEMENT

L'entrée dans le logement, pour les travailleurs sociaux comme pour les locataires, amène son lot de pressions nouvelles.

2.1. PRESSIONS SUR LE NOUVEAU LOCATAIRE

Pour quiconque, un emménagement est un moment stressant. Il faut penser à une quantité de choses et de démarches sans lesquelles l'installation ne pourra être optimale. On peut donc facilement imaginer que pour le public très éloigné du logement et particulièrement fragile ciblé par Housing First, cette étape est potentiellement d'autant plus difficile qu'elle marque une rupture (qui peut être brutale) avec l'identité sociale qui était la leur pendant des années (sans-abri) et ne correspondait pas à celle qu'on veut tout à coup leur faire porter (un locataire « bon père de famille »).

« On a vraiment voulu le préparer au maximum et malgré tout, il se sent débordé sur ce qu'il a à faire ; « Je ne m'attendais pas à ce qu'il y ait autant de choses, je dois courir partout, j'ai plein de papiers à faire, les assurances, je ne comprends pas. ». Tout ce qui nous semble à nous logique (on sait ce qui se passe quand on prend un logement) ça ne l'est pas pour eux. Le temps qu'on a à disposition pendant cette recherche de logement, on en profite pour essayer de le conditionner à ce qui va se passer, (...). Pour éviter l'échec, il fallait mieux le préparer puisqu'on a eu l'occasion de le faire. » (Focus Group Wallonie, octobre 2015)

2.2. PRESSIONS SUR LES ÉQUIPES HF

Les équipes d'accompagnement HF sont contraintes de réaliser rapidement une multitude de démarches et cela parfois pour plusieurs locataires de manière simultanée. L'idéal étant donc de répartir les entrées en logement sur un calendrier. Ces démarches s'effectuent souvent dans l'urgence et frustrant parfois le travailleur qui aimerait prendre le temps de la rencontre, de l'écoute avec le nouveau locataire. Il sera d'autant plus important une fois l'installation réalisée de faire un break dans les objectifs et actions à mener, en s'offrant alors du temps, avec le locataire, pour simplement parler autour d'un café. Nous y reviendrons.

« ... à un moment donné, on a l'impression de poser une somme d'actes administratifs alors qu'on voudrait s'asseoir, aller boire un café, créer du lien, aller vers autre chose. Il y a toutes les démarches administratives, on aurait envie de faire autre chose et on passe pour de bons agents d'intégration en disant « il faut faire ça » » (Focus Group Wallonie, octobre 2015)

Le processus d'emménagement devrait faire l'objet d'une « check list ». A minima :

- les actes administratifs liés au logement (loyer, électricité, gaz, état des lieux, signature de contrats, etc.).
- les actes administratifs liés à la personne (pourvoyeur de revenu divers, administration communale pour les changements d'adresses, etc.).
- l'organisation logistique du déménagement.

« Je pense qu'à un moment donné on avait d'office pris le pli de dire qu'on allait le déménager avec nos fonds propres, mais en fait non, je pense qu'il faut aussi pouvoir utiliser les ressources extérieures qui existent, des camionnettes qu'on peut louer gratuitement. Parfois, les gens eux-mêmes ont plein de ressources. Il y a un pote qui arrive, qui vient aider. On doit pouvoir leur demander : mais vous comment est-ce que vous imaginez faire ? Il ne faut pas occuper toutes les places trop vite aussi. On peut aussi imaginer ouvrir le champ du réseau. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

« Nous avons une liste de vérification comportant toutes les tâches et des choses qui doivent se faire à l'entrée en logement. Nous donnons également cette liste aux locataires. Il y en a beaucoup qui peuvent entreprendre des choses de façon autonome mais qui n'y pensent pas parce qu'ils n'ont encore jamais habité seul. » (Focus group Flandre, 25 février 2016)

Certaines de ces tâches peuvent être assurées par le capteur logement, ce qui soulagerait l'équipe d'accompagnement. Il convient en tout cas de clarifier le rôle de chacun.

En notant aussi que ces moments dédiés aux aspects pratiques et matériels du logement peuvent être de bonnes occasions pour les accompagnateurs HF de faire connaissance avec le nouveau locataire dans un contexte différent.

« La Société de logement social et la ville se regardent mutuellement lorsqu'il y a quelque chose à faire en rapport avec le logement. Voilà pourquoi ils mettent du temps à faire quelque chose. Les locataires viennent nous trouver avec toutes leurs plaintes à propos du logement car ils ne savent pas vers qui se tourner. Pour éviter ceci nous aurions dû nous accorder à l'avance sur qui est responsable de quelle tâche lorsqu'il s'agit du logement. » (Focus group Flandre, 25 février 2016)

RECOMMANDATION N°20 PRÉPARER L'ACCOMPAGNEMENT À L'ENTRÉE EN LOGEMENT

- Trouver l'équilibre entre les pressions sociétales et les demandes et besoins directs-indirects du locataire.
- Mettre en place des outils pratiques d'aide à l'entrée en logement, du type « check-list » pour l'emménagement-déménagement, les documents administratifs à régler à l'entrée en logement, etc.
- S'appuyer sur les ressources de la personne sans oublier que le bénéficiaire a pu être propriétaire ou locataire à un moment de son parcours.
- S'appuyer et mettre en avant le réseau des locataires pour l'exécution de tâches pratiques telles que la réparation dans le logement, la participation au déménagement, etc.
- Accepter et utiliser les temps « administratifs » et/ou « matériels » comme autant de moyens de créer des liens avec le bénéficiaire.

3. DÉTERMINER LE CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'équipe d'accompagnement HF doit établir un plan d'accompagnement qui respecte les priorités formulées par les locataires. Le respect du choix individuel est un point majeur de la philosophie HF. Ceci implique de trouver un équilibre avec le propre point de vue des professionnels.

3.1. ANALYSE DES BESOINS DU LOCATAIRE

Pour déterminer les besoins des locataires, les équipes sont à l'écoute de leurs demandes, et doivent régulièrement arbitrer entre le nécessaire et l'important (problème administratif Vs problème de santé par exemple). Cet équilibrage doit se faire dans une perpétuelle adaptation aux besoins des locataires.

« S'il y a une urgence médicale, elle supplante les démarches administratives. Pour le reste, c'est plus en fonction de l'utilisateur. Savoir de quoi il a envie... même si on peut parfois orienter ses choix. » (Focus Group Wallonie, octobre 2015)

« Notre public cible se compose surtout de personnes qui évitent les soins, qui sont allergiques à la détermination d'objectifs et aux plans d'accompagnement. Cela peut les effrayer d'entendre tout de suite parler d'objectifs. L'écriture des objectifs peut créer une tension. » (Focus Group Flandre, février 2016)

Les équipes HF s'adaptent aux rythmes des locataires dont les besoins évoluent dans le temps. Les équipes doivent souvent renoncer à suivre une trame articulée et logique tout au long de l'accompagnement. Cette nécessité d'adaptation et de flexibilité de la part des équipes les amène à ne pas standardiser les entrées en logement, même si une trame de base est utile. Chaque accompagnement reste unique.

« Il y en a qui ne sont toujours pas installés après six mois. Ils ont encore leurs caisses chez eux, parce voilà, il faut le temps. Et du coup, c'est aussi chaque fois soi-même se remettre en question. Se dire, qu'est-ce que lui veut ? On peut vite vouloir pour l'autre. (...) Enfin, voilà, c'est ça qui est vraiment intéressant, c'est de constamment se recentrer sur la personne. Elle, vers quoi elle a envie d'aller ? qu'est-ce qu'elle a envie de faire ? » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

Les locataires ont souvent des besoins et demandes d'ordre matériel, auxquels il faut pouvoir répondre, afin de viser non seulement à l'amélioration de leur confort mais aussi de leur bien-être général. Les articles de consommation courante tels que la télévision ou la radio sont à ce titre importants aux yeux de nombreux locataires, ils permettent de rompre l'isolement, de réduire le silence d'un appartement où le locataire se retrouve seul, de renforcer l'idée de sécurité, etc.

« C'est la solitude... « Je me sens seul, je ne suis pas bien dans le logement ». Il a trouvé une radio tout seul. Rien que ça, il y a une présence, il y a un peu de bruit et ça le rassurait déjà. »

« Chez nous, la télé, c'est même automatique. C'est vraiment devenu quelque chose dont on s'assure avant l'entrée en logement. On en a même en réserve des télévisions. C'est difficile, il leur faut un peu de monde. » (Focus Group Wallonie, octobre 2015)

3.2. LES DIFFÉRENTS DOMAINES DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement Housing First couvre une multitude de domaines, avec des priorités différentes en fonction de chacun des locataires. Voici une série de tâches auxquelles participe une équipe HF :

- la recherche d'un logement.
- les aspects relatifs à la prise en charge et à l'entretien de ce logement (paiement du loyer, de factures énergétiques, achat d'équipement et de mobilier, tâches domestiques).
- l'intégration dans l'immeuble, le quartier (accès et connaissance des différentes commodités, relation de cohabitation avec les voisins, accessibilité des transports publics).

- la remise en ordre des documents administratifs, démarches pour l'adresse de référence.
- les démarches autour de l'entretien ou le recouvrement de la santé physique (soin personnel, hygiène) / mentale (gestion des contretemps, des humeurs).
- les démarches « professionnelles » : recherche d'un stage, d'une formation, d'un emploi.
- les loisirs.
- les relations sociales (avec la famille, les amis, le propriétaire²¹, ...).
- etc.

Comme déjà évoqué sur le point portant sur l'emménagement, certaines démarches très techniques et pratiques (administratives, manutention, achats, etc.) peuvent être de bons prétextes pour aborder certains domaines plus délicats qui peuvent eux aussi nécessiter un accompagnement mais dont le locataire n'osera pas toujours parler frontalement (on pense notamment à l'hygiène, aux relations intimes, à la solitude, à la confiance en soi, etc.).

La réalisation, avec le locataire, d'une sorte de canevas de l'accompagnement est utilisée dans la plupart des équipes HF. Certains parlent de « plan d'accompagnement ». En n'oubliant pas qu'il est à ajuster au fur et à mesure des réussites/échecs et de l'évolution des désirs/besoins du locataire.

« Chez nous, les objectifs sont écrits au début de l'accompagnement. Le locataire répond à la question suivante : où il se voit dans un futur X. Après quelques mois, nous regardons à nouveau ce document avec le locataire. Nous voyons ce qui peut être rayé de la liste, ce qui doit encore se passer, ce qui doit être adapté et ce qui a été oublié. Dans les 6 premiers mois, les objectifs sont clairs, après ils deviennent plus vagues. » (Focus Group Flandre, février 2016)

²¹ Ces relations devraient être idéalement confiées au capteur logement ou à un travailleur disposant explicitement et idéalement exclusivement d'une fonction de responsable logement.

RECOMMANDATION N°21 DÉTERMINER LE CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Respecter les choix des locataires dans le contenu de l'accompagnement et les priorités à établir
- Proposer, suggérer, mais ne pas vouloir à la place de l'autre.
- Se mettre d'accord, avec le locataire, sur le contenu de l'accompagnement
- Réajuster, avec le locataire, le contenu de l'accompagnement lorsque nécessaire.
- Envisager la possibilité d'activités collectives pour les locataires HF (réfléchir à leur plus-value et à la participation des locataires dans leur mise en place).

3.3. ACTIVITÉS COLLECTIVES

De la même manière que la place de pair-aidants et de bénévoles dans une équipe HF n'a semblé occuper les questionnements qu'une fois les équipes bien lancées (dans le courant de la deuxième année), la mise en place d'activités collectives dédiées aux locataires HF est une préoccupation récente.

Nous n'avons pas de recommandation spécifique à ce sujet, qui mérite toutefois une vraie réflexion au sein de chacun des futurs programmes Housing First.

Faut-il créer de toute pièce des activités pour le public HF ? Faut-il que les locataires HF se rencontrent ? En créant des activités dédiées à notre public, ajoutons-nous réellement un frein à leur insertion sociale ?

Il reste que, malgré toute la bonne volonté des équipes HFB, il n'est pas toujours aisé de trouver une activité accessible à ce public qui reste encore stigmatisé (pour la plupart).

A réfléchir donc. Toujours dans le respect du choix du locataire et en envisageant sa place de manière participative, tout en incluant peut-être des bénévoles.

« Nous on a mis en place une activité collective par des bénévoles qui font partie de l'asbl Infirmiers de rue. Et donc il y a un club, le club nord-ouest, qui est juste à côté de la maison à Ganshoren et du coup les bénévoles ont déjà fait trois quatre réunions. On s'est dit on ne va pas trop mettre d'énergie, de projet, d'espoir dans ce truc. On s'est dit on va le lancer on verra bien. Les bénévoles sont super enthousiastes, il y a une art-thérapeute et une autre. L'idée c'était de rencontrer les gens intéressés, de leur demander ce qu'ils voulaient faire. Et du coup il y a un monsieur qui tient à fond ; le deuxième est à l'hôpital maintenant, mais ... Et donc on est en train de se dire on va peut-être proposer aux autres du bâtiment, ceux qui veulent participer. » (Focus Group Bruxelles, décembre 2015)

« Oui, pour les gens seuls, nous essayons de proposer des choses, des lieux de rencontre, des centres de services, etc. Mais la plupart du temps, ça ne fonctionne pas. Le seuil d'accès est encore trop élevé, même s'ils ne doivent pas s'inscrire pour y aller. C'est aussi parce qu'ils ont honte, ou parce qu'ils se demandent qui sera là. Ils ne participent donc pas souvent à ce genre d'initiatives. Mais une chose qui marche bien, c'est la Homeless Cup à Gand. Ils font du foot ensemble, ils reçoivent un maillot, c'est valorisant, ils mangent ensemble, quelqu'un cuisine. Ce n'est pas vraiment une fonction d'assistant social, ce sont des bénévoles. Et c'est un vrai entraîneur qui le fait. C'est organisé par la ville. » (Focus Group Flandre, novembre 2015)

4. UN ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE

La pluridisciplinarité ne va pas de soi et demande à être encadrée par des outils adaptés pour développer ses effets. Le fonctionnement des équipes HFB permet de formuler quelques suggestions pour de nouvelles équipes qui souhaitent faire profiter l'accompagnement HF d'une pluridisciplinarité effective.

4.1. DÉFINIR LES RÔLES DE CHACUN

L'enjeu autour des dénominations des professionnels qui composent les équipes HF n'est pas anodin. Conserver son « titre » lié à son diplôme (psychologue, infirmier, assistant social, ...) ? Ou opter pour un nom générique tel que celui d'« accompagnateur médico-psycho-social » ? Et derrière cette dénomination, quelles tâches sont confiées aux membres de l'équipe ?

Une première modalité consiste à mettre en place une division du travail différenciée où chaque professionnel se voit attribuer des tâches précises en fonction de son titre/diplôme spécifique. Dans cette configuration, l'infirmier est en charge des soins et des contacts avec le secteur médical, tandis que l'assistant social a en charge les aspects administratifs. Un avantage est que chaque locataire rencontre véritablement chacun des travailleurs de l'équipe, en fonction de ses besoins.

L'autre modalité est de permettre à tous les membres de l'équipe de faire le « même » travail, sans tenir compte de leur identité professionnelle d'origine. Un risque étant d'entraîner une dilution d'expertise, en gommant les spécificités de chaque approche professionnelle. Au sein de HFB, plusieurs équipes ont d'abord opté pour un tel fonctionnement, et certaines continuent ainsi. Toutefois, parmi celles qui ont fait ce choix, un malaise est rapidement apparu : quel sens y a-t-il à confier la réalisation de tâches administratives à un infirmier, vis-à-vis du CPAS ou d'un prestataire d'allocations/de revenus par exemple ?

Tandis que la question des soins ou la gestion des traitements ne pourra être prise en charge que par l'infirmier, pouvant entraîner un déséquilibre dans la charge de travail. De la même manière, n'est-il pas intéressant que le bénéficiaire sache qu'il est face à un psychologue, un assistant social, notamment lorsqu'il souhaite aborder des questions spécifiques ?

Discussion entre trois travailleurs sociaux lors d'un focus group:

- « Mais je trouve qu'un truc qui est dommage chez nous, c'est qu'on a une psychologue, des assistants sociaux, éducateurs et infirmiers et, au final, j'ai l'impression que tout le monde fait les démarches administratives au CPAS pour les locataires et c'est dommage parce qu'on n'utilise pas vraiment notre fonction. Enfin, pour le moment. On va essayer d'y travailler ... ».

- « Nous, il nous a fallu un an et demi pour qu'on en arrive là et ça se crée seulement. Mais honnêtement si vous savez le faire plus vite, faites-le parce que c'est tout bénéf. »

- « Oui, c'est ce qu'on se dit aussi parce que la psy, elle doit faire des accompagnements purement administratifs au CPAS, alors que ce serait plus à l'assistant social de le faire. D'autres fois, c'est plus lié à la santé, donc ce serait plus à l'infirmier de le faire. Et c'est vrai que ça, on s'est dit que c'est un peu dommage de ne pas profiter de ça parce que ça doit être la force. »

- « L'infirmière, pareil. Au départ, on disait, oui tout le monde fait la même chose. Non. Elle avait toujours des tâches en plus, parce que s'il y a un soin à faire, ce n'est pas moi qui vais le faire. On a des personnes qui ont besoin d'une injection, etc. C'est toujours l'infirmière qu'on envoie. Elle a ses huit suivis comme tout le monde mais au final, elle court partout, parce qu'elle est infirmière. C'est elle qui prend les contacts avec les médecins quand il y a une hospitalisation, etc. Et puis, on lui demande parfois, tiens, ici qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qu'on doit faire ? C'est du travail en plus pour elle. Donc, là aussi, la référente infirmière, on doit pouvoir faire des accompagnements à sa place. » (Focus Group Wallonie, octobre 2015)

Une troisième modalité apparaît comme une voie médiane où, à côté d'un socle commun de tâches (analyse de la situation lors des premiers contacts, visites des logements lors de la phase d'installation en logement, visites de suivi lors de la phase de stabilisation, etc.), chaque professionnel intervient selon ses spécificités et son expertise.

Outre cette répartition des tâches, la définition des rôles de chacun est également un questionnement constant, particulièrement en ce qui concerne le rôle du psychologue, du médecin et, dans une moindre mesure, de l'infirmier. Au sein des équipes HFB, une même fonction en apparence n'a pas toujours été mise en place de la même manière. Avoir pour objectif d'orienter les personnes, ou réaliser des thérapies ou des soins médicaux dans le cadre de l'intervention des équipes HFB demande à opérer des choix clairs. Spécifier précisément les profils de fonction et rôles de chacun est une nécessité pour éviter les conflits et les malaises au travail. Cette définition des rôles doit prendre en compte la latitude nécessaire à la mise en place de l'accompagnement.

ILLUSTRATION N°20 RÔLE DU PSYCHOLOGUE AU SEIN DE HFB - RÉGION WALLONNE ET GAND

En Région wallonne, deux équipes ont intégré un psychologue. Leurs missions sont diverses. S'ils réalisent des accompagnements psycho-médico-sociaux au même titre que leurs collègues, certaines fonctions leur sont plus spécifiques. Tout d'abord, ils permettent d'apporter des éléments de compréhension nouveaux pour les équipes relativement aux personnes souffrant de santé mentale. Comme d'autres corps de métier spécifiques, ils ont pour objectif de transférer une partie de leur expertise. Plus largement, les psychologues ont aussi en charge d'instaurer et d'entretenir des liens avec le secteur de la santé mentale. Bien que les accompagnements à l'hôpital ou chez les psychiatres ne leur soient pas spécifiquement réservés, ils sont souvent à l'initiative de ces contacts. Enfin, de manière plus marginale, en période de crise, des suivis thérapeutiques temporaires peuvent être mis en place.

A Gand, une psychologue fait également partie de l'équipe HF. La psychologue et les accompagnateurs se partagent l'aide aux locataires. Elle se charge de l'accompagnement de locataires redirigés vers elle par les travailleurs sociaux de HFB. Il s'agit surtout d'accompagnement avec des objectifs thérapeutiques, de l'accompagnement pour monitorer la situation, et une fonction d'orientation vers d'autres services. De plus, elle organise des moments de consultation avec les locataires. Elle est également disponible pour les travailleurs du projet en organisant des moments d'intervention et en conduisant des discussions pour répondre aux besoins de l'équipe d'accompagnement et pour la soutenir.

ILLUSTRATION N°21 LE RÔLE DU MÉDECIN GÉNÉRALISTE AU SEIN D'UNE ÉQUIPE HFB

INFIRMIERS DE RUE - BRUXELLES

Deux aspects majeurs se dégagent jusqu'à présent : le rôle de détecteur et « passeur » de risques, et celui d'intermédiaire avec d'autres structures ou acteurs de soins.

Détecteur et « passeur » de risques. Etant donnée la population cible des projets HF, nous avons souvent affaire à des patients aux multiples pathologies et problèmes, physiques, psychologiques ou psychiatriques. Dans le cadre du HF, le contexte de vie va, paradoxalement, et de façon souvent inattendue, encore déséquilibrer cette situation : le patient passe d'un cadre de vie certes chaotique et stressant, mais qui lui est connu et auquel il s'est adapté depuis des années : la rue ; à un contexte plus stable, le logement, mais également plus morne et isolé, en tout cas au début, et différemment contraignant (voisinage, paiements des factures, entretien,...). Cette situation est donc parfois aussi génératrice d'autres stress, pas nécessairement bien maîtrisés dans un premier temps.

Tous ces facteurs vont se combiner pour faire de l'entrée et des premiers mois de vie en logement une période potentiellement plus risquée pour certains patients. Du risque d'embolie pour un patient obèse qui, une fois en logement peut rester au lit toute la journée, au risque de surconsommation de drogue ou d'alcool en solitaire sans personne pour donner l'alerte si nécessaire, ou même à la tentative de suicide, pour ceux qui vont ressentir durement la soudaine solitude d'un logement ou les premiers stress des dettes ou du loyer à payer.

Il s'agira pour le médecin généraliste d'évaluer le plus précisément possible ces risques, en se basant autant sur les éléments du dossier médical que sur la perception qu'ont ses équipiers de la situation. L'importance de personnaliser l'analyse de ces risques ne peut être assez soulignée : du fait de la multiplicité

des pathologies et du mélange d'aspects physiques et psychiques, chaque patient aura ses propres facteurs de risque, qui peuvent de plus changer rapidement au cours des premiers mois suivant l'installation.

Mais la difficulté ne s'arrête pas là. Après l'analyse, il s'agira de transmettre cette attention particulière, ce souci, au médecin traitant en devenir, ainsi qu'à l'équipe soignante qui va désormais prendre en charge le patient (maison médicale, infirmiers à domicile), au moins en ce qui concerne la médecine générale. Il faut accepter que cette transmission puisse prendre un peu de temps. On ne peut pas, en une consultation, appréhender l'ensemble du tableau d'années de vie de galère et d'assuétude. Parfois aussi, cette transmission ne se fait pas, ou mal, et il n'y a pas d'accroche entre le patient et le médecin traitant. Il faudra alors veiller à changer d'interlocuteur, sachant que le patient ne va pas nécessairement lui-même prendre l'initiative de ce changement.

Intermédiaire avec d'autres acteurs de soins. L'autre aspect important du suivi est le lien avec d'autres institutions ou acteurs de soin, spécialement les soins psychiatriques ou psychologiques. Transmettre le lien à un psychiatre déjà en place depuis un certain temps, obtenir une ré-hospitalisation dans un service où le patient est déjà connu, mettre en place un suivi psychologique dans un service de santé mentale : voilà des tâches où le médecin de l'équipe HF pourra grandement faciliter les choses à son confrère médecin traitant, et pourra prendre, éventuellement, un rôle plus proactif que celui-ci n'aura pas toujours au début. La connaissance que le médecin de l'équipe HF a des problématiques du patient, et les liens qu'il a avec les services ou les personnes concernées, peuvent aider grandement à la prise en charge.

Enfin, au sein de l'équipe HF, **le médecin doit trouver la place adéquate.** Il n'est pas le point central de la prise en charge, mais bien un des piliers indispensables. Il lui revient de veiller à ce que la prise en charge médicale soit assurée, en tenant compte de tous les facteurs de risque, personnels et contextuels, y compris dans sa mise en œuvre.

4.2. DÉVELOPPER UN LANGAGE COMMUN ET DES OUTILS DE COMMUNICATION

Multiplier les angles d'approche est l'un des avantages majeurs de la pluridisciplinarité. Pour cela, il faut s'assurer que les professionnels mettent en place un langage et des codes communs. Ceci demande la mise en place d'outils adaptés et d'espaces de parole et de réflexion ad hoc.

Une réunion d'équipe hebdomadaire pour passer en revue l'ensemble des situations (ou celles nécessitant un partage de vues) semble être indispensable. L'utilisation d'un grand tableau blanc permettant de visualiser le suivi apparaît alors comme un outil essentiel.

En dehors de ces réunions d'équipe, le partage d'informations en continu est également rapporté comme essentiel pour les équipes HFB. A minima, un journal de bord en format papier est suggéré. D'autres équipes ont développé cet outil de manière électronique qui idéalement devrait pouvoir être consultée en ligne, à tout moment, notamment sur des supports tels que « smartphone » et tablettes. Cela peut ainsi permettre d'actualiser et/ou de prendre connaissance de certaines informations au domicile du locataire (ou autre lieu d'accompagnement physique).

« On travaille avec une Dropbox qu'on remplit au fur et à mesure de la journée, idéalement. Généralement, elle est bien entretenue. Et donc tous les membres de l'équipe ont accès à cette Dropbox à n'importe quel moment de la journée. C'est relié sur nos téléphones et sur nos ordinateurs portables aussi. Tu as tous les dossiers des locataires, avec pour chaque locataire une fiche de renseignements très pratiques, son numéro de téléphone, son adresse, la date d'entrée en logement, tout ce qui est contact, le numéro de son assistant social au CPAS, tout ce qui est son réseau. Et puis tu as un dossier de suivi, et là, chaque visite, chaque contact. Visite, coup de téléphone, SMS, tout est indiqué avec l'information qui a été changée à ce moment là. Et les prochaines visites à faire, qui les fera, qu'est-ce qui est prévu, c'est alimenté en continu, donc

l'information est toujours présente, partagée avec tous les membres de l'équipe. Il m'est déjà arrivé que des personnes que je vois moins souvent m'appellent parce que d'autres membres de l'équipe ne répondaient pas, je peux directement réagir et avoir l'information. » (Focus Group Bruxelles, février 2016)

La formation et la supervision du personnel permet également le développement d'outils et d'un langage commun. Il s'agit de prévoir le budget nécessaire pour ces activités.

ILLUSTRATION N°22 RÉSEAU DES TRAVAILLEURS HOUSING FIRST, MIS EN PLACE PAR LA FONDATION ROI BAUDOUIIN

Afin de répondre à une demande de formation continue et de rencontre entre les praticiens Housing First Belgium, la Fondation Roi Baudouin (FRB) a mis en place un réseau de travailleurs. Ce réseau intègre également les initiatives Housing First qui se sont développées en dehors de l'expérimentation HFB (en Province du Limbourg, dans la région flamande sud-ouest, à Ostende et à Bruxelles). Au-delà du partage d'expériences belges et européennes, ce réseau vise l'accroissement des connaissances et la modélisation des pratiques Housing First à destination des futurs projets Housing First qui se lanceront en Belgique au terme de l'expérimentation. Mis en place en novembre 2015, le réseau se réunit trois fois par an jusque 2017, pour des interventions d'une journée portant sur les principes de la philosophie Housing First. Différents supports seront produits à destination des futurs projets Housing First. Le Centre d'appui au secteur bruxellois d'aide aux sans-abris (La Strada), l'Observatoire du Relais Social de Charleroi ainsi que le Steunpunt Algemeen Welzijnswerk constituent l'équipe opérationnelle de ce réseau. Avec la FRB, le SPP-IS, Housing First Belgium et la FEANTSA, ils forment le groupe de pilotage.

4.3. DÉVELOPPER UNE PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS EN ÉQUIPE

Le modèle HF tend à rompre avec la logique habituelle des services sociaux où un travailleur social a en charge, seul, un dossier (système de « référence unique »). Avec HF, la prise en charge d'un bénéficiaire n'est plus confiée à un, voire deux travailleurs, mais renvoyée à l'ensemble de l'équipe HF. C'est un système de « référence à l'équipe ».

Même si cette pratique de « référence à l'équipe » n'est pas inscrite telle quelle dans les principes fondateurs du modèle, elle est mise en place dans la plupart des sites HFB et des programmes HF à l'étranger. Le plus souvent les travailleurs fonctionnent en binômes, qui sont variables dans leur composition et vis-à-vis des locataires dont ils s'occupent. Ce système de référence à l'équipe favorise l'accès direct aux ressources de la multidisciplinarité. Au départ, certains sites HFB fonctionnaient sur mode du référent unique alors que l'équipe était composée de métiers multiples. Les locataires pouvaient donc ne pas savoir qu'un psychologue faisait ainsi partie de l'équipe HF.

Sans nécessairement travailler en binômes multidisciplinaires, les atouts de la pluridisciplinarité peuvent également être utilisés de manière plus indirecte (réunions d'équipe, échanges formels ou informels entre collègues, etc.).

« Ce qui est intéressant, c'est cette notion d'équipe et que la personne n'est pas dans une relation duelle ... enfin, on est moins dans une relation duelle avec la personne, ça veut dire qu'on peut intervenir à deux ou à trois, pas en même temps mais sur des choses différentes. (Travailleur social – Extrait d'entretien – Janvier 2014)

« L'intérêt d'être à plusieurs, c'est que quand il y a un souci, qu'il y a une personne qui pose problème, avec qui il faut envisager un autre angle d'approche, il y a moyen de passer la main. Inversement, il y a des personnes qui ne veulent s'adresser qu'à un seul travailleur de l'équipe HF et c'est tout un travail de l'amener vers d'autres collègues. (Travailleur social – Extrait d'entretien – Janvier 2014)

Ce système de référence à l'équipe peut toutefois présenter des limites. Le bénéficiaire peut éprouver des réticences à accorder sa confiance à de multiples intervenants. Des risques de confusion peuvent également survenir en l'absence d'une personne de contact clairement identifiée. Ces risques sont d'autant plus préoccupants au vu des profils des bénéficiaires HF, où une chronicité du sans-abrisme a souvent aggravé une insécurité (préexistante) dans les relations sociales.

A contrario, ce fonctionnement est de nature à empêcher le risque que ne se mette en place une relation de dépendance affective trop importante, lorsqu'un seul intervenant social en vient à être le repère incontournable pour tous les aspects du quotidien d'un bénéficiaire.

« Nous, on se partage les bénéficiaires, chacun a ses dossiers, même si c'est vrai, parfois, on aimerait bien être deux pour jouer des rôles différents et calibrer l'accompagnement. Mais, en même temps, ce sont des personnes qui sont tellement fragilisées, en tout cas, pour certains suivis, qu'une personne, c'est bien, deux, ça devient déjà beaucoup. Le temps qu'elle se confie, qu'elle commence vraiment à parler des problèmes profonds, une deuxième personne, ça serait vraiment trop » (Extrait d'entretien – Octobre 2015)



PARADISE



ILLUSTRATION N°23

HOUSING FIRST BELGIUM - CHARLEROI - D'UN SYSTÈME DE PRISE EN CHARGE DE RÉFÉRENT UNIQUE À UN SYSTÈME DE PRISE EN CHARGE PAR L'ÉQUIPE

« Au départ, le principe de réalité a voulu qu'on fonctionne référent / co-référent et puis, on se rend compte, à un moment, qu'il y a des situations beaucoup plus lourdes que d'autres qui nécessitent peut-être l'intervention de plusieurs personnes. C'est aussi le fait qu'on crée une dépendance au travailleur. Parce qu'au final quand tu n'es pas là, quand tu es en congé, les usagers ont tendance à attendre que tu reviennes. J'ai eu le cas avec le monsieur qui a été très mal, il a attendu que je revienne de congé et m'a téléphoné le jour où je rentrais de congé en disant : « t'es revenue, il faut que je te vois », en pleurs. On a un petit peu testé ce système de référent-co-référent qui fonctionnait bien. Maintenant, l'idée, ce n'est pas de dire : plus personne ne va faire d'accompagnement ou on ne va travailler qu'en fonction de sa spécificité, c'est de remettre des référents, un référent psy, un référent infir, un référent working first, puis, tout ce qui est accompagnateur, ça ne veut pas dire que les gens ne vont faire que de la santé, que de la santé mentale ou du travail mais qu'ils vont pouvoir travailler à la mise en place de ce réseau, à la coordination de ces soins tout en continuant à intervenir dans des accompagnements s'il le faut. L'infirmière accompagnera certainement P. faire ses courses ou moi, j'irai chez le psychiatre avec un gars, mais c'est pouvoir se répartir les tâches de manière plus objective, en fonction des besoins des personnes. Comme on le dit, on est des mi-temps, parfois, ça reporte énormément les RDV. C'est aussi multiplier les références au sein de l'équipe. » (Extrait d'entretien – Octobre 2015)

RECOMMANDATION N°22

DÉFINIR ET DÉVELOPPER UN ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE

- Définir le plus précisément possible les rôles de chacun dans l'équipe Housing First.
- Développer rapidement différents outils pratiques pour mieux communiquer
- Envisager une prise en charge des situations qui implique plusieurs travailleurs et utilise les ressources de la pluridisciplinarité

5. L'INTENSITÉ, LA FRÉQUENCE ET LA DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT HF

5.1. L'INTENSITÉ ET LA FRÉQUENCE DE L'ACCOMPAGNEMENT SONT VARIABLES

L'accompagnement HF est présenté comme un accompagnement intensif et multiple.

« Je pense que c'est le temps et la disponibilité des travailleurs qui fait la grande différence avec les autres services qui sont surchargés et qui n'ont pas le temps. Et même au-delà des services traditionnels de première ligne, par rapport à des services d'accueil d'accompagnement en logement classiques, on a encore cette disponibilité, ce temps supérieur pour accompagner la personne dans tous les domaines de sa vie. C'est ça qui est important, je crois. » (Focus Group Wallonie, octobre 2015)

« Si quelqu'un appelle à 17h50 en pleine crise et que vous lui rendez visite et restez près de lui jusqu'à 19h, c'est un moment où la confiance grandit. » (Focus Group Flandre, novembre 2015)

Lors du lancement de ces pratiques à New-York, les équipes étaient disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Depuis, et dans ses diverses implémentations en Europe, cette règle s'est perdue, notamment face aux moyens humains et financiers limités, mais aussi face aux autres ressources disponibles sur ces territoires, lesquelles rendent moins indispensable une disponibilité sans limite des équipes HF.

Dans les projets HF en France, un téléphone d'astreinte circule entre les travailleurs, les nuits et les week-ends. L'expérience montre que ces numéros sont très peu appelés. Les locataires appellent au début pour tester et vérifier qu'il y a bien quelqu'un au bout du fil. Cela semble les rassurer et avoir un impact positif sur la confiance du locataire à l'égard de l'équipe d'accompagnement.

La nécessité d'un tel dispositif 24h/24 et 7j/7 mérite d'autant plus d'être questionnée que l'objectif ultime de l'accompagnement HF est le retour aux services de droit commun (c'est-à-dire aux services accessibles à tout citoyen lambda). Les équipes HF ont donc pour mission d'accompagner la personne en situation de crise et de lui apprendre à gagner en autonomie en cas de crise (contacter soi-même la police, les urgences, etc.).

En mettant en place l'équipe HF, il faudra donc être clair sur les missions des travailleurs et les plages horaires qu'ils sont supposés couvrir. Le mode de fonctionnement devra être communiqué aux locataires afin notamment d'éviter de fausses attentes.

N'oublions pas qu'il existe dans la plupart des villes belges un dispositif d'urgence sociale (parfois avec un numéro gratuit associé). Si l'équipe HF décide de ne pas répondre à toutes les urgences du jour et de la nuit, elle a néanmoins pour fonction de préparer le locataire aux difficultés qu'il pourrait rencontrer, de mettre en place un réseau d'aide autour de lui en son absence et de sensibiliser certains services de ce réseau aux problématiques spécifiques du public HF qui pourrait s'adresser à eux.

« Avant, je pensais que c'était un plus d'être joignable sept jours sur sept. Mais on doit aussi pouvoir stimuler l'autonomie. Pour certains locataires, c'est justement bien qu'il y ait un week-end sans possibilité de contact avec l'équipe HF entre de temps en temps. Pour qu'ils apprennent. S'ils savent vous appeler sept jours sur sept, ils risquent de vous embêter avec toutes sortes de choses sept jours sur sept. Où est la limite ? Pour quoi peut-on appeler le week-end et pour quoi on ne peut pas ? » (Travailleur social, Flandre, juillet 2014)

De manière assez évidente, on constate que l'intensité de l'accompagnement varie avec :

- le temps (beaucoup de démarches administratives lors de l'emménagement, puis nécessité de prendre un peu de recul, de se poser, de moins se voir ou juste pour une « visite de courtoisie » sans poursuite d'objectifs autre que celui de nouer la relation, ensuite relance de l'accompagnement dans différents domaines et, après la première année, diminution au fur et à mesure)
- la personne (ses besoins spécifiques, son évolution, ses demandes, son autonomisation,...)
- les disponibilités de l'équipe (moyens humains, temps)

« Par exemple, une femme que j'accompagne. Au début, elle m'a dit littéralement : « Mes enfants, je m'en charge. Vous m'aidez déjà beaucoup, pas besoin de s'occuper de ça. » Mais maintenant, elle est venue me demander d'aller avec elle au tribunal de la jeunesse. Je constate simplement que ça a changé. » (Focus Group Flandre, novembre 2015)

Quel que soit le locataire concerné, dans le contexte d'un accompagnement de type Housing First, la question du respect des choix de la personne doit rester centrale. Ce qui peut sembler crucial et urgent pour vous ne le sera pas nécessairement pour le locataire. Respecter les choix et les rythmes

individuels semble marquer une rupture avec ce à quoi ces personnes sont habituées. On leur a souvent fait comprendre que sortir de la rue devait être associé à une mise en projet, concret, spécifique et évaluable. Ils apprennent ici qu'on leur laissera le temps, sans les forcer, sans les brusquer. Certaines équipes seront plus interventionnistes que d'autres sur ce sujet, mais jamais sans imposer un mode de fonctionnement.

La plupart des équipes HFB pratiquent régulièrement (autant que leurs moyens humains le leur permettent en tout cas) des visites de courtoisie pour juste boire un café avec la personne et maintenir la confiance.

« C'est-ce qu'on a défini comme les visites de courtoisie. On vient, mais on ne travaille pas. On n'est pas là pour une démarche bien spécifique. Bien évidemment, cela demande qu'on crée une relation de confiance qui permette qu'on soit là. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

Même si une certaine routine peut s'installer dans la fréquence de l'accompagnement, il n'est pas impossible qu'à tout moment le locataire surprenne l'équipe HF. Notamment en n'étant pas présent au rendez-vous ou en refusant toute rencontre.

Le modèle HF préconise de tenter le contact, par téléphone, sms, mail, de manière régulière, même lorsque la personne refuse de voir les travailleurs sociaux ou qu'elle ne vit plus dans son logement (retour en rue, prison, hospitalisation). Ainsi, même lorsque les besoins d'accompagnement diminuent, le contact a minima reste maintenu, afin de relancer éventuellement un accompagnement plus intense, de manière ponctuelle et selon des besoins spécifiques.

« Par exemple, je dis au gars : vous savez, vous pouvez me passer un coup de fil et me dire non. Me dire voilà, je ne suis pas disponible. (...) Quand ils ne répondent pas, c'est laisser un message, c'est dire : je ne t'ai pas vu, je voulais prendre de tes nouvelles, envoie-moi un petit sms pour me dire comment tu vas. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

« Pour chaque suivi, on a fait une fiche rendez-vous : oui – non. Est-ce qu'ils étaient là, est-ce qu'ils n'étaient pas là, est-ce qu'on sait la raison du pourquoi ils n'avaient pas su venir ? C'est vrai que pour nous, après, on travaille, le temps passe, et en consultant la fiche, on sait voir : tiens, ça s'est passé 3 fois, c'était quoi, plutôt un rendez-vous à domicile, plutôt une visite ? Essayer de retracer les absences pour y donner du sens. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

« C'est fort variable. Pour certaines personnes, on y va deux trois fois par semaine au début, les premiers mois. Et deux ans plus tard, on est toujours occupé avec elles, et parfois encore avec les mêmes problèmes. Et pour d'autres, on peut direct se limiter à deux fois par semaine, puis diminuer assez rapidement à une visite à domicile tous les mois. Ça dépend. » (Travailleur social - 2014)

N'oublions pas également la nécessité d'être disponible pour le propriétaire, pour discuter avec lui du projet, le rassurer et jouer le rôle de médiateur si nécessaire. Dans l'idéal, cette fonction devrait être celle d'un responsable logement (capteur logement).

« Comme le modèle Housing First est assez nouveau je pense qu'il faut aussi que le propriétaire soit sensibilisé à cela. On doit pouvoir lui dire, voilà on est un service qui accompagne, donc on peut faire l'intermédiaire aussi de certaines choses. Etre à l'écoute des propriétaires pour que le projet puisse être diffusé à d'autres. Montrer que ces gens, oui ils ont des situations fragiles, mais ce n'est pas pour autant qu'il y a tous les problèmes du monde. Tu vois, on est aussi là pour les rassurer, prendre soin d'eux. » (Focus Group Bruxelles, février 2016)

Les équipes HFB mettent également en avant l'importance d'être disponible avec le voisinage du locataire, toujours dans ce rôle d'information et de médiation éventuelle.

« Un peu de médiation avec les voisins, avec le propriétaire, remettre les choses dans l'ordre parce qu'on sait bien que les bénéficiaires quand ils rentrent dans un logement, ils sont souvent stigmatisés. C'est pouvoir expliquer à demi-mots ce qui se passe. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

RECOMMANDATION N°23 DÉFINIR L'INTENSITÉ ET LA FRÉQUENCE DE L'ACCOMPAGNEMENT HF

- Ajuster l'intensité et la fréquence de l'accompagnement aux besoins et demandes individuelles.
- S'assurer que les moyens humains et financiers de l'équipe permettent d'ajuster l'intensité et la fréquence de l'accompagnement aux besoins et demandes individuelles.
- Prévoir, dès l'entrée en logement et tout au long de l'accompagnement HF, des visites de courtoisie chez les locataires, sans objectifs précis définis, de manière à créer et conserver le lien avec eux.
- Être disponible quand nécessaire pour les propriétaires et le voisinage (de préférence une mission confiée à un responsable logement – qui peut être le capteur logement).

6. LA FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

Dans la philosophie Housing First, l'accompagnement est séparé du logement, son arrêt ne devrait donc avoir aucune conséquence sur la conservation du logement.

6.1. L'ACCOMPAGNEMENT AUSSI LONGTEMPS QUE NÉCESSAIRE

L'un des principes fondamentaux du modèle Housing First est l'engagement d'accompagner le locataire HF aussi longtemps que nécessaire. Concrètement, cela signifie qu'on ne convient pas à l'avance de la durée de l'accompagnement et qu'on peut envisager que les besoins nécessitent un accompagnement de longue durée.

« (...) Même si ça dure des années. Je trouve ça génial. Dans l'aide sociale, tout est si minuté. L'accompagnement Housing First ne doit pas être si minuté. » (Focus Group Flandre, novembre 2015)

Cela étant, et comme déjà évoqué plus haut, les subsides limitent souvent les perspectives sur le long terme. Housing First Belgium, en tant qu'expérimentation, était d'emblée annoncé comme une phase test d'une durée de 2 ans. Les équipes HFB ne pouvaient donc pas s'engager avec des locataires dans la durée. Même si tout le monde souhaitait une prolongation et une pérennisation de ces pratiques, il fallait penser aux relais qui pouvaient être faits vers le/les réseau(x). Ce type de transition pouvait être plus facilement pensé par les institutions qui ont de plus grandes capacités structurelles (les CPAS notamment).

Par ailleurs, il convient d'être réaliste et d'utiliser au mieux les deniers publics. Si réellement les équipes HF devaient accompagner leur public tout au long de leur vie, cela grèverait les mesures d'efficacité des pratiques HF (HF apparaît en effet comme le meilleur investissement en termes de rapport coût-impact). Dans les faits, nous assistons logiquement à une certaine « rotation ». La première année faisant suite à l'installation en logement nécessite un accompagnement intensif dans de nombreux domaines de la vie. Mais, pour certains locataires, au cours de la deuxième année, le processus d'autonomisation et de rétablissement est bien lancé et permet une diminution de l'intensité de l'accompagnement. De nouveaux candidats peuvent ainsi inclure le programme.

Il est malheureux de les compter, mais c'est également une réalité, quelques locataires très fragiles, malgré la sécurité qu'apporte le logement et la qualité de l'accompagnement mis en place, décèdent dans le courant de la première année (le plus souvent dans les premiers mois).

D'autres locataires vont refuser l'accompagnement et tandis que certains vont se détourner du logement (retours en rue, séjours longs en prison). Ils restent absolument minoritaires (moins de 5%) mais permettent d'accepter de nouveaux candidats.

On peut compter, en moyenne, après un an, la possibilité d'inclure 30% de candidats supplémentaires.

6.2. SI LE LOCATAIRE SOUHAITE METTRE FIN À L'ACCOMPAGNEMENT

Mettre fin à l'accompagnement peut être une volonté du locataire (explicitement formulée ou non), que l'équipe n'a en réalité pas d'autre possibilité que de respecter.

Si l'équipe a le sentiment que l'accompagnement est encore nécessaire, elle peut en faire part au locataire, lui faire savoir que l'accès à l'équipe HF lui est toujours possible et l'informer au mieux des services d'aide susceptibles de l'aider dans certains domaines de la vie. Certaines équipes HFB ont conclu avec ce type de locataire un accord sur un appel téléphonique ou une visite (à une fréquence à déterminer ensemble pour maintenir le contact et continuer à prendre des nouvelles. Il n'est pas impossible que l'accompagnement reprenne plusieurs mois plus tard. Les équipes HFB suggèrent de formaliser avec le locataire le passage d'un type d'accompagnement à un autre. Cela permet de clarifier les attentes de chacun.

« Oui, c'est parfois compliqué. Si un locataire vous dit : « tout cet accompagnement, ça peut quand même se terminer », mais que vous vous dites : « ah non, ça et ça n'est pas encore réglé ». En fait, en tant qu'accompagnateur, vous voyez beaucoup certaines choses que lui ne voit pas. C'est difficile de trouver un équilibre. » (Focus Group Flandre, novembre 2015).

« Comment je fais pour diminuer progressivement l'accompagnement ? J'essaie d'intégrer des moments d'évaluation. S'asseoir ensemble pour voir ce que nous avons fait et vers quoi nous allons. C'est ce que j'ai fait avec un accompagnement problématique pour lequel je ne faisais que de l'accompagnement budgétaire. Et puis, j'ai réglé les choses pour le logement, l'installation, etc. Puis le passé juridique (...). Des choses qui nécessitent une aide spécialisée. Et puis, utiliser ce moment d'évaluation pour se demander ce que nous pouvons faire, c'est suffisant. Demander s'il y a encore des questions. Et puis, pour les autres choses, rediriger. Souligner une fois de plus la liberté de choix dans Housing First. Je ne vais pas vous obliger à faire ça. Je donne juste un conseil. » (Focus Group Flandre, novembre 2015)

Il peut aussi arriver qu'il n'y ait plus de contacts avec le locataire. L'équipe d'accompagnement n'est plus autorisée à entrer, le locataire ne répond pas aux appels et ne se présente pas aux rendez-vous. Dans ce cas, il appartient à l'équipe d'accompagnement de ne pas abandonner, d'essayer d'établir le contact et de donner le temps nécessaire au locataire. Déposer régulièrement un petit mot sous la porte du locataire a pu permettre à certaines équipes HFB de renouer avec des locataires après plusieurs mois de refus de contact de leur part. Si malgré ces tentatives, le locataire semble confirmer son souhait de mettre fin à l'accompagnement, il faut essayer de formaliser cette dernière étape (en l'absence d'un contact physique, un courrier devrait être envoyé pour préciser ce que l'équipe HF peut encore assurer comme accompagnement compte tenu des circonstances).

« En tant qu'accompagnateur Housing First, il est important de pouvoir être aux côtés du client sur le long terme. Il ne faut pas que ça soit comme l'aide sociale existante, genre : il ne s'est pas présenté à trois reprises, donc je clôture le dossier... » (Focus Group Flandre, novembre 2015)

« On a eu des cas d'interruption totale. Pour une personne, on a réagi avec tous les moyens : ça a été les sms, les mails, les appels à partir du dernier entretien et puis le courrier, toujours pas de réponse. La seule chose que j'ai pu faire, c'est de contacter un service que je savais qu'elle fréquentait en son temps pour voir si elle avait donné signe de vie. (...) Maintenant, plus de nouvelles, plus de moyens de la contacter, et faire d'autres démarches je pense que ça pourrait être intrusif. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

« Ce n'est pas dire : je suis son assistant social pendant toute sa vie, mais bien, j'ai été une figure dans sa vie et, donc, quand il y a des problèmes, il est logique qu'il décide de recontacter l'équipe, plutôt que d'aller dans l'abri de nuit, etc. Je veux dire, vous restez une figure clé. Aussi quand tout va bien. Alors, ils appellent pour dire que tout roule. » (Focus Group Flandre, novembre 2015)



Love

Live

Laugh

RECOMMANDATION N°24 PRÉVOIR UNE ÉVENTUELLE FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Avoir conscience du fait qu'il peut être mis un terme à l'accompagnement, que ce soit positivement ou négativement.
- Établir un dossier de suivi pour les personnes qui auront vraisemblablement encore des demandes après l'arrêt de l'accompagnement.
- Garder le contact avec le locataire si l'accompagnement est provisoirement arrêté.
- Après l'arrêt de l'accompagnement, le locataire doit encore pouvoir faire appel à l'équipe.
- Mettre en place quelques éléments minimum pour formaliser une procédure d'interruption d'accompagnement.

7. UN ACCOMPAGNEMENT HOUSING FIRST EST UN ACCOMPAGNEMENT MOBILE

7.1. À DOMICILE

Quand on pense accompagnement Housing First, on pense principalement accompagnement en logement ; au domicile de la personne accompagnée.

« Moi, je privilégie vraiment à 100 % le domicile. Je pense qu'avec les moyens actuels, GSM, accès à Internet, tout ça, on peut faire l'administratif au domicile. Pour moi, ça ne déresponsabilise pas le bénéficiaire. Ce que je fais, c'est que s'il faut contacter un service quoi que ce soit, le numéro, on peut le trouver si on ne l'a pas déjà parce que souvent, on les a accumulés, on les connaît par cœur. C'est : « Tu prends mon GSM, tu sonnes et je te laisse faire ». Et s'il faut imprimer, s'il faut faxer quelque chose, à ce moment-là, je le fais au bureau. » (Focus Group Wallonie, novembre 2015)

Mais, dans les faits cela n'empêche pas de demander au locataire ce qui lui convient le mieux (ce logement est son logement) en tenant également compte de ses capacités de mobilité (éloignement, handicap, moyens de locomotion) et de sa manière de se situer par rapport aux services qu'il fréquentait sous son identité sociale de sans-abri qu'il est en train de quitter (sans que ce ne soit forcément évident ou facile). Au début, certains aspects relatifs au logement sont aussi plus faciles à aborder à domicile. Les visites à domicile permettent aux accompagnateurs d'évaluer l'état du logement, la manière dont le locataire se l'approprie, et d'orienter son travail à partir de certains de ces aspects.

Les équipes HFB organisent beaucoup leur emploi du temps autour de ces visites à domicile, qui peuvent être de simples passages ou durer plus longtemps selon les besoins du locataire. Les retards, absences, facilités de déplacements (véhicule de service et/ou frais de déplacements prévus), ainsi que la sécurité des travailleurs (importance du binôme) doivent également être pris en compte.

« J'ai souvent beaucoup de visites à domicile sur une journée. Pour certains clients, on n'y va que toutes les deux semaines, mais on sait que ça va durer longtemps. Pour d'autres, on y va toutes les semaines mais ça ne dure qu'une petite demi-heure. Ça dépend vraiment. En général, c'est 3-4 visites par jour. (...) Chez les personnes que vous accompagnez depuis longtemps, vous pouvez aussi simplement passer en coup de vent pour demander si ça va, s'il y a des papiers. Si vous pouvez aider à quelque chose. Chez certains, je remarque que, quand ça va moins bien, je peux dire : j'étais dans le quartier, je passe un coup pour voir comment vous allez. Je ne vais pas pouvoir rester longtemps. Ces visites ne durent souvent que vingt minutes. Mais c'est quand même une visite à domicile. » (Focus Group Flandre, juillet 2014)

Beaucoup de travailleurs de terrain ont déjà fait l'expérience d'un locataire qui n'est pas seul lorsque le travailleur de terrain se présente à son domicile. A l'équipe de voir dans quelle mesure la présence de cette personne est un frein ou un facilitateur à la relation d'accompagnement mise en place.

7.2. AU BUREAU

Le lieu de l'entretien dépend en outre du planning. Ainsi, les coups de téléphone nécessitant du calme peuvent se faire au bureau. Cela évite également au locataire de devoir payer les communications téléphoniques. Il en va de même quand il s'agit de rechercher ensemble en ligne un travail adapté ou une activité de bénévolat. Souvent, les locataires n'ont pas (encore) d'ordinateur et/ou de connexion Internet. Il est donc préférable de fixer le rendez-vous au bureau. Ceci offre par ailleurs une plus grande sécurité à l'accompagnateur, étant donné qu'il peut mieux contrôler la situation. De plus, cela permet aussi de faire autre chose si la personne a oublié son rendez-vous ou si elle ne se présente pas. C'est aussi une manière plus formelle d'avoir un entretien avec un locataire. Les équipes constatent également que les personnes qui sont déjà venues au bureau ont davantage tendance à passer quand elles sont dans les parages.

Le bureau offre également un repère spatial en cas de crise du locataire, mais également pour tout autre type de question à poser, ce qui montre la disponibilité de l'équipe HF. Ce repère physique prend également une dimension symbolique. Ainsi, lorsque l'accompagnement est bien installé, après avoir accompagné le locataire à domicile, ce sont cette fois les équipes qui ouvrent leur porte à ces personnes qui à terme devront franchir seules des services de droit commun qui ne se déplacent pas à domicile.

7.3. DANS DES SERVICES ET INSTITUTIONS AU SEIN DE LA SOCIÉTÉ

Les équipes HFB accompagnent aussi souvent les locataires en déplacement dans différents lieux à travers la ville, moments pendant lesquels ils jouent un rôle d'intermédiaire/traducteur avec le monde extérieur : maison médicale, CPAS, agences d'interim, banques, magasins de meubles, etc. même si ce ne sont pas les mêmes registres d'accompagnement qui sont convoqués dans ces différents cas. Tous ces déplacements leur permettent d'échanger et d'en apprendre un peu plus sur les locataires, dans un registre plus informel.

Enfin, n'oublions pas que l'accompagnement HF est censé se maintenir même si la personne n'occupe plus son logement. Il peut s'agir d'un retour en rue (où l'on suggère à l'équipe de maintenir le lien et d'envisager ensemble un éventuel retour en logement) mais, le plus souvent, il s'agit d'un séjour en institution hospitalière ou pénitentiaire. L'accompagnement d'une équipe HF ne doit pas s'arrêter pas à la porte de ce type d'institution, d'autant que le retour en logement doit être préparé au mieux. Pour de courts séjours en prison, les équipes HFB ont assuré le maintien du logement par le paiement du loyer (à partir des revenus du locataire mais parfois, exceptionnellement, à partir de fonds propres institutionnels). Cela a pu notamment permettre des sorties anticipées ; la présence d'un logement et d'une équipe d'accompagnement de type HF jouant favorablement aux yeux du Juge.

Pour de plus longs séjours pénitentiaires, cela ne semble financièrement pas raisonnable de maintenir le paiement du loyer. Plus que jamais, l'équipe HF devrait pouvoir assurer un contact continu avec ce type d'usager afin d'éviter que la sortie de prison soit associée à un retour en rue.

« Parfois je passe. Et l'avantage est qu'il y a là aussi des médecins et des psychologues qui savent que j'existe. Quand ils appellent pour dire que dans 5 jours la personne peut rentrer à la maison, c'est un moment où on peut discuter ensemble sur ce que la personne voudrait à son retour à la maison. » (Focus Group Flandre, novembre 2015).

RECOMMANDATION N°25 L'ACCOMPAGNEMENT HOUSING FIRST EST UN ACCOMPAGNEMENT MOBILE QUI RESPECTE LES LIEUX DE VIE ET LES PRIORITÉS DU LOCATAIRE.

- L'équipe HF doit faire preuve de flexibilité de manière à apporter l'accompagnement dans le lieu le plus approprié aux démarches à réaliser.
- L'accompagnement HF ne s'arrête pas lors d'un séjour hospitalier ou pénitentiaire. Ces lieux sont donc également des lieux d'accompagnement.



8. QUEL SOUTIEN POUR LES ÉQUIPES D'ACCOMPAGNEMENT ?

8.1. FORMATION INITIALE ET CONTINUE

La formation initiale et continue des équipes Housing First doit être programmée et réalisable au moyen de budgets suffisants.

L'accompagnement HF n'est pas juste l'accompagnement classique en logement. On l'a déjà dit et répété, se lancer dans des pratiques Housing First gagnerait à ne pas être improvisé pour être le plus rapidement efficace et efficient. Les pionniers du Housing First en Belgique, via Housing First Belgium, ont dû se familiariser vite et « sur le tas » avec ce modèle. Nous recommandons dès lors de valoriser d'emblée et davantage le travail réalisé par les équipes et de les soutenir, notamment par l'organisation de formations, d'intervisions et de supervisions.

« Au début, on remettait toujours en question ce qu'on faisait, on a mis du temps à trouver un truc stable. Et en fait, quand j'avais été à Lille, il m'avait dit, nous au début c'était pareil, on a aussi beaucoup cherché, on a changé, et en fait c'est énergivore. Le fait qu'il m'ait dit cela, ça m'a soulagé, je me suis dit on n'est pas les seuls à passer par là. C'est un passage nécessaire quoi, c'est normal. Et bien qu'on ait des fonctionnements parfois différents, en soi les questions restent les mêmes. On est confrontés aux mêmes problématiques qui nous questionnent et auxquelles on ne sait pas trop répondre. » (Focus Group Bruxelles, février 2016)

« Ce qui nous aide aussi c'est le comité de pilotage. Donc c'est des travailleurs du réseau, à la base, quand le HF a été implanté, par exemple il y a le responsable du Méridien pour les questions de santé mentale. Au début en tous cas c'était très utile quand on avait des questionnements. Pour entrer dans certains réseaux, par

exemple le réseau médical, il nous présentait et nous on faisait des présentations de notre travail. Si on cherche une maison médicale sur Laeken et qu'on ne trouve pas, on passe via S. parce qu'il connaît les maisons médicales et du coup on a une facilité d'accessibilité. Au début on faisait tous les trois mois, maintenant on a un peu espacé parce qu'on a moins de questionnement et on fait moins appel à eux. C'est un peu à la demande. Et parfois eux aussi ont envie de nous voir pour savoir comment ça se passe, et là on établit une liste de sujets, de questionnements qu'on a. » (Focus Group Bruxelles, février 2016)

« Nous on avait ça aussi avec les dix associations partenaires, il y avait chaque fois un membre de chaque association qui était détaché et on se réunissait tous les deux mois. C'était un groupe de soutien. On présentait généralement des situations cliniques, c'était plus basé sur la clinique, c'est une forme d'intervision. » (Focus Group Bruxelles, février 2016)

8.2. SOUTIEN FACE AUX SITUATIONS DE CRISE

Certaines équipes HFB ont établi des plans de crise, dès le début de l'accompagnement, de manière à détecter les signes avant-coureur et savoir ce que le locataire autorise à réaliser lorsqu'il va très mal. Il apparaît important de mettre en place de manière systématique ces plans de crise, qui permettent aux travailleurs d'anticiper au minimum les cas de crise, de savoir jusqu'où agir, dans quel cadre, de protéger leur responsabilité le cas échéant, et de maintenir la relation une fois la crise passée.

« Ça peut être intéressant parce qu'on se retrouve parfois dans des situations où on est en porte-à-faux. Est-ce qu'on doit agir ? Est-ce qu'on ne doit pas agir ? Est-ce qu'on va outrepasser notre mission. Si la personne nous autorise dans tel cas de mettre en route une procédure, ça nous permet de nous couvrir. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

Les grands axes du plan de crise doivent alors être rédigés et validés par l'équipe et le futur locataire. Voici quelques exemples à discuter avec le locataire :

- aspects pratiques en cas d'hospitalisation prolongée.
- conditions d'utilisation du double des clés du logement.
- utilisation de la carte de retrait bancaire.
- contact avec la famille, les amis, le médecin.
- décisions à prendre à la place du locataire.
- accès à certaines informations médicales.

« Il y a des choses qui ont déjà été prévues, par exemple les clés. Est-ce que tu nous autorises à prendre un double de tes clés ? Dans quel cadre peut-on l'utiliser ? La carte de banque, pour certains qui sont sous administrateur de biens, ils autorisent à ce que ce soit gardé dans le bureau. (...) On demande aussi si on peut appeler la famille en cas d'absence prolongée. (...) C'est trois, quatre points où on demande : est-ce qu'on peut utiliser tes clés en cas d'absence prolongée ? Est-ce qu'on peut appeler ta famille ? Est-ce qu'on peut rentrer chez toi ? Parfois ils disent oui / non, parfois oui à tout. Et puis, on fait signer le document. » (Focus Group Wallonie, février 2016)

« Il s'est passé ça, qu'est-ce qu'on fait le jour où ça se représente ? Quelles leçons on en tire ? Qu'est-ce que tu nous autorises à mettre en place ? Tu as été hospitalisé, j'ai dû prendre les décisions. On a eu le cas avec une locataire qui s'est retrouvée aux urgences à un moment donné. On se retrouve en réanimation mais on prend les décisions tout seul, on n'a personne. » (Focus Group Wallonie, février 2015)

8.3. SOUTIEN EN CAS DE DÉCÈS

La question du décès d'un locataire n'est pas anodine pour les équipes HF car ce sont le plus souvent elles qui vont découvrir le locataire décédé en ouvrant la porte de son logement. C'est une réalité qui peut se reproduire avec un autre locataire sans qu'aucun signe ne permettait de s'attendre à cette issue fatale.

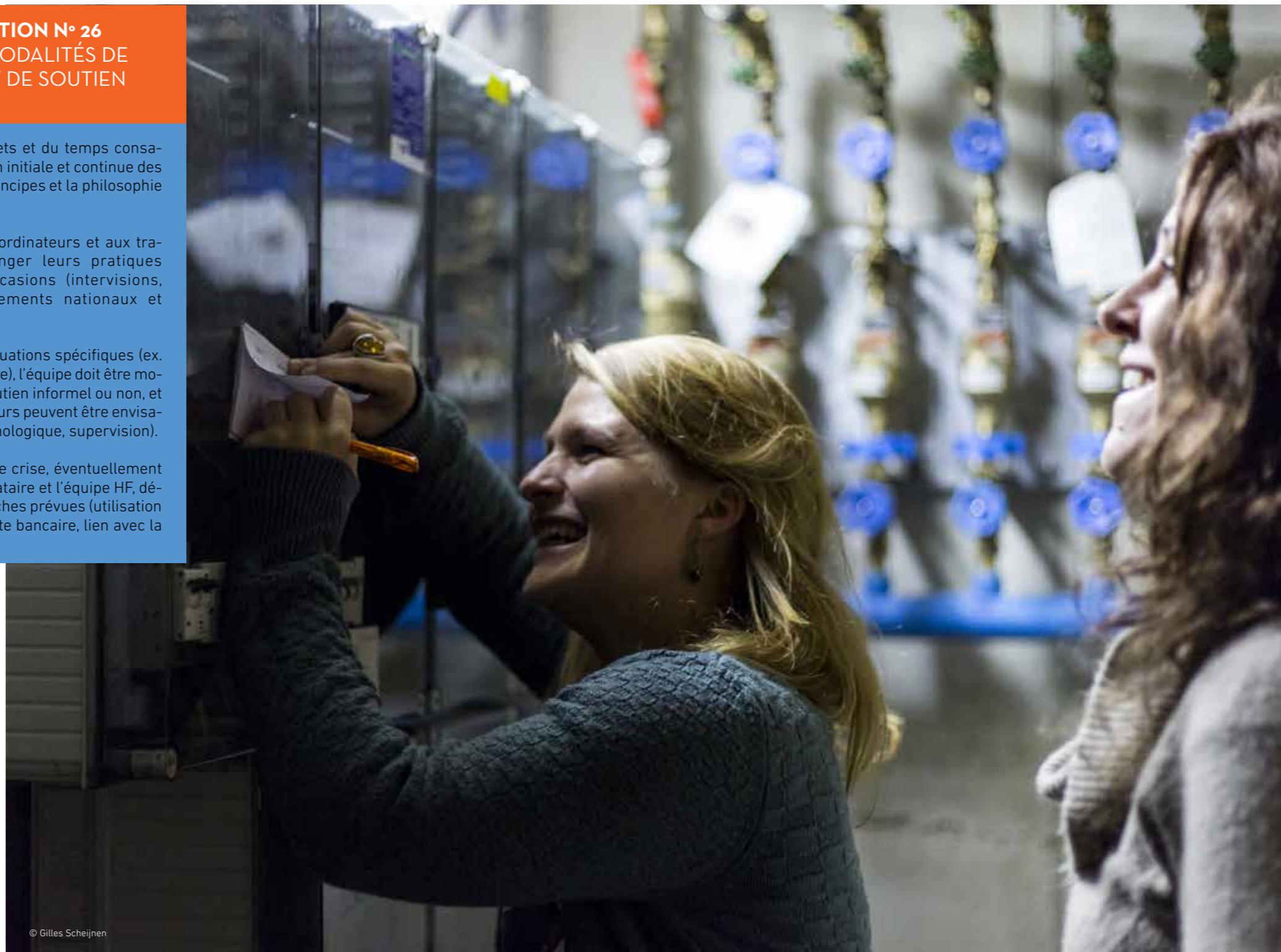
L'expérience montre qu'il ne faut pas négliger l'impact possible de ce potentiel traumatisme. Il faut pouvoir faire son deuil, chacun à sa manière en laissant une place à cet événement (rituels d'équipe, présence à l'enterrement, ...) et en en parlant (recours à un professionnel du trauma et de la prévention).

« Je trouve que ça a beaucoup plus d'implication un décès dans un programme comme ça, ce n'est pas comme un décès dans l'espace public. Tu vois, on est parfois amené à entrer chez des gens en se disant qu'il y a une probabilité qu'ils soient morts ... Je trouve qu'on est beaucoup plus pris par ça parce qu'on est en première ligne. C'est plus confrontant. Et tu te questionnes sur ce qu'on a fait, ce qu'on n'a pas fait. (...) Et tous les aspects après le décès, est-ce que la personne a des affaires chez elle, son appartement est meublé avec toutes ses affaires, qui va reprendre ses affaires, comment ça s'organise ? Est-ce qu'il y a de la famille autour ? Est-ce que c'est le Collectif des morts de la rue ? Il y a plein de questions qui ne sont pas spécialement évidentes autour. » (Focus Group Bruxelles, février 2016)

« C'est bien que la psychologue de l'équipe soit là, pour approcher les choses de façon plus psychologique. Elle ne va pas nous prendre séparément. Parfois, nous sommes cinq avec elle, parfois trois, parfois tous ensemble. C'est une très bonne chose. Nous nous posons parfois des questions, par exemple quand quelqu'un s'est suicidé. Et s'il a encore appelé la veille et que vous n'avez pas décroché ou pas rappelé. (...) Les questions que vous posez généralement à votre client, elle vous les pose aussi. » (Focus Group Flandre, novembre 2015).

RECOMMANDATION N° 26 PRÉVOIR LES MODALITÉS DE FORMATION ET DE SOUTIEN DES ÉQUIPES

- Prévoir des budgets et du temps consacrés à la formation initiale et continue des équipes sur les principes et la philosophie du Housing First.
- Permettre aux coordinateurs et aux travailleurs d'échanger leurs pratiques à différentes occasions (intervisions, congrès, déplacements nationaux et internationaux).
- Dans certaines situations spécifiques (ex. décès d'un locataire), l'équipe doit être mobilisée comme soutien informel ou non, et des appuis extérieurs peuvent être envisagés (soutien psychologique, supervision).
- Rédiger un plan de crise, éventuellement cosigné par le locataire et l'équipe HF, détaillant les démarches prévues (utilisation des clés, de la carte bancaire, lien avec la famille, etc.).



© Gilles Scheijnen

3.

LISTE DES

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION N°1 SAVOIR CE QU'EST HOUSING FIRST

- Prévoir les moyens nécessaires pour s'informer sur le modèle Housing First (en temps et en moyens financiers pour éventuellement rencontrer d'autres équipes).
- Assurer une information identique de l'ensemble de l'institution prête à réfléchir à l'implémentation du projet Housing First.
- Ne pas négliger cette étape de recherche d'informations. Bien maîtriser le modèle Housing First facilitera vos choix et leur efficacité lors de la mise en œuvre de votre projet.

RECOMMANDATION N°2 SAVOIR SI VOUS AVEZ BESOIN DE HOUSING FIRST

- Analyser les besoins sur votre territoire (rencontrez-vous des personnes sans-abri de longue durée avec des problématiques de santé physique et/ou mentale et/ou d'assuétude pour lesquelles beaucoup de pistes ont déjà été essayées, et cela sans succès ?).
- Analyser les offres disponibles sur votre territoire pour ce public spécifique.
- Réfléchir à la place que prendrait votre initiative Housing First dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri déjà existant sur votre territoire.

RECOMMANDATION N° 3 OPÉRATIONNALISER LE HF DE MANIÈRE RAISONNÉE

- Pour votre cadre philosophique et théorique : respecter les principes du modèle HF.

- Participer à leur diffusion à l'intérieur du secteur (vous devenez les porte-parole d'une innovation).
- Pour l'opérationnalisation de terrain : respecter autant que possible les principes fondamentaux du modèle HF.
- En cas d'ajustement(s) nécessaire(s) au modèle de départ : faire les choix les plus raisonnés possibles et être capable de les justifier.

RECOMMANDATION N°4 CHOISIR ET DÉFINIR LE TYPE DE PUBLIC AUQUEL VOTRE PROGRAMME HF S'ADRESSE

- Se référer à la grille ETHOS de la FEANTSA pour définir le type d'exclusion au logement visé par le programme.
- Réaliser un cadastre de l'offre existante – au moins localement – dédié aux personnes sans-abri fragiles dans le secteur de la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion du logement mais également dans les autres secteurs en lien avec la population (santé, logement, ...).
- Analyser les effets de cette offre existante.
- Etablir des critères clairs quant au choix du public ciblé (en ce compris d'éventuels critères d'exclusion) et pouvoir justifier de ces choix.
- Communiquer ces critères à l'ensemble des acteurs concernés.
- Etablir, en collaboration avec le(s) secteur(s), un état des lieux quant aux besoins et attentes du public ciblé afin de construire un projet et un accompagnement adaptés.

RECOMMANDATION N°5 ETABLIR UNE PROCÉDURE DE SÉLECTION CLAIRE ET COMPRÉHENSIBLE

- Déterminer des critères d'éligibilité permettant de se centrer sur son public cible.
- Connaître et réfléchir aux différentes procédures possibles (sélection interne/externe ; candidature spontanée/candidature parrainée ; ...).
- Dans le cas de la constitution d'un comité de sélection, déterminer une composition équilibrée.
- Réfléchir à la place des partenaires, particulièrement si les candidatures sont présentées par des institutions et non de manière spontanée.
- Prévoir une procédure de sélection impliquant la gestion des différentes étapes de la candidature (avant, pendant et après).
- Etablir une procédure claire quant à la gestion des refus (canaux de communication ; possibilité de représenter une candidature ; réorientations possibles suite à un refus ; ...).

RECOMMANDATION N°6 INSCRIRE LE PROJET HF DANS UNE PHILOSOPHIE DE CO-CONSTRUCTION ET D'AJUSTEMENTS EN CONTINU

- Informer largement les acteurs directement et indirectement concernés pour favoriser la mise en place d'un débat constructif et limiter les effets de concurrence.
- Reconnaître et valoriser les expertises en présence.

- Envisager différents types de collaborations en fonction des intérêts manifestés par ces acteurs.
- Être prêt à participer – voire initier – un débat constructif, notamment par des initiatives telles que colloques ou journées d'étude.

RECOMMANDATION N°7 ETABLIR DES COLLABORATIONS AVEC L'ENSEMBLE DES SECTEURS CONCERNÉS DÈS L'ENTAME DU PROJET HF

- Lister l'ensemble des acteurs concernés, y compris au sein de secteurs avec lesquels aucune collaboration n'avait été à ce jour envisagée/mise en place.
- Les collaborations établies doivent s'envisager pour l'ensemble des étapes du projet HF (accès au logement, développement d'un accompagnement adapté, formation continue des équipes, ...).
- Les collaborations établies doivent offrir une place à part entière tant aux opérateurs relevant du secteur privé que public.
- Lister les freins et facilitateurs à chacune de ces collaborations.
- Informer ces acteurs en continu lors de l'ensemble des étapes du processus.
- Concrétiser et formaliser les collaborations mises en place, y compris par écrit.
- Evaluer en continu les collaborations et assurer les ajustements nécessaires en fonction de l'évolution des besoins et attentes des participants mais aussi en fonction des difficultés rencontrées.
- Etablir des procédures quant à l'arrêt éventuel d'une collaboration.

RECOMMANDATION N°8 RECOURIR À TOUTES LES OFFRES DE LOGEMENT DISPONIBLES

- Mobiliser tous les patrimoines disponibles.
- Lister objectivement les avantages et limites de chacune de ces options d'accès au logement.
- Être attentif aux écueils possibles liés à l'un ou l'autre type de logement, tout au long du projet.
- Anticiper et prévenir certains de ces écueils.
- Évaluer régulièrement les impacts et effets de chacune des formules.

RECOMMANDATION N° 9 FAIRE DU SECTEUR LOGEMENT UN PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DANS LA MISE EN PLACE D'UN PROJET HF.

- Développer des accords structurels entre action sociale et logement (interministériels et intersectoriels).
- Associer les partenaires logement en tant que partenaires indispensables à l'implémentation d'un projet HF.
- Identifier les ressources possibles en matière de logement et de patrimoine.
- Identifier les avantages et inconvénients de chacune des formules.
- Connaître les procédures d'accès et le cadre légal de chacune des formules envisagées.
- Penser à des incitants éventuels qui favoriseraient une collaboration.

- Contribuer à la mise en œuvre des recommandations politiques permettant un accès aisé au logement.
- Promouvoir la complémentarité entre les parcs locatifs et la mise à disposition d'un patrimoine varié pour répondre à la diversité des problématiques rencontrées.
- Minimiser au maximum le temps d'attente entre l'inclusion dans le projet et l'entrée en logement.
- Envisager les pistes alternatives de logement, y compris sous forme collective (si souhait du participant).

RECOMMANDATION N°10 ETABLIR DES COLLABORATIONS AVEC LE SECTEUR DU LOGEMENT PERMETTANT LE RESPECT DE CERTAINS PRINCIPES CLÉS DU MODÈLE

- Viser l'accès à un patrimoine (pour permettre le choix de logement et réduire le temps d'attente).
- Penser au développement de « métiers » liés à la gestion de la sphère logement (par ex. capteur logement).

RECOMMANDATION N°11 VEILLER À METTRE EN PLACE DES BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL AVANT MÊME L'ENGAGEMENT DE L'ÉQUIPE

- Définir un nombre réaliste d'accompagnements par travailleur social, nombre qui tienne compte des moyens humains du projet et du confort des travailleurs.
- Maintenir un descriptif de fonction clair et précis. La fonction devra être détaillée précisément lors de l'engagement du travailleur. Si la fonction peut être ajustée

en cours de route, il est essentiel que, à chaque instant, les tâches soient clairement définies.

- Prévoir un cadre permettant de gérer les urgences des locataires en dehors des heures de travail.
- Établir, dès le départ, un protocole cadrant la relation entre le travailleur social et le bénéficiaire.
- Maintenir un pilotage clair et transparent du projet en s'aidant, au besoin, d'un organigramme.
- Maintenir une unité au sein du pilotage et éviter d'impliquer l'équipe d'accompagnement dans des conflits institutionnels.
- Prévoir des perspectives de contrats à durée indéterminée.
- Prévoir la possibilité de contrats à temps plein plutôt qu'une multiplication de temps partiels.
- Prévoir un coaching ou des supervisions d'équipe tout au long du projet. Il est important, dans un environnement aussi exigeant, d'offrir à l'équipe l'occasion de temps d'arrêt et d'espaces de réflexivité.
- Former les équipes. Le modèle Housing First ne va pas de soi. Il convient de prévoir la formation des travailleurs aux spécificités du modèle. Ce volet pourrait prendre l'aspect de journées de formation, de réflexion et d'échanges.
- Ne pas focaliser l'attention sur le résultat final mais sur l'ensemble du processus de rétablissement.
- Favoriser la collaboration au sein de l'équipe pour partager la charge de travail et la pression qui en résulte.
- Envisager le rôle de pair-aidants et de bénévoles de manière informée et éclairée.

RECOMMANDATION N°12 DÉFINIR UNE STRATÉGIE DE FINANCEMENT DURABLE

- Privilégier des stratégies de financement basées sur des logiques de continuité.

RECOMMANDATION N°13 MULTIPLIER LES SOURCES DE FINANCEMENT

- Frapper à de multiples portes en s'adressant aux différents niveaux institutionnels de pouvoir et de compétences se partageant la lutte contre le sans-abrisme.
- Établir des stratégies de co-financement plutôt que rester dépendant d'une unique source de subside.

RECOMMANDATION N°14 INNOVER EN MATIÈRE DE FINANCEMENT

- Sortir des sentiers battus du subventionnement public et prospecter des fonds auprès d'organismes privés.

RECOMMANDATION N°15 DÉVELOPPER DES STRATÉGIES DE RÉSEAU

- Faire connaître le projet et désamorcer au plus tôt les craintes que suscite parfois le modèle HF.
- Identifier, dans une logique stratégique, les leviers et les collaborations qui faciliteront la pérennisation du projet.

RECOMMANDATION N°16 SÉLECTIONNER DES OBJECTIFS D'ÉVALUATION RÉALISTES ET EN ADÉQUATION AVEC LES MOYENS FINANCIERS ET HUMAINS DU PROJET

RECOMMANDATION N° 17 PLANIFIER LE LANCEMENT DE HOUSING FIRST DANS L'INSTITUTION

- Prévoir un planning.
- Prendre en compte les exigences politiques tout autant que les réalités du fonctionnement de votre institution/de votre territoire et les fragilités du public cible.
- Distinguer la phase de conceptualisation et d'opérationnalisation.
- Reprendre dans votre planning chaque étape décrite dans ce manuel.

RECOMMANDATION N°18 PRÉPARER L'INSTALLATION DES LOCATAIRES DANS LE QUARTIER

- Définir une stratégie de médiation dans le cas de problèmes dans le quartier.
- Parler dès le début de toutes les règles et autres aspects de l'intégration dans le quartier avec le locataire.
- Faire savoir aux locataires et aux habitants du quartier où ils peuvent aller et vers qui ils peuvent se tourner en cas de problèmes.
- Faire participer les locataires, si possible, dans le choix du quartier.

- Accompagner le locataire dans son intégration dans le quartier.
- Déterminer à quelles conditions le locataire peut déménager.
- Elaborer un plan pour le déménagement (temporaire ou non).

RECOMMANDATION N°19 PRÉPARER LE PREMIER CONTACT ENTRE LE FUTUR LOCATAIRE ET L'ÉQUIPE HF

- Prendre en compte le temps à accorder à cette étape capitale du premier contact dans le volume de travail des professionnels.
- Réduire au maximum le délai entre le premier contact (proposition d'entrée dans un programme Housing First), et l'entrée effective en logement.
- Articuler le mieux possible le travail avec les services et les équipes qui envoient le futur locataire, notamment lorsque celui-ci est totalement inconnu auparavant.
- Détailler au maximum au futur locataire le fonctionnement du projet dans lequel il entre, spécialement les spécificités du Housing First notamment en termes de non-obligation de sevrage et/ou de traitement, ainsi que de respect des obligations locatives.
- Rédiger un contrat minimum entre le locataire et l'équipe HF, afin qu'il marque son accord pour bénéficier d'un accompagnement HF, en stipulant les spécificités de cet accompagnement (fréquence, contenu).
- Assurer une disponibilité entre le premier contact et l'entrée effective en logement, pour maintenir le lien et éviter les découragements.

RECOMMANDATION N°20 PRÉPARER L'ACCOMPAGNEMENT À L'ENTRÉE EN LOGEMENT

- Trouver l'équilibre entre les pressions sociétales et les demandes et besoins directs-indirects du locataire.
- Mettre en place des outils pratiques d'aide à l'entrée en logement, du type « checklist » pour l'emménagement-déménagement, les documents administratifs à régler à l'entrée en logement, etc.
- S'appuyer sur les ressources de la personne sans oublier que le bénéficiaire a pu être propriétaire ou locataire à un moment de son parcours.
- S'appuyer et mettre en avant le réseau des locataires pour l'exécution de tâches pratiques telles que la réparation dans le logement, la participation au déménagement, etc.
- Accepter et utiliser les temps « administratifs » et/ou « matériels » comme autant de moyens de créer des liens avec le bénéficiaire.

RECOMMANDATION N°21 DÉTERMINER LE CONTENU DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Respecter les choix des locataires dans le contenu de l'accompagnement et les priorités à établir
- Proposer, suggérer, mais ne pas vouloir à la place de l'autre.
- Se mettre d'accord, avec le locataire, sur le contenu de l'accompagnement
- Réajuster, avec le locataire, le contenu de l'accompagnement lorsque nécessaire.

- Envisager la possibilité d'activités collectives pour les locataires HF (réfléchir à leur plus-value et à la participation des locataires dans leur mise en place).

RECOMMANDATION N°22 DÉFINIR ET DÉVELOPPER UN ACCOMPAGNEMENT PLURIDISCIPLINAIRE

- Définir le plus précisément possible les rôles de chacun dans l'équipe Housing First.
- Développer rapidement différents outils pratiques pour mieux communiquer
- Envisager une prise en charge des situations qui implique plusieurs travailleurs et utilise les ressources de la pluridisciplinarité

RECOMMANDATION N°23 DÉFINIR L'INTENSITÉ ET LA FRÉQUENCE DE L'ACCOMPAGNEMENT HF

- Ajuster l'intensité et la fréquence de l'accompagnement aux besoins et demandes individuelles.
- S'assurer que les moyens humains et financiers de l'équipe permettent d'ajuster l'intensité et la fréquence de l'accompagnement aux besoins et demandes individuelles.
- Prévoir, dès l'entrée en logement et tout au long de l'accompagnement HF, des visites de courtoisie chez les locataires, sans objectifs précis définis, de manière à créer et conserver le lien avec eux.
- Être disponible quand nécessaire pour les propriétaires et le voisinage (de préférence une mission confiée à un responsable logement – qui peut être le capteur logement).

RECOMMANDATION N°24 PRÉVOIR UNE ÉVENTUELLE FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT

- Avoir conscience du fait qu'il peut être mis un terme à l'accompagnement, que ce soit positivement ou négativement.
- Établir un dossier de suivi pour les personnes qui auront vraisemblablement encore des demandes après l'arrêt de l'accompagnement.
- Garder le contact avec le locataire si l'accompagnement est provisoirement arrêté.
- Après l'arrêt de l'accompagnement, le locataire doit encore pouvoir faire appel à l'équipe.
- Mettre en place quelques éléments minimum pour formaliser une procédure d'interruption d'accompagnement.

RECOMMANDATION N°25 L'ACCOMPAGNEMENT HOUSING FIRST EST UN ACCOMPAGNEMENT MOBILE QUI RESPECTE LES LIEUX DE VIE ET LES PRIORITÉS DU LOCATAIRE.

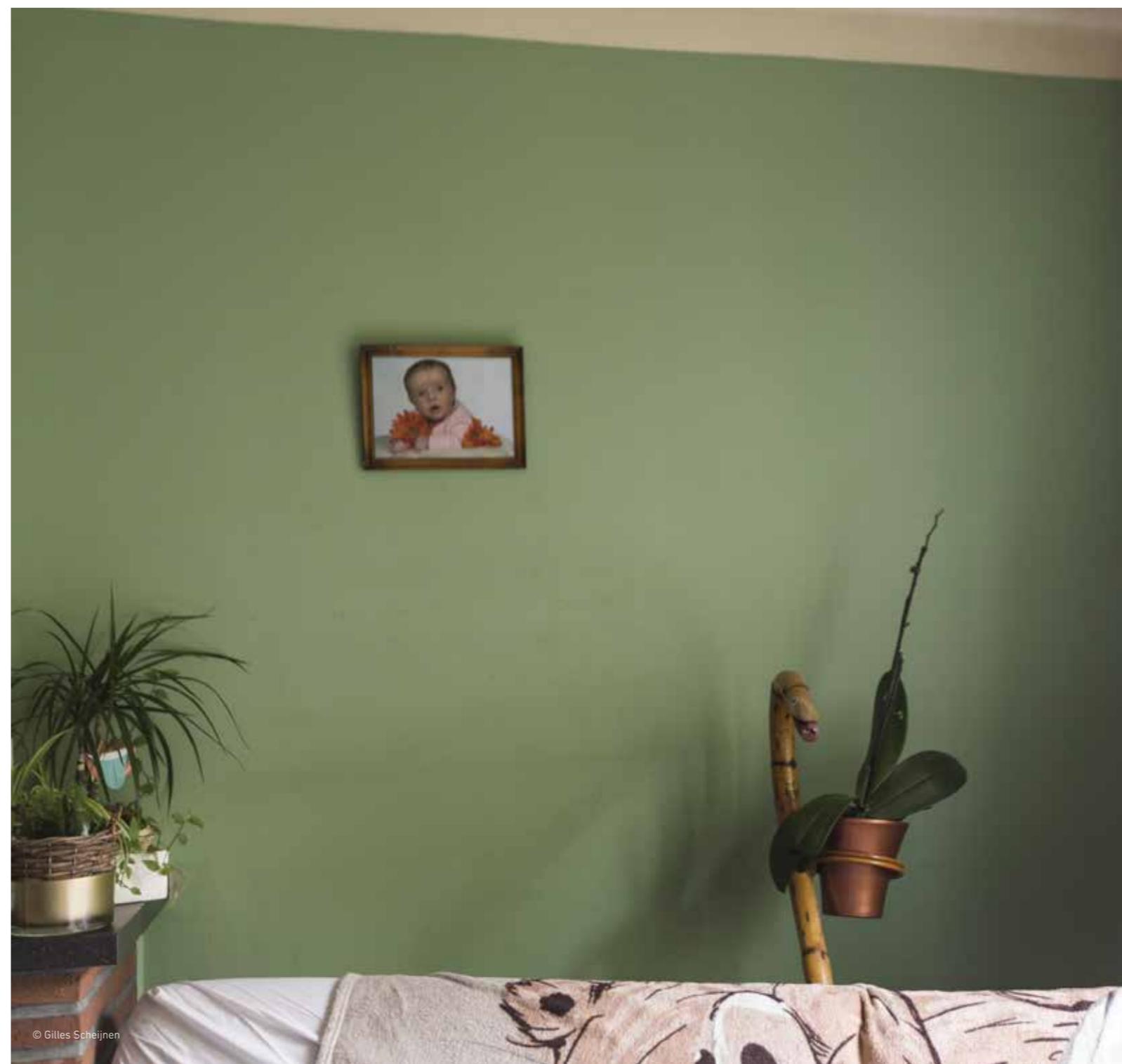
- L'équipe HF doit faire preuve de flexibilité de manière à apporter l'accompagnement dans le lieu le plus approprié aux démarches à réaliser.
- L'accompagnement HF ne s'arrête pas lors d'un séjour hospitalier ou pénitentiaire. Ces lieux sont donc également des lieux d'accompagnement.

RECOMMANDATION N° 26 PRÉVOIR LES MODALITÉS DE FORMATION ET DE SOUTIEN DES ÉQUIPES

- Prévoir des budgets et du temps consacrés à la formation initiale et continue des équipes sur les principes et la philosophie du Housing First.
- Permettre aux coordinateurs et aux travailleurs d'échanger leurs pratiques à différentes occasions (interventions, congrès, déplacements nationaux et internationaux).
- Dans certaines situations spécifiques (ex. décès d'un locataire), l'équipe doit être mobilisée comme soutien informel ou non, et des appuis extérieurs peuvent être envisagés (soutien psychologique, supervision).
- Rédiger un plan de crise, éventuellement cosigné par le locataire et l'équipe HF, détaillant les démarches prévues (utilisation des clés, de la carte bancaire, lien avec la famille, etc.).

RECOMMANDATION N°27 ENVISAGER LA POSSIBILITÉ D'ACTIVITÉS COLLECTIVES POUR LES LOCATAIRES HF

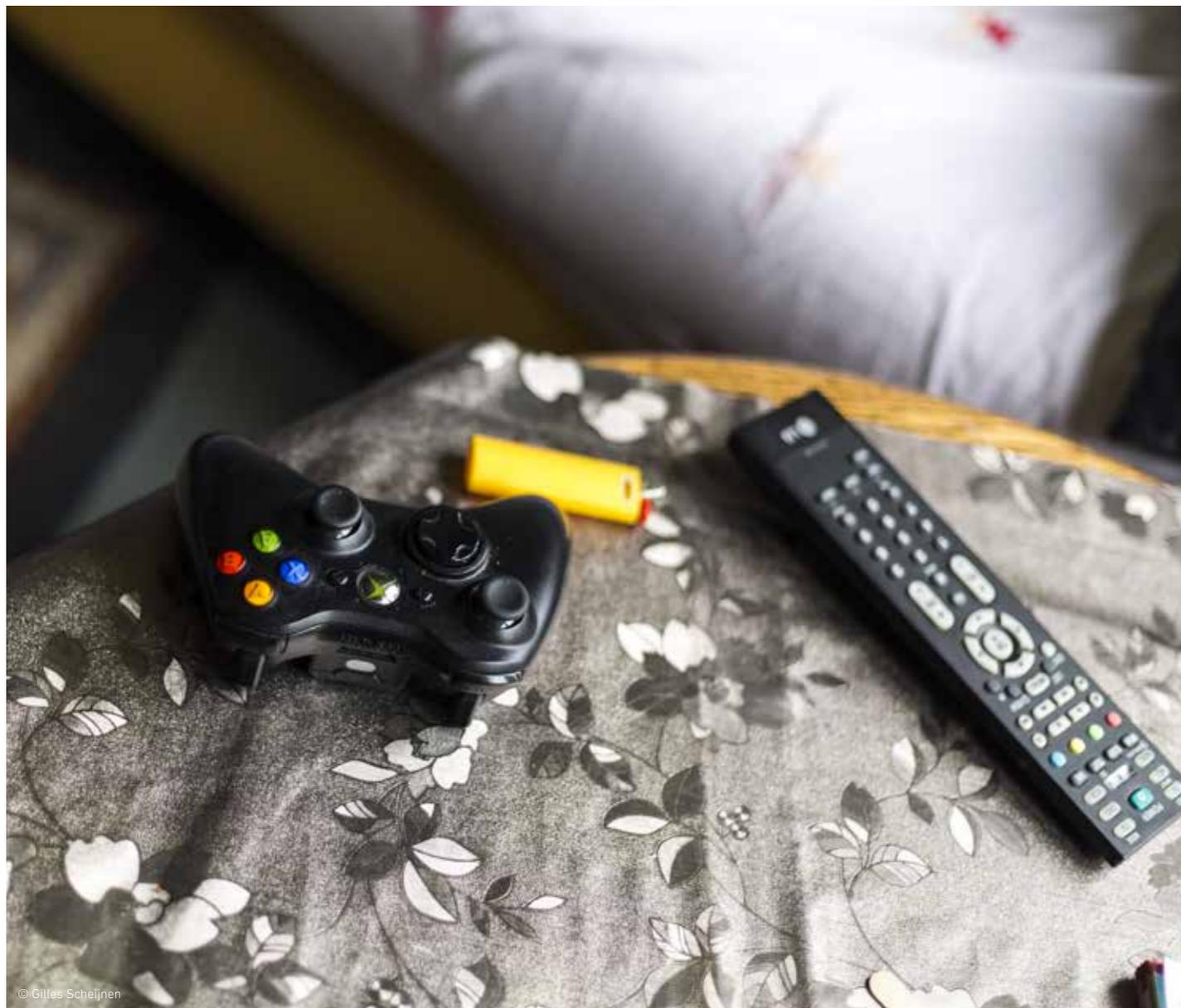
- Réfléchir à la plus-value d'activités dédiées aux locataires HF mais aussi à leurs limites (éventuel manque de mixité sociale).
- Réfléchir au rôle de chacun dans la mise en place de ces activités collectives (envisager la possibilité que les locataires organisent eux-mêmes ces activités en collaboration avec des bénévoles).



© Gilles Scheijnen

4.

QUELQUES OUTILS



POUR UNE PRÉSENTATION DE L'EXPÉRIMENTATION HOUSING FIRST BELGIUM ET DE SES RÉSULTATS :

- www.housingfirstbelgium.be

POUR UNE PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES PRINCIPES HF

- **Introduction générale :**
 - <https://www.youtube.com/watch?v=pwdq2VWavtc#t=23>
- **Description des principes-clés dans la pratique :**
 - <https://www.youtube.com/watch?v=iGx3f1Piutl>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=bOB66-phgfk>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=Qpy-YPscNzLw>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=Doaz8etqR3c>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=SE8n-FutuGpE>
- **Conférences en ligne**
 - Sam Tsemberis : <https://www.youtube.com/watch?v=HsFHV-McdPo>
 - Juha Kaakinen (Finlande): <https://www.youtube.com/watch?v=k6DPjCmc3BM>

POUR UNE PREMIÈRE LECTURE COUVRANT LE MODÈLE ET SES APPLICATIONS EN EUROPE

- http://feantsaresearch.org/IMG/pdf/improving_health_and_social_integration_through_housing_first_a_review.pdf

POUR LIRE UN AUTRE MANUEL D'IMPLÉMENTATION

- <http://housingfirsttoolkit.ca/fr> (manuel canadien)
- <http://www.feantsa.org/> (le manuel réalisé par la FEANTSA)

POUR UN RECUEIL D'INFORMATIONS

- <https://fr.pinterest.com/feantsa/housing-first-resources/>

POUR DÉCOUVRIR L'EXPÉRIMENTATION EN COURS EN FRANCE

- <http://www.dailymotion.com/Dihal>



www.housingfirstbelgium.be



FOU NAATGEHAPPELDE IN TEGEGERE
METE SAMEN LEVEN
SAM IN TEGEGERE SAMEN
METE LEVEN SAMEN

