



RELOGEMENT EN PÉRIODE HIVERNALE DES PERSONNES SANS- ABRI

Rapport d'évaluation – Édition 2015-2016

Deuxième
rapport

Partenaires du projet

Coordination du projet :



Opérateurs en charge de la mise en œuvre du projet et de l'accompagnement social des locataires :

ASBL Comme chez Nous (CCN)

Pôle de logement et hébergement du

CPAS de Charleroi (PHL)



Opérateur immobilier :



Avec le soutien financier du Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances et du Ministre du Logement de la Région wallonne



Wallonie

Table des matières

I.	Introduction.....	3
II.	Description	3
1.	Description générale et objectifs	3
2.	Description du bâti	4
3.	Indemnité d'occupation	5
4.	Sélection des candidats	5
5.	Accompagnement - Démarches réalisées	6
III.	Résultats de l'édition 2015-2016.....	7
1.	Bénéficiaires du projet	7
2.	Situation résidentielle des locataires impliqués dans le projet.....	8
3.	Retombées positives du projet	10
3.1	Apports structurels.....	10
3.2	Apports individuels.....	12
4.	Difficultés et perspectives	15
4.1	Difficultés	15
4.2	Perspectives.....	18

I. Introduction

Chaque année, nous réalisons une évaluation du projet « Relogement des personnes sans-abri en période hivernale », ce rapport rend compte de l'édition 2015-2016.

Mis en place depuis 2011, ce projet a pour but de proposer un logement collectif, pour une période déterminée (normalement de novembre à mars), à des personnes issues de la rue, tout en y associant un accompagnement social intensif. Par le biais de cette évaluation, nous tentons chaque année d'apporter des améliorations à ce projet afin de le rendre plus performant.

La dernière édition avait été marquée par des difficultés importantes au niveau du **paiement des loyers**. En effet, l'un des services partenaires avait cumulé de nombreux loyers impayés, mettant en cause la solvabilité du projet. Nous verrons ce qu'il en est cette année à ce niveau-là.

La construction de ce rapport se base à la fois sur le point de vue des professionnels et sur celui des locataires. Ce croisement de données permet de saisir des dimensions relatives au déroulement, apports et limites du projet. Dans cette optique, ce rapport comprend les descriptions et opinions des travailleurs émises lors des réunions et entretiens, ainsi que les avis des locataires récoltés via des interviews individuelles¹.

II. Description

1. Description générale et objectifs

Ce projet a pour but de mettre à disposition des bâtiments - pour un total de 10 chambres - à des personnes sans-abri durant la période hivernale (de novembre à mars), tout en y associant un accompagnement intensif². Ces logements, habituellement à caractère collectif, sont gérés par deux partenaires du Relais social : l'asbl Comme Chez Nous (CCN) et le Pôle Logement et hébergement du CPAS (PLH). Un mi-temps par institution est financé³ pour assurer l'accompagnement. Toutefois, ces professionnels bénéficient du soutien de leur équipe respective pour assurer le bon déroulement du projet. Chaque partenaire est responsable de cinq chambres mais le suivi du projet se fait de manière globale au niveau de l'équipe de la coordination du Relais social.

Ce projet s'inscrit dans une visée de dépassement de la « gestion » de l'urgence en proposant aux personnes sans-abri des pistes d'insertion par le logement. Sans remettre en cause l'utilité et la nécessité des structures d'hébergement d'urgence, ce projet constitue une autre manière d'aborder la question de l'exclusion du logement. Il permet également de désengorger ces structures - saturées à cette période de l'année -, tout en évitant à des personnes sans-abri de subir les rigueurs hivernales et le stress lié au manque de places. Ce projet offre à ce public en perpétuelle mouvance la stabilité propice à la reconstruction de soi et à la mise en place d'actions en vue d'une réinsertion.

Cette année, au vu de la date de l'arrêté de subventionnement, les deux projets ont commencé plus tard, à savoir en décembre pour l'ASBL Comme Chez Nous et en janvier pour le CPAS. Etant donné ce

¹ Huit entretiens ont été réalisés dans le cadre de cette évaluation.

² Passage journalier des équipes dans le bâtiment avec au minimum un entretien individuel par semaine pour chaque occupant. À l'accompagnement individuel s'ajoute un accompagnement collectif qui se décline par la mise en place d'une réunion collective une fois par semaine.

³ 0.5ETP financé par le Ministre de l'Action sociale et 0.5ETP financé par le Ministre du Logement.

début tardif, les deux projets se sont achevés fin avril. Notons que le projet du CPAS ne s'est donc pas déroulé sur cinq mois – comme d'habitude - mais sur quatre.

2. Description du bâti

Comme lors des précédentes éditions, les bâtiments mis à disposition étaient exclusivement issus du parc social et assimilé. Ces bâtiments sont tous en attente de rénovation, ce qui permet une location à moindre coût ainsi qu'une disponibilité plus rapide. Chaque locataire signe, lors de son entrée en logement, une convention d'occupation précaire⁴ ainsi qu'une convention d'accompagnement⁵. Le caractère collectif des bâtiments, imposé par la réalité de terrain⁶, est aujourd'hui apprécié par les professionnels qui y voient la possibilité de travailler sur de nouvelles dimensions d'accompagnement. Il favorise le vivre ensemble et rompt l'isolement social. Néanmoins, la vie en collectivité demande davantage d'investissement aux professionnels lorsque des problèmes surgissent entre locataires. Pour cette raison, des réunions collectives ont lieu avec les locataires de chaque projet.

Depuis plusieurs années, le Pôle Logement et hébergement du CPAS (PLH) occupe le bâtiment à la rue de Louvain. La bonne collaboration avec l'Agence Immobilière Sociale (AIS) permet d'avoir l'accord d'occupation quelques mois à l'avance et donc d'être fixé relativement rapidement quant au bâtiment qui sera utilisé. Chaque année, des réunions avec l'AIS sont organisées afin de faire le point sur d'éventuelles difficultés.

Le bâtiment utilisé par l'asbl Comme Chez Nous était situé à Marcinelle et est donc relativement éloigné du centre-ville. Cette situation géographique a permis de limiter la venue de personnes extérieures au sein du logement et donc de réduire les problèmes de cohabitation ou de dégradation du bâtiment. Pour certains bénéficiaires, c'est également un gage de tranquillité.

« Ouais bien sûr, bien sûr, c'est déjà, déjà les gens quand tu leur dis « j'habite là-bas », et ben ils ont déjà marre et ils se disent « ah non c'est loin, on ne va pas aller chez lui », c'est déjà la tranquillité » (Entretien locataire n°9, 19 /04/2016).

Cependant, cette situation avait également ses inconvénients, notamment un éloignement des services sociaux, rendant la réalisation de démarches plus complexe pour certains locataires. Des services tels que l'Accueil de soirée et les restos du cœur étaient également moins accessibles. Plusieurs personnes ont quitté le projet avec comme explication avancée, cet éloignement géographique.

Concernant l'état du bâti, aucune remarque négative n'a été formulée par les professionnels et par les locataires. Les bâtiments utilisés sont en attente de rénovation et demandent quelques améliorations mais sont en relativement bon état. L'occupation de bâtiments en demande de rénovation a ses inconvénients, cependant, ils sont une des conditions de réalisation du projet. En effet, la difficulté principale et récurrente reste de trouver des logements disponibles – pour une période limitée - pour le lancement du projet.

⁴ Seul format juridique disponible pour une période d'occupation si courte.

⁵ Documents mis en annexe.

⁶ Lors d'une ancienne édition, un studio avait été mis à disposition et avait permis d'intégrer un couple dans le projet.

Tableau n° 1 – Présentation du patrimoine immobilier

	Adresse	Opérateur	Type de logements	Nbre de chambres	Pièces communes	Indemnité d'occupation
Bâtiment n°13	Rue des Sarts, 31 6001, Marcinelle	CCN	Collectif	5	Cuisine, Salon, salle à manger et sanitaire.	450 euros
Bâtiment n°2	Rue de Louvain, 4, 6000 Charleroi	PLH	Collectif	5	Cuisine, Salon, salle à manger, sanitaire.	400 euros

3. Indemnité d'occupation

L'indemnité d'occupation demandée aux locataires se situe entre 400 et 450 euros. Ce montant se veut réaliste au vu du montant des loyers du marché locatif privé. Toutefois, cette somme reprend, d'une part, le loyer, l'assurance et les charges et, d'autre part, une épargne comprise entre 100 et 200€ selon le montant des charges de chaque bâtiment. Cette dernière est restituée au locataire à la fin de son séjour, sauf en cas d'impayés ou de dégâts locatifs⁷.

Une des grandes difficultés de la précédente édition se situait au niveau du paiement des loyers, l'un des partenaires cumulait un grand nombre d'impayés mettant en péril la continuité d'un tel projet. Cette année, grâce à la mise en place de techniques permettant de limiter les risques à ce niveau, ce montant ne s'élève qu'à un seul mois pour l'asbl Comme Chez Nous⁸ et le CPAS n'enregistre aucune dette en fin de projet. Ces techniques préventives consistent en la mise en place, autant que possible, de loyers anticipatifs (à payer en début de mois), des collaborations accrues avec les antennes du CPAS ou encore la création de précontrats avec certains locataires pour s'assurer du respect des obligations. Ces précontrats sont principalement utilisés avec les personnes identifiées comme moins « stables », en lien notamment avec la consommation d'alcool ou de drogues mais également avec les personnes ne pouvant pas payer en début de mois.

Malgré la mise en place de ces techniques, les travailleurs font tout de même preuve de flexibilité en fonction de la situation de chaque personne, par exemple lorsque l'une d'elle perçoit ses revenus en fin de mois.

4. Sélection des candidats

Au niveau de la sélection, les deux services procèdent de manière différente pour recruter leurs candidats mais partagent des critères communs de sélection :

- Motivation et capacité de la personne à se mobiliser ;
- Capacité à vivre en groupe et en autonomie (une pathologie mentale avérée ou une addiction aigüe pouvant constituer des entraves à celles-ci) ;
- Capacité à intégrer l'immeuble (un problème aigu de mobilité étant incompatible) ;
- Adhésion au projet d'accompagnement ;

⁷ Un état des lieux ayant été réalisé à l'entrée dans le logement.

⁸ Plus de 3000 euros d'impayés ont été enregistrés l'an dernier pour CCN.

- Capacité à assumer les obligations financières.

Au niveau de CCN : la sélection s'opère à partir de la salle du service d'accueil de jour « Le Rebond », service de l'asbl CCN. Les équipes en charge de l'accueil repèrent les futurs candidats potentiels et en font part aux travailleurs de « Chez toît », autre service de l'asbl CCN qui sera en charge de l'accompagnement dans le cadre de ce projet. Une fois les personnes présélectionnées, leur candidature est analysée dans le cadre d'une réunion d'équipe globale. Ce n'est qu'une fois la décision prise que le projet est présenté et proposé au candidat.

Au niveau du PLH : N'ayant pas de contact direct avec les futurs locataires, les travailleurs passent par des services tiers pour sélectionner des candidats. Ces services tiers sont les abris de nuit (Dourlet, SASS et le Supplétif), le Relais Santé et la cellule SDF du CPAS. Ces structures présélectionnent de potentiels candidats pour qu'un rendez-vous avec les travailleurs du PHL puisse être organisé. Des informations sont susceptibles d'être échangées avec CCN ou les antennes sociales du CPAS afin d'affiner l'analyse de la situation, en accord avec les candidats.

Les travailleurs essayent de donner priorité aux personnes qui sont les plus motivées mais également les plus fragilisées et en danger en rue. Par exemple, l'accès au projet a été donné à plusieurs personnes âgées, à une personne qui travaillait, une autre qui était en formation, ainsi qu'à une personne ayant besoin d'être en logement pour éviter d'éventuels problèmes avec la justice. Au-delà des critères de sélection, au fur et à mesure du projet, les travailleurs font attention à sélectionner des personnes avec qui les autres locataires sont susceptibles de cohabiter harmonieusement. L'intégration de chaque nouveau locataire se fait par le biais de critères multiples. Le bouche-à-oreille entre les locataires et les personnes en rue fonctionne également pour diffuser l'information sur le déroulement d'un tel projet.

5. Accompagnement - Démarches réalisées

L'accompagnement fait partie intégrante du projet et est une clause non négociable⁹ pour entrer dans le logement collectif. Néanmoins, l'intensité de l'accompagnement proposé peut fortement varier d'une personne à l'autre en fonction de son profil, ses attentes et ses demandes. Les travailleurs passent tous les jours dans les bâtiments afin de réaliser des démarches, d'évaluer de nouvelles demandes ou pour simplement voir si tout se passe bien.

Si le logement est central dans de nombreuses démarches, il ne constitue qu'une partie du travail effectué avec les bénéficiaires, comme le montre le tableau ci-dessous.

Ce tableau reprend les démarches qui ont été réalisées en compagnie d'un travailleur. Lorsque la personne fait des démarches seule, sans intervention d'un professionnel, elles ne sont pas comptabilisées.

De manière générale, les démarches en lien avec la « gestion du quotidien » sont les plus importantes et elles constituent le cœur du projet ; sans cadre adéquat la réussite du projet n'est pas assurée. Sous le vocable « gestion du quotidien » se regroupe à la fois les visites au sein du logement pour voir si les locataires n'ont pas de demandes à formuler mais aussi toutes les démarches en lien avec la vie communautaire (gestion des conflits, activités collectives, répartitions des tâches, etc.).

⁹ A noter toutefois qu'une collaboration effective ne se décrète pas et qu'un processus d'accompagnement n'est jamais « linéaire ».

Au niveau des démarches logement, l'asbl Comme Chez Nous a réalisé un grand nombre de démarches à ce sujet, ce qui montre clairement la difficulté actuelle à trouver du logement sur Charleroi pour ce type de public. Par rapport au PHL, ces démarches représentent 11% de l'ensemble du travail effectué. A savoir que le projet a accueilli un nombre plus restreint de personnes par rapport à CCN et que ces dernières étaient plus indépendantes dans leur recherche logement.

Par contre, comparativement à CCN, le PLH mobilise davantage ses contacts « réseau » pour faire fonctionner le projet. En effet, dès le lancement, le service fait appel aux abris de nuit mais a également eu beaucoup de contact avec le Relais santé pour la prise en charge de certains locataires ayant des problèmes de santé physique. Enfin, plusieurs contacts avec l'AIS pour le suivi du projet ont été réalisés.

Tableau n°3 – Nombre de démarches effectuées par domaine d'intervention

	CCN		PLH	
	N	%	N	%
Logement	121	27.2	44	11%
Santé mentale	3	0.6%	7	1.7%
Santé physique	5	1.1%	8	2%
Administratif	16	3.6%	19	4.7%
Financier	71	16%	7	1.7%
Gestion quotidien	226	51%	293	72%
Réseau	2	0.4%	31	7.7%
TOTAL	444	100%	402	100%

III. Résultats de l'édition 2015-2016

1. Bénéficiaires du projet

Pour cette édition 2015-2016, 21 personnes ont été intégrées dans le projet, contre 15 l'an dernier. Il y a eu un roulement important au niveau des locataires surtout en début de projet avec plusieurs sorties précipitées. Il s'agissait principalement de personnes hébergées dans le bâtiment de Comme Chez Nous, ce projet a été marqué par deux phases :

- Une première phase où les locataires restaient peu de temps dans le projet, se mettant à l'abri pour une courte période avant de quitter le logement. Les raisons invoquées par les locataires sont diverses, telles que la localisation du bâtiment ou l'incapacité à vivre en collectivité.
- Une deuxième phase où les locataires sont restés dans le projet et où une réelle vie en communauté a pu s'installer. Les locataires de cette seconde phase ont retrouvé une solution pérenne lors de leur sortie du projet.

Les profils rencontrés lors de cette édition sont multiples. Il y a à la fois des personnes ayant connu une longue expérience en rue et pour lesquelles l'objectif premier est de leur redonner goût à la vie en logement et d'autres qui ne sont restés que quelques semaines dans cette situation et pour lesquelles la volonté est de favoriser une réinsertion rapide (cfr. tableau n°2).

Pour faciliter la cohabitation, seuls des hommes ont été sélectionnés pour le projet. Toutefois, il est envisagé, pour les éditions futures, d'intégrer des femmes dans le projet. Au niveau de l'âge, tant des jeunes hommes que des personnes âgées ont été intégrées ; cette mixité semble avoir été un facilitateur pour le bon déroulement du projet.

Dans le projet, une personne ayant un travail et deux autres suivant une formation ont été intégrées dans les bâtiments. Ces personnes ont retrouvé un logement individuel à leur sortie du projet mais la pertinence de ce type de profil dans ce type de projet est questionnée. En effet, étant constamment à l'extérieur et ne passant que très peu de temps dans le logement, les personnes n'ont pas participé ni insuffler une réelle vie collective au sein du bâtiment. Néanmoins, le projet leur a permis de conserver leur formation/travail, tout en leur permettant de retrouver un endroit où se loger durablement. Dès lors, tout dépend des objectifs que l'on souhaite atteindre.

2. Situation résidentielle des locataires impliqués dans le projet

- **Huit personnes relogées**

A la fin du projet, huit personnes ont pu être relogées durablement dans un logement privé ou social. Parmi ces personnes, deux ont trouvé un logement privé via le capteur logement du Relais social. Ce projet est l'une des priorités pour le capteur lors de la période hivernale. Trois personnes sont devenues locataires dans des logements de l'AIS. A savoir qu'à chaque entrée dans le projet, un dossier de candidature pour les logements sociaux et pour l'AIS est complété. Les collaborations avec le capteur logement et l'AIS sont essentielles dans la recherche de logements.

- **Quatre personnes en logement alternatif (home, résidence, maison d'accueil)**

Deux personnes ont intégré une résidence et une autre est entrée en maison d'accueil ; ces personnes - ayant besoin de plus d'encadrement (pour raison de santé ou autre) - ont préféré opter pour des solutions intermédiaires. Un autre locataire est quant à lui retourné en maison de repos.

- **Neuf personnes sans solution**

Neuf personnes sont sorties du projet sans qu'une solution n'ait pu leur être proposée. Il s'agit majoritairement d'auto-exclusions ; tout laisse à penser que si ces locataires s'étaient maintenues dans le projet, des solutions auraient pu être trouvées. Parmi ces personnes, six ont décidé de quitter le projet de leur propre initiative, tandis que deux autres ont été exclues pour non-respect du règlement. Enfin, il a été décidé pour l'un des locataires de ne pas renouveler son contrat après un mois d'hébergement pour cause de non paiement du loyer. Pour cette dernière personne, il est intéressant de se pencher sur l'influence de la motivation dans la réussite du projet. En effet, poussé par l'un des services, ce locataire ne percevait pas l'intérêt du projet en tant que tel, le voyant seulement comme une solution alternative d'hébergement et non pas comme un processus de réinsertion. A l'avenir, il est important d'informer correctement les futurs locataires sur les tenants et aboutissants du projet.

*« On a eu rendez-vous, je n'étais pas fort d'accord de venir car je suis pour avoir un appartement »
(Entretien locataire n°13, 22/01/2016)*

Tableau 2 Durée en rue et situation résidentielle à la sortie du projet

Locataires suivis par l'équipe de l'asbl « Comme chez Nous »

	Situation résidentielle antérieure	Durée de l'expérience sans-abri /exclusion du logement	Date d'entrée	Date de sortie	Situation résidentielle à l'arrêt du projet
Loc n°1	ADN + Squat	3 mois	01/12/15	15/01/16	Sans solution. Parti de lui-même
Loc n°2	SASS	3 mois	01/12/15	29/04/16	Logement privé
Loc n°3	Famille et Voiture	1 mois et demi	01/12/15	22/02/16	Sans solution. Parti de lui-même
Loc n°4	ADN	2 mois	01/12/15	06/01/16	Parti de lui-même. Retour au pays
Loc n°5	Lgt		01/12/15	23/12/15	Logement AIS
Loc n°6	ADN	2 ans et demi	23/12/15	06/01/16	Exclu
Loc n°7	ADN	1 mois	20/01/16	11/03/16	Sans solution. Parti de lui-même
Loc n°8	ADN	2 semaines	21/01/16	04/02/16	Sans solution
Loc n°9	ADN	1 an et demi	11/02/16	04/04/16	En logement privé
Loc n°10	ADN + tente	1an et demi	18/02/16	02/05/16	En logement AIS
Loc n°11	ADN	2 semaines	01/03/16	27/04/16	Résidence
Loc n°12	ADN	1 an	13/04/16	29/04/16	Sans solution

Locataires suivis par l'équipe du pôle d'hébergement et de logements transitoires du CPAS de Charleroi

Loc n°13	Lgt social – expulsion	6 mois	11/01/16	08/02/16	Non renouvelé
Loc n°14	Maison de repos – parti de lui-même	1 semaine	25/01/16	15/02/16	Maison de repos
Loc n°15	Lgt privé avec sa compagne-rupture	2 mois	11/01/16	11/02/16	Logement privé
Loc n°16	En rue	9 mois	11/01/16	31/03/16	Exclu
Loc n°17	Lgt privé trop cher – en rue	2 mois	18/01/16	02/05/16	Logement privé
Loc n°18	En rue – expulsion d'un centre	1 mois	22/02/16	19/04/16	Résidence
Loc n°19	Expulsion de son lgt	2 mois	07/03/16	02/05/16	Logement AIS
Loc n°20	Lgt social-expulsion	3 mois	22/02/16	29/02/16	Maison d'accueil
Loc n°21	En rue	5 ans	08/03/16	02/05/16	Logement AIS

Comparativement aux années précédentes, le nombre de personnes (en effectif) ayant retrouvé une solution d'hébergement est similaire à l'édition passée. Néanmoins, le nombre de personnes accueillies étant plus important, proportionnellement, le nombre de personnes relogées s'élève à 57% contre 86% l'an dernier. Ce résultat bien que plus faible montre que le logement n'est pas le premier objectif pour tout le monde et que le projet sert aussi en tant qu'expérience logement et lieu pour se reconstruire et se poser.

Concernant les personnes ayant participé au projet l'an dernier, nous savons que neuf personnes sur les quinze sont toujours en logement, une personne avait perdu son logement mais depuis l'équipe a perdu contact avec lui et une autre est décédée. Pour les autres personnes, nous n'avons pas d'information sur leur situation résidentielle actuelle.

Tableau 3 Situations résidentielles à l'arrêt du projet lors des éditions précédentes

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
LOGEMENT INDIVIDUEL	4	9	9	11	8
MAC/RÉSIDENCE/HOME	2	3	0	0	3
ADN/RUE	1	3	3	2	8
TIERS/FAMILLE	1	1	0	2	0
HOSPITALISATION	1	1	0	0	0
RETOUR PAYS	1	0	0	0	1
INCONNU	1	3	2	0	0
TOTAL	11	20	14	15	21

3. Retombées positives du projet

L'accès à un logement pérenne est au cœur des démarches effectuées par le locataire et son aboutissement demeure l'un des principaux apports du projet, néanmoins il est loin d'être le seul. En parallèle avec les objectifs du projet, les retombées sont visibles à la fois au niveau structurel et individuel.

Pour rendre compte de ces différents apports, ce point est construit à travers les avis et commentaires des travailleurs mais également via la parole des usagers rencontrés lors d'entretiens individuels. Huit locataires ont été rencontrés dans le cadre de cette évaluation.

3.1 Apports structurels

3.1.1 Compléter le dispositif hivernal en développant une nouvelle approche hors du cadre de l'urgence

Chaque année, les centres d'hébergement font face à une demande importante et soutenue. L'hiver fait l'objet d'une attention particulière où la saturation des services oblige des personnes à se tourner

vers des solutions informelles, dont l'espace public comme ultime solution. Le secteur est donc constamment en quête de solutions alternatives permettant de désengorger les services et de permettre un relogement durable.

Ce projet permet de loger, dès le début de l'hiver, des personnes séjournant en abri de nuit, en les sortant du cycle de l'urgence et en permettant à d'autres de bénéficier de nuits supplémentaires. Cette année, en se basant sur les entrées et sorties de chaque locataire, c'est environ 972 nuitées théoriques¹⁰ qui ont pu être épargnées. En comparaison, les structures d'hébergement d'urgence ont comptabilisé 10.224 nuitées pour la période hivernale. Malgré sa petite ampleur, le projet a un **impact non négligeable dans ce désengorgement.**

3.1.2 Mobiliser des logements vacants en attente de rénovation

Le nombre de logements vacants à Charleroi est important¹¹. Une grande partie de ces logements sont laissés vides en attente de rénovation. Dès lors, les mobiliser dans le cadre de ce projet, en faisant signer un contrat d'occupation précaire aux occupants, est bénéfique à la fois pour les propriétaires des logements en question qui peuvent percevoir un loyer sur ces bâtiments et pour les personnes sans-abri qui sont hébergées à moindre coût le temps de trouver une solution d'hébergement durable. Actuellement, seuls des bailleurs publics ont pu être impliqués dans le projet. Toutefois, l'implication du marché privé reste une piste envisagée pour les éditions futures.

3.1.3 Renforce le lien entre les opérateurs du Relais social de Charleroi.

Le projet Relogement en période hivernale pour les personnes sans-abri est un projet de réseau qui mobilise de nombreux partenaires.

D'année en année, les deux partenaires directs du projet renforcent leur collaboration. Néanmoins, les ressources de chaque partenaire pourraient être davantage mobilisées. D'un côté l'ASBL Comme Chez Nous dispose en son sein d'un service mettant en place des projets participatifs et ayant une expertise à ce niveau, il serait intéressant de penser les projets collectifs de manière globale et non plus lié à l'un ou l'autre partenaire. De plus, tous les mercredis ce service organise un accès aux ordinateurs en vue d'une recherche logement. Ce système permet de réellement percevoir la motivation des participants à la recherche de logement mais aussi en termes d'activation et de responsabilisation. A l'avenir, pour que les participants du projet du CPAS puissent également en bénéficier, une rencontre entre le travailleur en charge du service et les locataires pourrait être organisée afin de les encourager à fréquenter l'activité. D'un autre côté, le CPAS a des compétences non négligeables au niveau des revenus d'intégration qui pourraient parfois être utiles à l'équipe de Comme Chez Nous.

Outre ces partenaires directs, l'équipe de PLH fait appel à de nombreux membres du réseau pour promouvoir le projet et sélectionner de potentiels candidats (DUS, les abris de nuit, le relais santé).

¹⁰Il s'agit de nuitées théoriques car nous ne pouvons être sûrs que ces personnes auraient passé l'entièreté de ces nuits en abri de nuit (rue, amis, logement, etc.).

¹¹ Pour plus d'informations, le rapport présentant la vacance immobilière à Charleroi, réalisé par Emilie Lemaire, est disponible sur notre site internet. <http://www.relaisocialcharleroi.be/pages/programmation-de-recherche.html>

Par ailleurs, l'accompagnement multidimensionnel entraîne inévitablement un besoin de collaborations avec d'autres services comme notamment les antennes sociales du CPAS, les services logement, etc.. Cette année, de nombreux partenariats ont été mis en place avec le Relais Santé, avec qui, à l'avenir, nous pourrions envisager une participation ponctuelle aux réunions de coordination.

Enfin, des collaborations étroites sont mises en place entre le capteur logement et les partenaires du projet afin de maximiser les chances de trouver du logement pour les locataires à leur sortie du projet.

Ce projet se construit donc sur base d'un réseau qu'il apparaît opportun de continuer à alimenter et ainsi maximiser les chances de succès.

3.2 Apports individuels

3.2.1 *Expérience en logement pour des personnes qui en sont exclues*

Avant tout autre objectif, ce projet permet à l'ensemble des participants de vivre à nouveau dans un logement. Pour certains, cette vie en logement - le fait d'avoir un lieu où dormir tous les soirs et se poser - remonte à plusieurs mois, voire années. Cette expérience, bien qu'elle ne se conclue pas toujours sur une solution pérenne, permet aux personnes de savoir plus concrètement où elles en sont dans leur projet « logement » et permet, en plus, de se poser un temps voulu et de se protéger des dangers de la rue. Il arrive que le projet n'aboutisse pas pour certains locataires mais débouche tout de même sur des expériences positives. C'est par exemple le cas d'un locataire qui a été exclu du projet suite à des disputes avec un autre participant du projet et qui a, de retour en rue, trouvé un autre logement et demandé à l'équipe d'accompagnateurs de le suivre.

3.2.2 *Offre un cadre permettant de trouver une solution durable d'hébergement*

L'un des apports majeurs du projet est la possibilité de chercher activement un logement tout en étant encadré par des professionnels, bien que le logement pérenne reste présenté comme « *la cerise sur le gâteau* », le projet ayant, pour rappel, comme premier objectif de sortir des personnes sans-abri des rigueurs hivernales. Ce projet peut être perçu comme une bonne alternative pour les personnes ne souhaitant pas intégrer des maisons d'accueil dont ils considèrent les règles de vie trop rigides (obligations de rentrer à certaines heures, gestion des revenus, etc.).

La perspective d'accès à un logement pérenne est une motivation qui permet l'activation des locataires et la mise en démarche. Néanmoins, cette recherche de logement exerce également des pressions sur le locataire qui redoute de terminer le projet sans solution. D'une certaine manière, cet objectif peut être anxiogène pour certains locataires qui redoutent de retourner en rue une fois la date butoir atteinte et demande aux professionnels de maintenir un certain équilibre dans les attentes et demandes de chacun.

« Oui quand même. Quand même, je suis un peu anxieux quand même je n'ai pas envie de me retrouver à la rue le 1^{er} mai » (Entretien locataire n°11, 19/04/2016).

3.2.3 Tremplin en vue d'une remise en route

La participation au projet est en soi une étape dans la vie de ces locataires. C'est l'impression de recommencer à avancer, d'être à nouveau dans « quelque chose » et de se créer des perspectives d'avenir. Comme le dit l'un des locataires « *depuis que je suis ici, je remonte la barre du mieux que je peux* » (Entretien n°10, 19/04/2016). Ne plus devoir s'inquiéter sur l'endroit où passer la nuit permet de s'activer dans d'autres domaines. Outre l'acquisition de logement, les participants se projettent dans des objectifs futurs comme la passation du permis de conduire, des premières démarches d'insertion professionnelle ou encore pour renouer le contact avec leurs enfants. Là encore, l'encadrement des professionnels vise à assurer le côté réaliste de ces différents projets.

« Ouais, ouais, ben déjà passer mon permis, travailler je ne peux pas car je suis invalide à la mutuelle, mais j'ai des envies d'aller à l'AWIP en atelier protégé » (Entretien locataire n°9, 19/04/2016)

« Chercher mes affaires, ma voiture, mes affaires et puis je m'en vais en Andalousie monter un resto parce que comme j'ai la santé je ne peux pas rester à rien faire. Je m'embête. » (Entretien locataire n°2, 19/04/2016).

« Trouver un logement et récupérer ma fille » (Entretien locataire n°10, 19/04/2016).

3.2.4 Création de liens sociaux, d'un réseau

Intégrer le projet, c'est intégrer un logement avec d'autres locataires et des accompagnateurs sociaux. C'est dès lors intégrer un nouveau tissu social. La vie en communauté - lorsqu'une bonne dynamique est instaurée dans le bâtiment - peut produire de nombreux effets dont une meilleure appropriation du logement mais également créer des liens sur lesquels s'appuyer en cas de difficultés. Des liens sont créés entre locataires et travailleurs.

« C'est à Montignies-sur-Sambre. Mais j'ai dit, j'ai dit que je reviendrai toujours dire bonjour aux amis, ça c'est normal. Ca je ne laisse pas tomber parce que j'ai un logement. Ça non, je viendrai la journée, dire bonjour, passer la journée, après à telle heure je prends le bus, je rentrerai chez moi. Et voilà ou alors les amis peuvent venir à la maison, les amis d'ici donc locataire n°10 et locataire n°2, ils peuvent passer à la maison, boire le café, on discute, on mange un truc ou quoi. Pas de problème. » (Entretien locataire n°9, 19/04/2016)

La vie en collectivité permet de créer ces liens mais peut aussi rendre ardue le passage du logement collectif vers l'individuel. Pour certains, la transition est difficile et montre l'importance de mettre en place un accompagnement post-hébergement pour s'assurer du suivi entre ces deux phases.

« *Oui j'aime bien car tout seul, c'est tout seul. Il n'y a personne, y a personne, il y a une télé, un meuble et c'est tout* » (Entretien locataire n°5, 19/04/2016)

Les travailleurs sociaux sont généralement perçus comme faisant désormais partie du réseau social de ces personnes. En cas de problème, ils sont les personnes ressources à contacter. Comme l'un des travailleurs le dit, « *nous restons un point de contact* ». D'ailleurs, un locataire de l'édition précédente a fait appel à son équipe d'accompagnement lorsqu'il a rencontré des difficultés avec son propriétaire actuel.

3.2.5 Appropriation logement

L'un des objectifs du projet est de redonner goût au logement. Bien que nous notions une différence entre l'appropriation du logement collectif et du logement individuel, le projet place à nouveau la personne locataire dans une démarche d'occupation d'un espace de vie.

Le logement du projet, considéré comme étant de transit, est entièrement meublé et ne laisse pas énormément de place à la personnalisation des lieux. De plus, l'aménagement est limité au vu des moyens financiers et ne permet parfois pas aux personnes de réellement s'installer.

« C'est pour ça, moi, je ne m'aventure pas trop à défaire les sacs parce qu'après, je me dis : un jour ou l'autre, il va falloir que je parte, donc, les sacs, il faudra les refaire. Non, non. Ils sont faits, c'est bien. » (Entretien locataire n°5, 19/04/2016)

Néanmoins, cela n'empêche pas les bénéficiaires de s'approprier leur lieu de vie : ils dorment et se font à manger, occupent l'espace collectif, se répartissent les tâches ménagères, etc.

« Ben en fait on tourne. On tourne. Quand... C'est-à-dire qu'un jour c'est locataire n°2, un jour locataire n°10, un jour c'est moi. Enfin on tourne quoi. Ou alors dès qu'on a salit quelque chose on va le nettoyer comme ça, ça ne traîne pas. Ça ne reste pas stagner là sur l'évier, voilà quoi » (Entretien locataire n°9, 19/04/2016).

L'appropriation est également encouragée par un cadre de vie qui n'est pas trop strict, voire dont les règles de vie sont négociables. Ce fut par exemple le cas dans le logement de l'asbl Comme Chez Nous où les locataires ont demandé la permission de fumer dans les parties communes.

3.2.6 Valorisation – Autonomie

Avoir un logement c'est avoir la possibilité de refermer une porte, c'est-à-dire de laisser le monde de la rue derrière soi et de choisir ou non de l'ouvrir.

« Ouais, ouais parce que si je reste à proximité du quartier, là il y a les amis et tout et là ça va commencer à débarquer chez moi et bam, bam. J'ai déjà fait l'expérience une fois, j'ai perdu mon logement, pas une expérience deux fois. Ouais j'ai compris la première fois [...] La porte on l'ouvrirait comme ça, normal. Parfois je rentrais, ils étaient à 10 attablés dans le fauteuil » (Entretien locataire n°9, 19/04/2016).

Ce développement de possibilité d'actions, de non-dépendance vis-à-vis d'autrui, est un gage d'autonomie donné aux locataires. Ils sont moins dépendants des services d'aide et peuvent entreprendre davantage de démarches. De plus, le projet permet aux personnes de développer leur « pouvoir d'agir » en leur donnant les clés de leur réinsertion. Celle-ci, sur le long terme, dépend en grande partie de la capacité de la personne à saisir cette opportunité et à la maintenir dans le temps. Ce projet permet de développer à la fois des connaissances sur les domaines administratifs, juridiques, etc. mais favorise également une meilleure estime de soi, élément essentiel pour toute insertion. Plusieurs processus sont mis en place pour favoriser ce bien-être :

- Entretien individuel où la personne est au cœur de la démarche ;
- Une responsabilisation des locataires via le contrat qu'il signe à l'entrée en logement mais également à la confiance octroyée par les travailleurs dans la réalisation de démarches et du vivre ensemble ;
- Relation de confiance instaurée entre travailleurs et locataires.

4. Difficultés et perspectives

4.1 Difficultés

4.1.1 Travail des équipes en perpétuelle urgence

Le projet demande de la part des équipes impliquées de la flexibilité au niveau de l'organisation du travail et une grande implication. La sélection de candidats, l'emménagement dans le logement, la réalisation de démarches et la recherche de solutions pérennes en vue d'une sortie de projet se font toujours dans une certaine précipitation étant donné la construction actuelle du projet. Malheureusement, l'arrivée tardive des accords de subventionnement ne permet pas d'amener la stabilité dont le projet a besoin ; connaître la date de l'arrivée de la subvention, mais plus encore bénéficier de **subventions pluriannuelles**, permettrait aux travailleurs d'organiser le lancement du projet comme le recrutement de futurs locataires et l'aménagement des bâtiments afin de démarrer dès le premier novembre. Plus encore, ce début dans l'urgence ne permet pas aux travailleurs, qui parfois viennent tout juste d'être engagés, de s'approprier pleinement le projet. Par ailleurs, depuis deux ans, le projet démarre avec un ou deux mois de retard ajoutant du stress supplémentaire aux équipes.

Plus globalement, pour permettre une bonne gestion du projet (du lancement à la clôture), il faudrait pouvoir allonger la durée d'engagement des travailleurs afin d'organiser le début mais aussi assurer un minimum de transition entre la fin du projet et l'entrée en logement des derniers locataires. Un mi-temps par équipe n'est pas non plus suffisant pour gérer l'ensemble de l'accompagnement, sans le soutien de travailleurs de chaque service, le projet connaîtrait d'autres lacunes. Dans l'absolu, il faudrait bénéficier d'un temps plein pour chaque équipe.

4.1.2 Manque de matériel pour l'aménagement des logements

Il y a quelques années, un sponsoring d'une entreprise avait permis d'acheter les meubles de première nécessité comme des lits ou des frigos. Depuis, plus aucune source de financement n'a pu être trouvée et le matériel mis à disposition se détériore ou disparaît au fur et à mesure des années, obligeant les travailleurs à bricoler des solutions temporaires. Pourtant, l'un des objectifs du projet est de redonner goût au logement à des personnes qui en sont exclues, dès lors, pouvoir offrir un environnement propice est primordial.

*« Ce n'est pas luxueux, il faut s'adapter. J'ai difficile à m'adapter quand même. Il y a qu'un lit dans la chambre c'est tout. Il n'y a rien d'autre, il n'y a pas de garde-robe, il n'y a rien, si j'avais des vêtements je ne sais pas où je les mettrai. D'ailleurs je me demande comment ils font, par terre ? »
(Entretien locataire n°11,19/04/2016)*

4.1.3 Manque de compréhension du projet de la part des partenaires extérieurs – impact sur le nombre de candidats au projet

Les services impliqués travaillent quotidiennement avec un grand nombre de partenaires, que ça soit pour la sélection de candidats, dans l'aide médicale, dans la recherche de logements ou encore dans le suivi et la mise en ordre financière. Ces différentes collaborations sont efficaces et permettent de faciliter la réinsertion des locataires. Néanmoins, même si ces collaborations fonctionnent, dans certains cas, les objectifs et la description du projet ne sont pas pleinement compris par les travailleurs.

C'est par exemple le cas des abris de nuit - qui se chargent de présélectionner dans leur file active les personnes pouvant se présenter à l'entretien pour l'entrée dans le projet – avec qui il faudrait préciser clairement le profil des personnes recherchées afin de multiplier les candidats car, actuellement, ils sont peu nombreux à se présenter. Les travailleurs ont, dans les faits, peu de choix sur les personnes intégrant le projet, donnant actuellement une chance à la plupart des candidats, malgré parfois un manque d'adéquation entre leurs profils et celui des locataires déjà présents dans le projet.

4.1.4 Difficultés à trouver du logement

La recherche de logement privé et l'accès à des logements sociaux sont chaque année une grande difficulté rencontrée à la fois par les travailleurs et par les locataires du projet. Beaucoup de propriétaires refusent la caution CPAS ou ne veulent pas de ce public au sein de leur logement. Plus globalement, peu de logements sont accessibles financièrement aux personnes sans-abri. Quant à l'accès au logement social, les démarches à réaliser peuvent prendre du temps et la réponse ne parvient souvent pas avant la fin du projet. Peu de personnes parviennent à trouver un logement d'elles-mêmes, l'aide des travailleurs est indispensable pour certains.

La plupart des logements trouvés découlent de la mise en place de partenariats - qui sont dès lors à maintenir et à renforcer - avec les acteurs de logement :

- Depuis deux ans, l'Agence Immobilière Sociale accepte de reloger plusieurs personnes dans ses logements, en accélérant parfois la procédure afin que ces locataires ne se retrouvent pas dehors à la fin du projet.
- Le capteur logement trouve des logements privés pour les personnes qui en font la demande. Ce projet fait partie des priorités du capteur durant la période hivernale.

4.1.5 Mise en place de projets participatifs compromis suite à la fin des budgets participatifs du Relais social

L'année dernière avait été marquée par la mise en place de projets participatifs co-construits avec des locataires du projet. Ces projets participatifs avaient pu être développés grâce à l'octroi de budgets participatifs du Relais social. Cette année, ces budgets ne sont plus disponibles, ce qui rend leur organisation plus compliquée. A cela s'ajoute le roulement important de locataires en début de projet dans l'un des deux services, ne permettant pas de construire des liens entre les différents locataires. Dès lors, un seul atelier cuisine a été organisé cette année alors que les bienfaits de ce genre de projets en termes de création de liens et de valorisation ne sont plus à démontrer. Pour les futures éditions, il semble opportun de trouver des stratégies permettant la réalisation de projets collectifs et participatifs pour les deux partenaires du projet.

Il semble également intéressant de réfléchir à un moyen d'utiliser les compétences et les ressources des locataires dans la mise en place des projets participatifs. Par exemple, lors de cette édition, un atelier cuisine a été organisé au sein du logement de l'asbl Comme Chez Nous. Cependant, l'un des locataires n'a pas voulu participer car il se sentait sous-estimé à participer étant donné que sa profession d'origine est cuisinier. A l'avenir, en impliquant les personnes dans la réalisation et la construction du projet, cela permettra d'éviter certaines frustrations.

Par ailleurs, certains locataires ont eu des idées de projet qui n'ont pas pu être mis en place cette année et qui seraient intéressantes d'envisager pour l'an prochain. Par exemple, une des idées est la

création de sessions d'improvisation sur les rencontres entre propriétaires et locataires. Ce genre de projet pourrait se mettre en place lors des futures éditions, en collaborations avec le capteur logement.

« Un jour, elle nous a posé la question : vous ne voyez pas un atelier ou quoi ? Moi, j'ai dit si ... les impros, par exemple, pour trouver du boulot, ne fut-ce que faire les simulations avec un propriétaire. Oui, oui, mais pas de nouvelles. Ça, ça serait un atelier qui serait intéressant. Il y a des gens, ils arrivent devant un propriétaire, ils ne savent pas quoi dire. C'est directement : t'acceptes les cautions CPAS ? Non ? Au revoir, merci, bonne journée. Ce n'est pas comme ça qu'on aborde un proprio. Il faut la tchatche. Ça, j'en avais parlé mais sans plus. ». (Entretien locataire n°10, 04/2016).

4.1.6 *Besoin d'un post-accompagnement chez certains locataires*

Outre la nécessité de répondre à des besoins urgents, le Relais social tente de favoriser des projets d'insertion (comme par exemple avec le projet Housing First). Cette insertion prend énormément de temps et varie en fonction de chaque personne : se mettre en ordre administrativement, prendre soin de sa santé physique et/ou mentale, trouver un logement sont des démarches qui prennent du temps. Nous restons donc conscients que la durée d'un tel projet n'est pas assez longue pour permettre de régler l'ensemble de ces problématiques. De plus, les locataires rentrant plus tardivement dans le projet bénéficient d'un accompagnement plus limité, ce qui diminue d'autant leurs possibilités de réinsertion pérenne. Pour ces différentes raisons et pour maximiser le maintien en logement, **l'accompagnement post-hébergement est essentiel**. Il n'est cependant pas aisé de pouvoir le mettre en place (limites en termes de financement et de capacité de prise en charge) même si les services tentent, autant que possible, d'opérationnaliser celui-ci .

Ces accompagnements s'ajoutent à la charge de travail des services présents et est parfois très limité. Pourtant, certaines personnes requièrent un accompagnement plus intensif, ce qui est notamment le cas pour les jeunes pour qui la transition entre logement collectif et individuel s'effectue parfois avec difficultés.

« Ben déjà ça m'aiderait un peu le suivi parce que moi quand ça ne va pas j'ai tendance à baisser les bras, m'enfuir » (Entretien locataire n°9, 19/04/2016).

Le post-accompagnement permettrait également de faire une transition entre le logement collectif et individuel :

« Non, franchement, non. Le seul truc, c'est vrai, comme on parlait avant, ça va me manquer un peu, c'est les amis qui sont ici. Tu te réveilles, tu fais : ils sont où ? Ah, beh, oui, maintenant, t'es chez toi. Ça va prendre du temps aussi à se remettre dans le bain. » (Entretien n°10, 19/04/2016)

4.2 Perspectives

Constats	Enjeux	Perspectives
Commencement tardif du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Stabilité du projet • Le déroulement sur 5 mois du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaire de subventions pluriannuelles
Travail en urgence des équipes.	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter cette impression d'urgence. • Appropriation du projet par les nouveaux travailleurs • Besoin de stabilité. • Assurer l'entrée et la sortie des locataires du projet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir les subventionnements du projet au moins un mois avant le début du projet. • Permettre d'allonger la durée d'engagement des travailleurs pour assurer le lancement du projet et sa clôture (avoir entre une à deux semaines supplémentaires). • Augmenter le nombre d'ETP alloués au projet
Manque de matériel destiné à l'aménagement du logement.	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de proposer un logement adéquat aux locataires. • Permettre une meilleure appropriation du logement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dégager un financement pour l'acquisition de matériel.
Manque de potentiels locataires dans les procédures de recrutement.	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une diversité de profils. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensifier les rencontres/collaborations avec les services de première ligne qui sont chargés de présélectionner les candidats au projet.
Diversifier les profils.	Permettre à certaines personnes qui sont exclues du projet – car ne correspondent pas aux critères – de participer.	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser des systèmes de précontrats pour permettre d'élargir l'accès au projet à des personnes souffrant notamment d'assuétudes. • Augmenter l'encadrement autour de ces personnes. • Déterminer un nombre de chambres destinées aux femmes.
Difficultés à trouver des solutions d'hébergement	Maximiser les chances de retrouver un logement à la sortie du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les collaborations avec le Capteur Logement • Organiser des séances de coaching logement avec les

		locataires du projet et le capteur logement.
Difficultés à l'organisation de projets participatifs.	Favoriser l'estime de soi et le lien entre locataires.	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion d'organisation « projet participatif » entre les deux partenaires. • Projets participatifs ponctuels et non plus sur le long terme.
Soutenir la mise en place d'un accompagnement post-hébergement.	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les personnes en logement. • difficultés liées à la transition entre le logement collectif et le logement individuel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre à chaque locataire, qui le souhaite, de bénéficier d'un accompagnement post-hébergement. • Assurer une bonne transition entre les deux types d'accompagnements.