

Relais social du Pays de Charleroi – Association de droit public, constituée conformément au  
Chapitre XII de la loi organique du 8 juillet 1976

# Rapport d'activités 2020

## HOUSING FIRST CHARLEROI

Marion Lorge



## Table des matières

Introduction	P. 2
1. Le service	P. 3
1.1 Descriptif	P. 3
1.2 Le public	P. 3
1.3 L'équipe	P. 4
1.4 Les principes Housing First	P. 4
2. Nouveautés 2020	P. 6
2.1 Appel à candidatures et système de référents	P. 6
2.2 La coordination du projet	P. 7
2.3 Working first	P. 7
2.4 Housing First jeunes	P. 9
3. Etat du projet	P. 10
3.1 Entrées et sorties en 2020	P. 10
3.2 Les accompagnements en 2020	P. 13
4. Partenariats	P. 18
5. Au-delà de Charleroi	P. 21
6. Conclusion et perspectives	P. 22

## Introduction

2020 fut une année de changements au sein du Housing First, tant au niveau du projet qu'au niveau de l'équipe.

Tout d'abord, une évolution importante a eu lieu au niveau du projet. En effet, au sein du Housing First, transitent désormais deux autres projets complémentaires : le Working First et le Housing First jeunes. Cela a eu pour corollaire l'augmentation des membres de l'équipe et une plus-value pour l'accompagnement Housing First. Ensuite, en plus de ces deux travailleuses, l'équipe s'est dotée d'une coordinatrice en milieu d'année.

Ces changements ont apporté un nouveau souffle au dispositif. Le Working First amène la dimension de l'affiliation sociale des bénéficiaires et un contact avec le secteur de l'insertion socio-professionnelle. Les problématiques de solitude des bénéficiaires Housing First ont depuis longtemps été identifiées comme un frein au maintien en logement et le Working First procure une réelle solution.

Quant au Housing First jeunes, il est né des plateformes "jeunes en errance" et répond à un besoin exprimé par les secteurs de la grande précarité et de la jeunesse. La travailleuse dédiée à ce projet applique la méthodologie Housing First mais s'adapte au public.

La présence de trois projets au sein d'une même équipe amène des échanges de savoirs et de pratiques, tout en conservant les mêmes méthodologies et finalités. De plus, ces trois projets bénéficient d'une communication importante envers le réseau, afin d'initier des collaborations et de se placer au cœur de plusieurs secteurs.

Ces collaborations ont d'ailleurs été fructueuses en 2020, malgré la crise sanitaire. De nouveaux partenaires se sont tournés vers Housing First et de nouvelles solutions en ont débouché. Ces soutiens et coopérations sont importants pour l'équipe, qui apprécie le travail en réseau.

Ce travail en réseau s'est d'ailleurs senti comme de plus en plus nécessaire, car d'une part, le public du Housing First est de plus en plus complexe, et, d'autre part, parce que le nombre de candidatures reçues reste important. Alors que le Housing First apporte une réelle solution pour un public spécifique, il est loin d'être suffisant par rapport aux besoins du réseau.

## 1. Le service

### 1.1. Descriptif

Housing First a débuté à Charleroi en 2013 sous l'impulsion d'une expérimentation fédérale. Après un bilan positif de trois années, le financement a été repris au niveau régional pour stabiliser le projet et le pérenniser.

Housing First prévoit un accès rapide en logement pour les personnes qui en sont les plus éloignées. Cet éloignement est principalement lié à leur problématique de santé physique, mentale ou de consommation, mais aussi à l'impact de la vie en rue, surtout si elle est de longue durée. Le projet propose donc de travailler à partir du logement autour de l'ensemble de ces thématiques et plus encore, pour viser le rétablissement des personnes et leur insertion durable. Ce processus est encadré par un accompagnement intensif et de longue durée proposé par une équipe pluridisciplinaire.

Le dispositif vient en complémentarité de l'offre existante dans la prise en charge des personnes sans-abri. Il propose une alternative pour un public spécifique avec lequel les structures actuelles peinent à trouver des solutions d'hébergement durable. Le principal atout du projet est qu'il n'attend pas que les personnes suivies aient stabilisé leurs problèmes de santé mentale ou de consommation pour les aider dans leur recherche de logement. C'est à partir du logement que l'ensemble de ces problématiques vont pouvoir être abordées.

### 1.2. Le public

Les bénéficiaires qui sont acceptés dans le Housing First doivent répondre à ces caractéristiques :

- Être sans logement depuis au moins 2 ans
- Avoir une problématique de santé mentale ou d'assuétudes

De plus, ils doivent souhaiter un logement et être accompagnés dans cette démarche. Les futurs locataires doivent également avoir un revenu ou pouvoir y prétendre.

### 1.3. L'équipe

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

L'équipe accompagnante est également pluri institutionnelle et se compose de 2,50 ETP:

- Malika Boulouaiz - assistante sociale détachée de l'ASBL Comme chez nous (qui organise entre autres un accueil de jour pour personnes sans-abri) - 0,5 ETP
- Kathelyne Vande Kerckhove - psychologue détachée de l'ACGHP (habitations protégées) - 0,5 ETP
- Marusia Danyluk - infirmière détachée du Relais santé - 0,5 ETP
- Michaël Dupont - ensuite remplacé par Paula Catino - éducateur spécialisé détaché du CPAS de Charleroi, Pôle logement et hébergement - 0,5 ETP
- Eloïse Pulici - éducatrice détachée du Relais social - 0,50 ETP (+ renfort temporaire de 0,25 ETP en 2020)

En février 2020, l'équipe a accueilli Amélie Loisse, éducatrice spécialisée (1 ETP), pour mener le projet "affiliation sociale", afin d'approfondir les démarches dans le secteur socio-professionnel pour les bénéficiaires qui en sont demandeurs.

En juillet, le dispositif a pu engager Marion Lorge pour la coordination du projet et la gestion d'équipe (0,5 ETP).

En septembre, une assistante sociale, Ludivine Losson (0,5 ETP), a été engagée dans le cadre du Housing First jeunes.

### 1.4. Les principes Housing First

L'accompagnement Housing First se base sur une méthodologie adoptée par tous les dispositifs Housing First internationaux. La philosophie suit 8 principes :

- Le logement comme droit fondamental et sans condition d'accès

Selon l'article 23 de la constitution belge, chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. En ce sens, Housing First prévoit l'accès au logement sans conditions d'accès (pas d'obligation de soin, de sevrage...) puisqu'il est considéré comme fondamental et essentiel. Au-delà de cet accès, c'est celui à un logement décent et de qualité qui prime.

De plus, afin de favoriser la mixité et d'éviter d'amplifier le phénomène de ghettoïsation, nous veillons à l'octroi d'un logement individuel - sauf en cas de demande contraire - ainsi qu'à la répartition des logements dans des quartiers et immeubles différents. Le logement visé sera de qualité et correspondra autant se faire que peut aux desiderata de la personne.

- La séparation du logement et de l'accompagnement

Les dimensions liées au logement et à l'accompagnement sont clairement séparées, bien qu'elles soient interdépendantes.

Le locataire ne doit souscrire à aucune condition de « traitement » pour accéder au logement ainsi que pour s'y maintenir. Par ailleurs, la personne signe le bail : elle est locataire et est soumise aux mêmes droits et devoirs qu'un locataire lambda.

Par conséquent, celle-ci conserve son logement une fois l'accompagnement terminé. Dans le cas où le locataire perdrait son logement, il continuerait à être suivi par l'équipe, s'il le désire, qui le soutiendra en identifiant avec lui d'autres pistes.

- Centré sur la personne et avec respect, bienveillance et compassion

L'équipe d'accompagnement fait fi de tous préjugés ou appréhensions à l'égard des personnes sans-abri présentant un profil complexe. Quel que soit leur parcours, les locataires sont considérés comme des personnes à part entière, capables de choix et d'autonomie. Le travail se réalise à la demande de la personne selon ses besoins et à son rythme.

- Choix et contrôle

Le choix du logement est soumis à l'approbation de la personne ainsi que son intégration dans le projet. La personne se situe au centre du processus et détient un pouvoir sur sa propre vie, sa situation, qui lui est reconnu. En ce sens, le locataire, avec l'aide de l'équipe Housing First, définira son projet d'accompagnement ainsi que ses modalités. Ce principe est essentiel si l'on tient à ce que la personne soit actrice durant tout le processus.

- L'engagement d'un accompagnement flexible et aussi longtemps que nécessaire

Housing First propose un accompagnement inscrit dans la durée. En effet, même si la stabilisation en logement est effective, le dispositif offre la possibilité de recourir à l'équipe en cas de crise, d'urgence ou de rechute.

L'accompagnement est intensif dans les premiers mois (installation dans le logement, démarches administratives, etc.), il diminuera ensuite et, dans certains cas, pourra s'estomper complètement. Ceci étant, il est possible que des changements surviennent dans la vie de la personne et que ceux-ci nécessitent à nouveau un accompagnement ponctuel ou de plus long cours.

- L'engagement actif et sans contrainte

Les travailleurs Housing First maintiennent une attitude positive, soutiennent la personne, font le pari de croire en elle et continuent à travailler avec elle peu importe ses choix ou sa manière de vivre. Il n'y a pas d'obligations imposées ni de sanctions pendant l'accompagnement Housing First.

- La réduction des risques (RdR)

Dans le cadre de Housing First, la RdR tend à minimiser l'impact de la consommation des locataires sans pour autant exiger de leur part un arrêt total de celle-ci. L'approche est de conscientiser la personne sur sa consommation et l'informer sur les conséquences qui en découlent, l'orienter vers les services adéquats et l'inviter à modifier son comportement si elle le souhaite.

- Le rétablissement

Le rétablissement ou recovery est un principe qui remet la personne atteinte de troubles de santé mentale et/ou d'assuétudes au centre du processus en la considérant comme la plus à même de se rétablir, plutôt qu'en estimant son environnement (psychiatre, famille, travailleurs sociaux, etc.) comme l'expert de sa situation et de sa maladie.

Le logement est une condition au rétablissement. De plus, l'accompagnement proposé vise le bien-être, la stabilisation et l'empowerment; et non pas l'obligation de traitement ou l'arrêt de la consommation. Par empowerment ou autonomisation, nous entendons l'octroi de davantage de pouvoir aux individus ou aux groupes pour agir sur les conditions sociales, économiques, politiques ou écologiques auxquelles ils sont confrontés. La méthodologie que nous privilégions s'appuie sur les forces et les compétences du locataire.

## 2. Nouveautés 2020

### 2.1. Appel à candidatures et système de référents

En termes de méthodologie, l'équipe Housing First a connu des changements en 2020.

Premièrement, la procédure liée aux candidatures envoyées par le réseau a été modifiée. Le système des appels à candidatures a été arrêté, pour aller vers un système de file d'attente (plus d'informations au point 3).

Deuxièmement, la crise sanitaire a modifié les pratiques : télétravail obligatoire, limitation des accompagnements, réunions d'équipe en visioconférence,... Afin de pallier le manque de contacts de l'équipe, celle-ci a mis en place un "planning hebdomadaire" et est revenue au système de référents. Chaque personne de l'équipe est désormais référente de plusieurs bénéficiaires. Cela permet, en tant que référente, d'avoir une vue d'ensemble de la situation de ses bénéficiaires et d'assurer la continuité des suivis. Toutefois, afin d'utiliser la pluridisciplinarité, les personnes de l'équipe restent disponibles pour assurer des accompagnements en dehors de leurs références.

## 2.2. La coordination du projet

L'équipe Housing First a dit au revoir à sa coordinatrice fin 2018 et il n'était pas possible d'engager pour la remplacer. L'équipe a donc dû pallier cette absence. Certaines tâches ont également été réparties au sein de la Coordination générale.

2019 a été une année compliquée pour Housing First. La coordination dans l'équipe et la communication internes ne se sont pas déroulées au mieux, et cela a eu un impact sur la communication vers le réseau.

L'équipe de la Coordination générale a organisé plusieurs mises au vert afin de clarifier les rôles de chacun et d'améliorer la communication interpersonnelle.

De plus, un renfort administratif d'une journée par semaine a été octroyé à Housing First.

En 2020, il est décidé de lancer en interne un recrutement pour assurer la fonction de coordination. Marion Lorge a intégré ce poste en juillet, à mi-temps. Elle a pour fonction la gestion d'équipe mais aussi la coordination des trois projets qui évoluent au sein de l'équipe: Housing First, Working First et Housing First jeunes. La communication vers le réseau, sur le projet mais aussi sur les candidatures, est également une de ses missions.

## 2.3. Working First

Début 2020, une subvention de la Loterie nationale nous est octroyée grâce au Housing First Lab (niveau fédéral). Cette subvention a permis d'engager une éducatrice à temps plein pour le volet "affiliation sociale".

En effet, les bénéficiaires Housing First, une fois en logement, sont confrontés à la solitude ou expriment une demande d'aide pour une réinsertion professionnelle. L'équipe Housing First n'est pas suffisamment outillée pour répondre à ce type de demandes. Les visites à domicile et les accompagnements comprennent un nombre très varié de dimensions, mais celle de la réinsertion sociale et professionnelle est très spécifique et touche à une autre sphère.

Le Relais social de Charleroi avait déjà expérimenté le projet Working First au sein du Housing First et avait par la suite effectué une recherche afin d'analyser les demandes des services du réseau sur le sujet. Le Relais social s'est donc saisi de cette opportunité, disposant déjà d'une expérience et de contenu pour nourrir le projet.

Le Working First utilise la méthodologie IPS<sup>1</sup> et se base sur la philosophie du Housing First. Le projet vise le bien-être et le rétablissement de la personne. L'emploi est un moyen (pas une finalité) pour atteindre ce rétablissement (au même titre que le logement dans le Housing First). L'accompagnement est intensif et à durée indéterminée, et est basé sur la demande et le projet de la personne.

---

1 Pour plus d'informations sur cette méthodologie: <https://workingfirst.fr/methode-ips/>



L'éducatrice dédiée au Working First a donc intégré l'équipe en février 2020, juste avant la crise sanitaire. Elle a pu rencontrer tous les bénéficiaires Housing First et proposer ses services en réinsertion sociale ou professionnelle.

Malgré les difficultés liées à la crise sanitaire (fermeture de services, arrêt des formations, réunions en visioconférence...), Amélie Loisse a pu remplir sa mission comme suit :

- Rencontres de partenaires :
  - => Pour le secteur de la grande précarité : Service APPUIS, Solidarités nouvelles, Emmaüs, ...
  - => Pour l'affiliation sociale ou la réinsertion professionnelle : le CLPS (Centre local de promotion de la santé), Avanti, le Regain, Socrate, Marchienne Babel, Passage 45, ...
- Intégration dans le réseau SMILE (réseau sur l'emploi et la santé mentale)
- 8 bénéficiaires du Housing First avec un soutien ISP :
  - => Au niveau de l'insertion professionnelle : retour vers la formation ou un stage professionnel, recherche d'emploi, rédaction de CV, séances d'orientation professionnelle, ...
  - => Au niveau de l'insertion sociale : recherche de bénévoles, pair-aidance, visites à domicile, activités collectives (fort limitées avec la crise sanitaire), ...
- De plus, grâce au Working First, l'équipe Housing First a pu compter sur le soutien d'une bénévole, première dans le projet, qui s'est occupée de la réserve de matériel à destination des nouveaux locataires.
- Travail au niveau des "pairs": le soutien d'une personne qui a vécu elle-même en rue est parfois utile pour les professionnels (contacts en rue, intermédiaire, connaissances sur le sujet, ...).

Les bénéficiaires Working First se sont restreints à 8 en 2020. Cela s'explique par plusieurs aspects (non exhaustifs) :

- Certains bénéficiaires n'étaient pas prêts psychologiquement à démarrer un processus de réinsertion sociale ou professionnelle, notamment car une dizaine des bénéficiaires Housing First sont entrés dans le projet en 2020. Leurs démarches au niveau du logement n'étaient pas encore suffisamment avancées et stabilisées pour penser au Working First. Trois d'entre eux ont par contre sollicité le Working First début 2021.
- La santé physique ou la santé mentale de plusieurs bénéficiaires restreint énormément les possibilités pour envisager l'affiliation sociale. Certains bénéficiaires concernés n'ont pas montré d'intérêt pour le projet.

A travers le Working First, la volonté est également de connecter le secteur de la grande précarité avec celui de l'emploi. Ce dernier est souvent difficile à atteindre pour les bénéficiaires du réseau, particulièrement ceux du Housing First. Amélie Loisse est donc un intermédiaire au centre de ces secteurs, mais également avec celui de la santé mentale (déjà présent au niveau du Housing First).

## 2.4. Housing First Jeunes

En 2020, le Relais social a pu également bénéficier d'une subvention facultative dénommée "primo-arrivants". L'objectif de cette subvention est de répondre à un besoin généralement admis : comment prendre en charge des personnes "primo-arrivantes" en rue, afin d'éviter une installation durable en rue ?

A Charleroi, il a été décidé de mettre en place le projet "Housing First jeunes" afin de prendre en charge les jeunes primo-arrivants.

L'équipe a donc accueilli une travailleuse sociale à mi-temps pour accompagner des jeunes entre 18 et 30 ans, avec des troubles de santé mentale et/ou d'assuétudes. Ces jeunes pourront répondre à deux profils différents :

- Tel qu'à Housing First : plusieurs années de rue, avec des problématiques multiples et complexes.
- Des jeunes qui viennent d'arriver en rue et qui ont besoin d'un accompagnement intensif pour les aider à trouver un logement et à s'y maintenir. Ceci découle d'une volonté de prévention, afin d'éviter une installation durable en rue et une difficulté d'accroche accrue.

Ce projet a été mis en place suite à des rencontres avec le secteur de la jeunesse, en 2018 et 2019, qui ont elles-mêmes engendré un cahier de recommandations à destination des politiques. Parmi ces recommandations, se trouvait la mise en place d'un Housing First jeunes, afin de prendre en charge les jeunes en situation de grande précarité pour lesquels les services actuels de l'aide à la jeunesse ne sont pas outillés.

La travailleuse sociale a pu intégrer l'équipe Housing First afin de bénéficier de la méthodologie du dispositif, de sa place dans le réseau, de la pluridisciplinarité de l'équipe et de ses contacts avec les secteurs de la santé mentale et des assuétudes. Elle travaille également de manière conjointe avec le Working First, pour viser une insertion durable.

Ce projet est encadré par la chargée de projets, qui avait mis en place les rencontres "jeunes en errance", et par le capteur logements pour le volet logement.

En 2020, la travailleuse sociale a pu réaliser ses missions comme suit :

- Rencontres avec des services de l'aide à la jeunesse pour présenter la mise en place du projet
- Suivi de 3 jeunes

Nombre de jeunes suivis dans HF jeunes	Remises en logement	Sorties du projet	Troubles de santé mentale	Présence d'assuétudes
3	2	0	1	2

- Soutien au projet de l'APL Solidarités Nouvelles : encadrement d'une maison communautaire pour jeunes (depuis septembre 2020)

Nombre de jeunes ayant intégré le logement	Remises en logement durable	Sorties du projet positives	Troubles de santé mentale	Présence d'assuétudes
3	1	1	1	2

### 3. État du projet

#### 3.1. Entrées et sorties en 2020

##### A. Les candidatures reçues

En 2019, l'équipe, s'étant retrouvée sans coordinatrice, a connu des difficultés lors des deux appels à candidatures : collaboration compliquée avec les services envoyeurs, manque de communication autour du projet et de l'appel à candidatures, manque de communication sur les refus, ...

L'année 2020 a donc commencé avec une nouvelle procédure liée aux candidatures :

- Le système d'appel à candidatures a été arrêté et remplacé par une liste d'attente : les services peuvent envoyer une candidature à tout moment pendant l'année et l'équipe détermine la validité de la candidature et sa place dans la liste d'attente. Cette dernière se limite à 5 personnes.
- Centralisation des candidatures par le Capteur logement pour un premier tri et une meilleure orientation.
- Organisation de deux rencontres collectives annuelles avec les partenaires et de potentiels candidats.

Une rencontre collective avec le réseau a donc été organisée en janvier 2020. Celle-ci avait pour objectif de présenter le projet Housing First, l'équipe et la méthodologie. Les candidats présents pouvaient remplir une fiche de candidature sur le moment et être pris en compte en priorité.

La situation sanitaire liée à la pandémie Covid-19 n'a pas permis de réaliser une deuxième rencontre.

Ce nouveau système a eu pour conséquence de pouvoir faire entrer progressivement des candidats dans Housing First, afin d'éviter l'arrivée de plusieurs personnes en même temps.

En 2020, Housing First a reçu 33 candidatures.

Candidatures reçues en 2020	Candidatures acceptées et entrées dans HF	Candidatures refusées et orientées	Candidats sur la liste d'attente	Candidatures en cours de traitement
33	11	9	5	8

L'équipe a pu réaliser 9 entrées dans le projet Housing First en 2020 et 3 entrées dans Housing First jeunes.

Les candidatures refusées comprennent des candidatures qui ne respectent pas le profil du public Housing First et qui ont trouvé une solution de logement et d'accompagnement. Sont également comprises les candidatures pour lesquelles le candidat n'a plus donné de nouvelles par la suite au service envoyeur.

Les candidatures sur la liste d'attente et en cours de traitement sont des personnes avec des profils complexes et pour lesquelles aucun service du réseau à Charleroi ne propose une solution d'hébergement et d'accompagnement adaptée.

## B. Les services envoyeurs

Lorsqu'une candidature est acceptée dans le projet, l'équipe Housing First demande à pouvoir travailler en collaboration active avec le service envoyeur. Il s'agit, au départ, de faciliter la transition d'un service à l'autre, d'obtenir les documents nécessaires pour la demande d'un logement, d'aider au niveau de l'accroche, ... La collaboration avec le service envoyeur est essentielle pour un bon départ et pour diminuer le temps d'accompagnement que nécessitera le bénéficiaire, ainsi que la durée de rue.

---

### Services envoyeurs en 2020

ASBL Comme chez nous  
La Cellule SDF (CPAS)  
Le Relais santé  
L'Espérance  
Le Resto du Cœur  
L'Hôtel social (CPAS)  
Solidarités Nouvelles  
Le Comptoir  
Le Service APPUIS mission rue (CPAS)  
Les logements temporaires du Relais social  
Le service social de l'IMTR  
Antenne sociale de Marcinelle (CPAS)

---

Il est à noter que plusieurs candidats ont fait l'objet de candidatures conjointes de plusieurs services.

Enfin, en 2020, les collaborations ont été au-delà de la transmission de lien et de l'accroche. Certains services sont restés dans l'accompagnement pendant plusieurs mois. Cette manière de fonctionner est fort appréciée par l'équipe Housing First, car chaque service a ses particularités et cet échange est très constructif. Par ailleurs, le soutien prolongé du service envoyeur est également intéressant pour les candidats dont le profil est très complexe.

### C. Les sorties de projet

L'équipe a effectué quatre sorties du projet en 2020 :

- Une personne est malheureusement décédée, après plusieurs années d'accompagnement par l'équipe Housing First.
- Trois personnes sont sorties du projet car elles avaient retrouvé une autonomie suffisante et avaient peu de demandes envers l'équipe. "Homme 1" est une personne qui est sortie du projet et puis revenue pour régulariser sa situation.

	Entrée dans le projet	Sortie	Durée de l'accompagnement	Situation à la sortie	Motifs de fin de suivi
Homme 1	Août 2015	Août 2020	5 ans	En logement	Décision conjointe
Homme 2	Juillet 2018	Mai 2020	1 an et 10 mois	Décès	Décès
Homme 3	Décembre 2017	Novembre 2020	2 ans et 11 mois	En logement	Décision conjointe
Homme 4	Juillet 2017	Septembre 2020	3 ans et 1 mois	En logement	Décision conjointe

Pour la colonne "entrée dans le projet", nous considérons cette entrée effective dès le début de l'accompagnement. Leur entrée en logement a eu lieu plusieurs mois après cette date.

La question de la sortie de projet reste délicate et peut amener son lot d'angoisses aux bénéficiaires. En 2020, la crise sanitaire n'a pas aidé à la stabilisation des bénéficiaires quant à leur consommation et à leur santé mentale. Certains suivis étaient proches de la sortie de projet avant la crise sanitaire et cette sortie a dû être postposée. Des démarches administratives ralenties, des rendez-vous annulés, ... Le ralentissement ou l'impossibilité d'effectuer des démarches a également ralenti le processus de rétablissement des bénéficiaires, et par la même occasion le turn-over du projet.

## 3.2. Les accompagnements en 2020

### A. Suivis actuels

L'équipe Housing First a donc intégré 9 personnes dans le projet en 2020. Elle a également accepté le retour de deux bénéficiaires (dont un déjà sorti).

En effet, les principes Housing First permettent aux bénéficiaires de revenir dans le projet s'ils en font la demande et que l'équipe estime qu'il n'y a pas d'alternative.

	Nombre de suivis (au 31 décembre 2020)
Entrée dans le projet en 2013	1
Entrée dans le projet en 2017	2
Entrée dans le projet en 2018	3
Entrée dans le projet en 2019	6
Entrée dans le projet en 2020 et retour	10
Suivis Housing First jeunes	3
Total	25

### B. Situations logements

Parmi ces 25 personnes suivies, 22 étaient en logement au 31/12/20 et 3 étaient encore sans-abri.

Logement	Type de logement	Nombre
Logements publics (la Sambrienne)	Durable	16
Agence immobilière sociale (AIS)	Durable	3
Propriétaires privés (via Capteur logement)	Durable	1
Logement temporaire	De transit	1
Logement d'insertion	De transit	1

Pour le logement, l'équipe Housing First travaille avec le Capteur logement, dont une partie de sa fonction consiste à fournir du logement au projet.

Le Capteur logement a pour fonction de travailler avec des propriétaires privés et de jouer les intermédiaires entre propriétaires et bénéficiaires. Cependant, les logements sur le marché privé étant souvent inaccessibles pour le public Housing First, le Capteur a pu développer des collaborations avec l'Agence immobilière sociale et avec la Sambrienne.

Un accord avec l’AIS avait permis de disposer de 8 logements spécifiquement pour Housing First. Ce quota a été atteint et nous remarquons que seuls 3 bénéficiaires sont encore suivis par l’équipe accompagnante, tandis que les 5 autres sont sortis du projet.

La collaboration a ensuite démarré avec la Sambrienne. Les logements publics sont en effet idéaux pour nombre des bénéficiaires Housing First mais le temps d’attente pour en obtenir un peut être très long, malgré les points de priorité pour les personnes sans-abri. Cela va à l’encontre du principe Housing First “Un accès direct et rapide au logement”. Le Capteur a donc travaillé à une collaboration et Housing First peut désormais avoir recours à la dérogation "article 23" pour la cohésion sociale ou l'urgence sociale. Cette procédure accélère nettement le processus d’obtention d’un logement.

### C. Profils des bénéficiaires

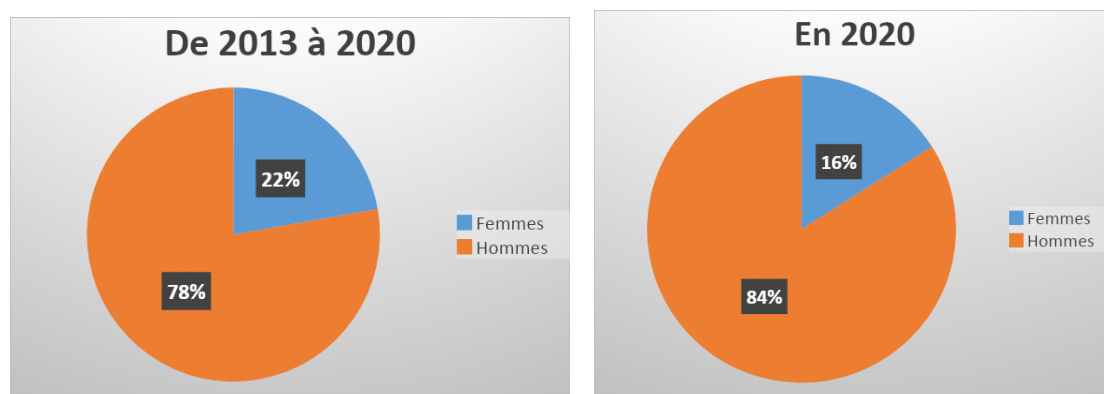
Depuis le début du projet, en 2013, Housing First Charleroi a accompagné 63 personnes. Nous avons inclus dans ces bénéficiaires le Housing First jeunes et les personnes encore sans-abri mais déjà accompagnées par l’équipe<sup>2</sup>.

Nous vous proposons une vue d’ensemble des profils des bénéficiaires, en comparant la période de 2013 à 2020 et l’année de 2020 (en sachant que cette année est reprise dans la première période également).

Pour 2020, les chiffres démontrent la situation au 31 décembre 2020, et ne reprennent donc pas les personnes sorties du projet pendant l’année.

- Répartition des bénéficiaires par genre

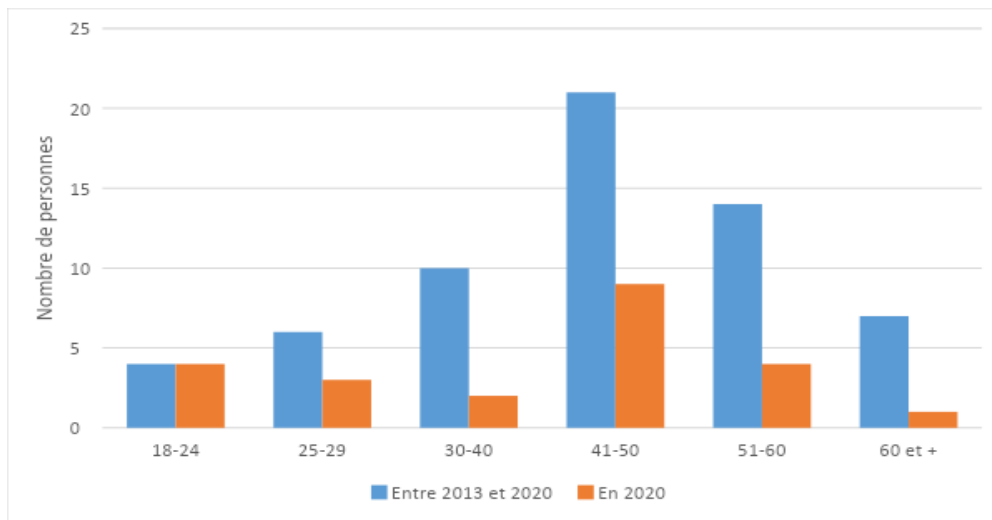
En règle générale, le dispositif Housing First reçoit plus de candidatures pour des hommes que pour des femmes. Cela correspond aux réalités des services d'accueil d'urgence sociale à Charleroi. En 2020, la proportion est moindre puisqu’il n’y a que 4 femmes dans le projet. Notons que 3 d’entre elles ont moins de trente ans.



---

<sup>2</sup> Ces trois personnes ne sont donc pas reprises dans les chiffres du Housing First Lab au 31/12/20.

- Répartition par âge

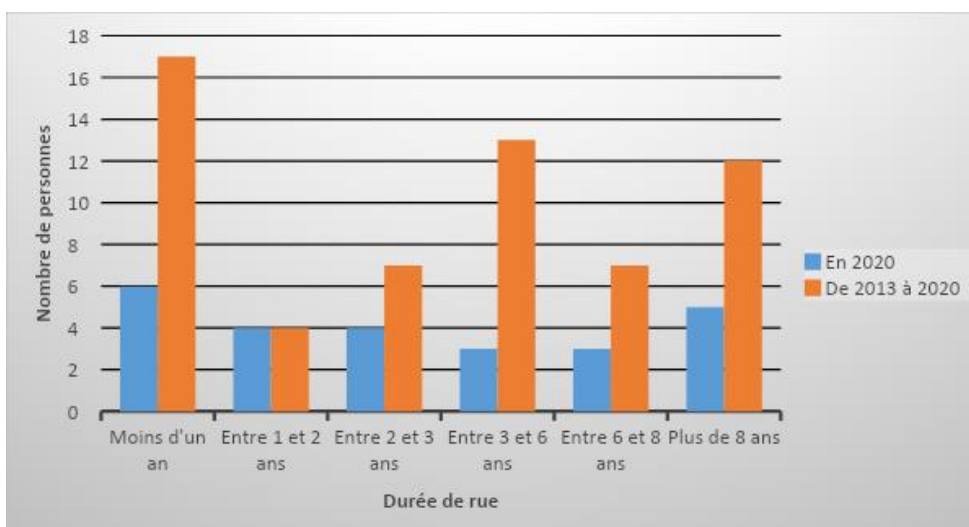


On remarque que la proportion des jeunes en-dessous de 30 ans a augmenté. Cela s'explique entre autres par le Housing First jeunes, qui comprend 3 personnes en 2020. Toutefois, en 2019, ce pourcentage était déjà de 18,3% du public Housing First.

On constate également que la catégorie 41-50 ans est fortement représentée et que les suivis de plus de 50 ans ont diminué en 2020.

- Répartition des bénéficiaires par durée de rue

La durée de rue se définit comme la durée que la personne a passée en rue, chez un tiers, dans les abris de nuit ou en squat avant l'entrée dans le projet. Lors de son entrée dans le projet, elle peut encore rester plusieurs mois en rue, car les démarches pour obtenir un logement sont parfois longues ou parfois compliquées.





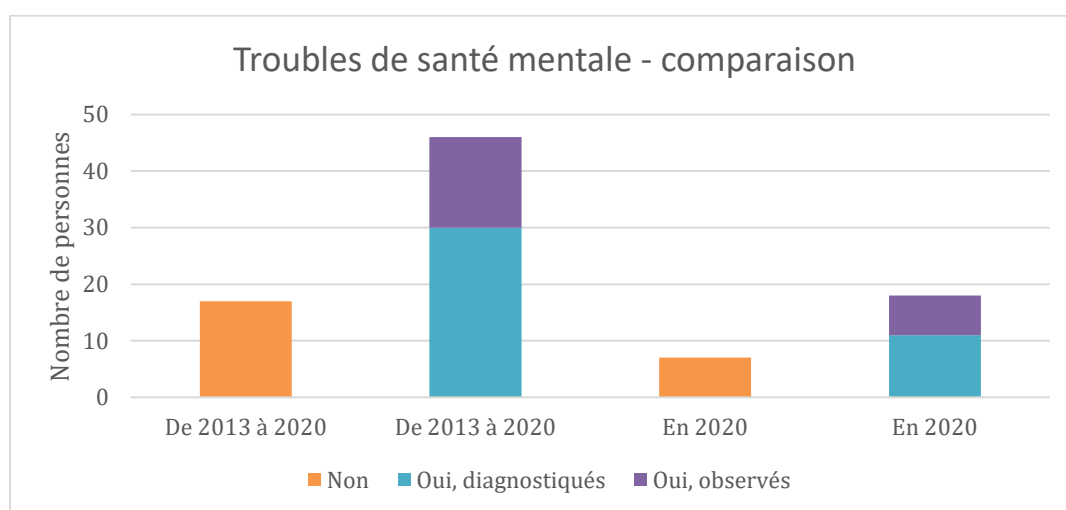
De 2013 à 2020, les catégories “moins d’un an de rue”, “entre 3 et 6 ans de rue” et “plus de 8 ans de rue” sont les plus représentées.

Pour l’année 2020 seulement, la proportion entre les catégories est fort proche, mais c’est la première et la dernière catégorie qui sont les plus représentées.

Housing First intègre dans le dispositif un public avec un long parcours de rue. Celui-ci doit être de 2 ans minimum. Comment dès lors expliquer que des personnes avec moins de 2 ans de rue soient tout de même intégrées dans le projet ?

- La durée de rue est parfois complexe à déterminer par le service envoyeur lorsqu’il remet la candidature à Housing First, ainsi que par le bénéficiaire. De plus, le service n’a parfois pas connaissance d’autres passages en rue lors du parcours de vie de la personne. Cette catégorie est donc souvent sous-estimée.
  - Des personnes ont parfois un temps en rue plus réduit mais avec un temps passé en institution plus important (aide à la jeunesse, maison d’accueil, ...).
  - Dans une optique préventive, l’équipe préfère parfois prendre en charge une personne qui correspond au profil, même avec un temps de rue plus court, car elle sait que peu de structures seront adaptées pour cette personne, et cela permet donc d’éviter une chronicisation.
  - L’équipe suit des situations très complexes et, à certains moments, a la capacité de prendre en charge des dossiers “plus légers” et n’a pas la capacité d’intégrer un profil plus “lourd”.
- Problématiques de santé rencontrées

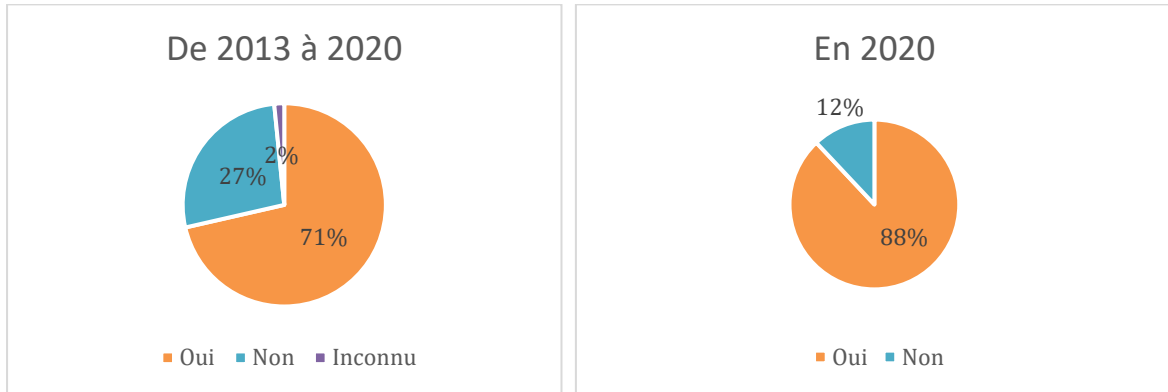
Les bénéficiaires Housing First rencontrent des problématiques de santé mentale ou d’assuétudes, associées à un long parcours de rue. Ces problématiques se cumulent parfois, et à cela s’ajoutent des problèmes de santé physique dans certaines situations.



On remarque que les troubles de santé mentale, qu’ils soient diagnostiqués ou observés, sont fort représentés parmi la population Housing First. De 2013 à 2020, ce sont 46 personnes sur 63. Pour 2020 seulement, ce sont 18 personnes sur 25.

- Problématiques de consommation

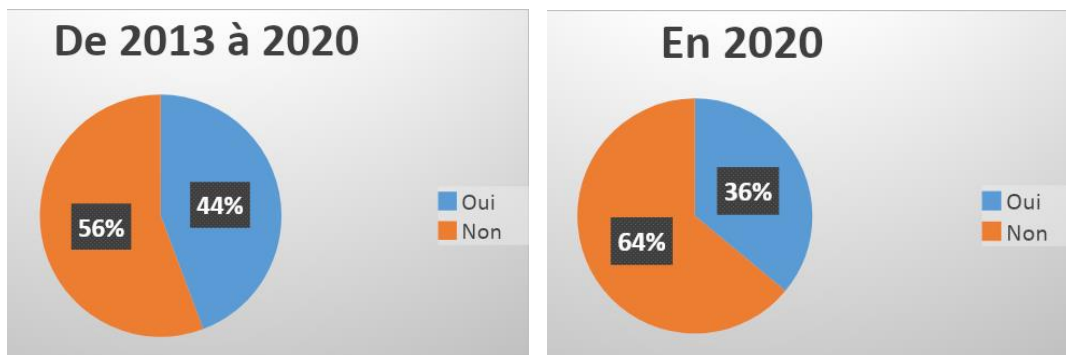
Les troubles d'assuétude peuvent comprendre l'alcool, les médicaments et la consommation de drogues.



On constate qu'en 2020, la proportion des consommateurs augmente à 88% du public.

De plus, ces chiffres, mis en relief avec ceux des troubles de santé mentale, démontrent le cumul des deux problématiques pour une part importante du public Housing First.

- Problématiques de santé physique



Les problèmes de santé physique évoluent au fil de l'accompagnement, car celui-ci peut durer plusieurs années. Housing First a parmi ses principes méthodologiques la réduction des risques sanitaires, qu'ils soient liés à l'assuétude des bénéficiaires ou à d'autres problématiques de santé. L'équipe amène les bénéficiaires vers le système de soins et vers l'autonomie de la personne.

## 4. Partenariats

Le projet Housing First, dès sa construction, a été élaboré dans une vision partenariale. Plusieurs services du réseau Relais social de Charleroi ont pu détacher un travailleur, via la réception de la subvention Housing First leur correspondant. La volonté a donc été, dès le départ, d'installer Housing First au sein du réseau et de faciliter le lien avec les services de première ligne.

Housing First, malgré des débuts difficiles pour s'intégrer dans le réseau, est aujourd'hui un dispositif à part entière, reconnu et sollicité par le réseau. Il vient en complémentarité des services existants et offre un accompagnement pour un public très complexe.

Toutefois, il fonctionne avec des moyens humains limités, tout en prenant en charge des profils avec de multiples problématiques. Il est donc essentiel de travailler avec des partenaires. Parmi eux se trouvent nombre de services de la grande précarité, qui rencontrent le public Housing First (CPAS, services liés à la consommation, accueils de jour et de nuit, ...), ainsi que les dispositifs du secteur de la santé mentale. De plus, l'aide des services envoyeurs lors d'une candidature est indispensable. Enfin, les services connexes comme les aides-familiales, les infirmiers à domicile, la médiation de dettes, ... sont aussi sollicités par l'équipe afin de garantir le maintien en logement.

Le travail avec le Relais santé, qui se trouve dans le même bâtiment que le Housing First, est également un plus. L'accès aux soins de santé est une problématique courante chez les bénéficiaires Housing First et la collaboration avec le Relais santé à ce niveau-là est fort appréciée par l'équipe.

Enfin, les partenariats pour l'obtention de logements sont également très importants pour l'équipe Housing First.

- Le capteur logement

Le Capteur logement, intégré dans l'équipe de la Coordination générale, dédie une partie de son temps de travail au projet Housing First. Grâce à lui, l'équipe peut consacrer ce temps gagné à de l'accompagnement et donc directement à du travail social.

Lorsqu'un bénéficiaire Housing First cherche un logement, l'équipe remet la candidature auprès du Capteur. Celui-ci recherche un logement auprès des propriétaires privés, de l'agence immobilière sociale, du GPL (groupe partenariats logements) qui comprend plusieurs partenaires logements du réseau (publics et associatifs).

De plus, depuis ses débuts, le Capteur logement a pu obtenir un accord avec l'Agence immobilière sociale pour un quota de 8 logements (déjà comblés) et un accord avec la Sambrienne (voir ci-dessous).

Cette aide du Capteur logement garantit les principes Housing First suivants :

- Le logement comme droit fondamental et sans condition d'accès (logements décents, de qualité, diffus)
- La séparation du logement et de l'accompagnement.

En effet, le Capteur joue l'intermédiaire avec les propriétaires. Il garantit au locataire qu'il sera bailleur (il signe lui-même son propre bail) et il assure au propriétaire le suivi du paiement des loyers.

Le Capteur aide également à l'obtention de logements accessibles financièrement aux bénéficiaires Housing First.

- La Sambrienne

La Sambrienne est la société de logements publics à Charleroi. La Sambrienne a souhaité s'inscrire dans le Housing First dès son lancement et a mis en location 8 logements pour les bénéficiaires du projet. Depuis 2016, c'est via l'article 23 du Code wallon du logement et de l'habitat durable (urgence et cohésion sociale) que ces logements sont attribués.

En 2019, suite à une rencontre sollicitée par le Relais Social et pilotée par la SWL (Société Wallonne du Logement), la Sambrienne a marqué sa volonté de renforcer sa collaboration dans le projet Housing First et a proposé de mettre en location 24 logements aux bénéficiaires. Au-delà de mettre ces logements en location via l'article 23, la volonté des différents interlocuteurs était de considérer le projet Housing First comme projet spécifique permettant ainsi un mécanisme dérogatoire pour les attributions.

Le projet Housing First ne s'inscrivant pas dans le cadre d'un programme régional de requalification proposé par la commune, la deuxième possibilité pouvait être actionnée. Aujourd'hui, suite aux démarches entreprises par le Relais Social de Charleroi, la SWL a sollicité le Gouvernement, à travers le cabinet du Ministre du Logement, pour considérer le projet Housing First comme projet spécifique. Les négociations sont en cours depuis le début de l'année 2020 et il semblerait qu'un accord soit trouvé au niveau du cabinet du logement.

La Sambrienne, souhaitant renforcer sa collaboration de manière transitoire, a élargi le nombre de logements à 16, via l'article 23.

Cette dérogation via l'article 23 permet à l'équipe Housing First de réduire le temps d'obtention d'un logement, car la procédure classique pour l'attribution d'un logement social est très longue et ne permettrait pas "l'accès rapide à un logement". Cet aspect est essentiel pour Housing First, mais l'est également l'accès à un loyer correspondant aux revenus de la personne.

- Logements temporaires

2020 a été marquée par la crise sanitaire face à la pandémie Covid-19. Pendant cette période, le Relais social de Charleroi a souhaité aider à désengorger les services de première ligne. Pour ce faire, le Relais social a pris en gestion trois maisons : la première pour servir de maison de confinement pour personnes sans-abri, les deux suivantes seront des logements temporaires collectifs. Ces deux maisons ont été occupées par des personnes provenant de maisons d'accueil ou de la rue.

La Coordination générale s'est donc attelée à la gestion de ces maisons et a souhaité créer des ponts entre les projets. Les logements temporaires ont proposé une chambre pour un bénéficiaire Housing First.

Cette possibilité de passer par un logement de transit est peu utilisée par l'équipe Housing First, car les principes insistent sur la mise en logement durable dès le départ. Toutefois, pour certains bénéficiaires qui vivent en rue, il est difficile d'avancer sur leurs démarches administratives menant au logement car ces bénéficiaires sont souvent en mouvement, fréquentant ou pas les services de première ligne, et dormant parfois dans des lieux non fixes. Proposer un logement temporaire à un profil de ce type permet de ne pas vivre ces difficultés et de diminuer le temps passé en rue. La durée de l'accompagnement sera également plus courte, ce qui permettra un turn-over dans le projet.

Bien entendu, cette possibilité ne correspond pas à toutes les personnes, car il s'agit d'un logement communautaire et transitoire.

- Solidarités nouvelles

La collaboration avec Solidarités nouvelles a débuté avec un logement temporaire. Cette ASBL de droit au logement, et APL, disposait dans ses tiroirs d'un projet de logement communautaire pour jeunes entre 18 et 25 ans. La Coordination générale a souhaité soutenir ce projet et mettre à disposition un des logements temporaires.

Peu de temps après, était mis en place le Housing First jeunes. L'accompagnatrice sociale du Housing First jeunes a soutenu le projet de Solidarités nouvelles, en intégrant l'équipe accompagnante du logement temporaire. De plus, une chambre était disponible pour un suivi Housing First jeunes.

## 5. Au-delà de Charleroi

- Supervision Housing First Lab

En 2019 et 2020, le Housing First Lab a effectué une supervision de l'équipe Housing First Charleroi, afin d'aider l'équipe sur des difficultés rencontrées avec des bénéficiaires, à la lumière des principes Housing First.

En janvier, l'intervention de Renaud De Backer a permis d'aborder la méthodologie face à la sortie de projet des bénéficiaires et aux éventuels retours.

En mars, la supervision a mis en avant les difficultés de communication au sein de l'équipe, insistant sur la nécessité d'utiliser des outils efficaces et correspondant aux réalités de l'équipe. De plus, la communication envers les bénéficiaires sur les finalités du projet a également été un point de discussion.

Cette réunion devait mener à une réorganisation du fonctionnement de l'équipe, en se basant sur les réflexions individuelles de chacun.

En juin, le système de référents avait déjà été mis en place, afin d'optimiser le fonctionnement de l'équipe. La rencontre avec Renaud De Backer a permis d'aborder une situation complexe pour l'équipe, ainsi que de travailler sur le cadre d'intervention.

Ces supervisions sont fort appréciées par l'équipe car elles apportent un point de vue externe, une remise en question de l'application des principes Housing First, une comparaison avec les autres projets Housing First belges et des outils.

- Réunions des coordinateurs Housing First wallons

Les Housing First de Wallonie s'étaient déjà réunis les années précédentes, mais c'est en 2020 que les coordinateurs décident de se réunir régulièrement.

Ces réunions permettent de remettre en question ses propres pratiques, de s'inspirer des pratiques des autres projets, de connaître les évolutions locales, de partager des outils et des réflexions, ... Mais l'objectif principal est de se connaître et de porter un message commun pour toute la Wallonie, toujours dans l'optique de financements pérennes et d'amélioration des projets.

## 6. Conclusion et perspectives

- Au niveau des partenariats

Les partenariats sont essentiels pour Housing First, dans le but de prendre en charge au mieux les bénéficiaires mais aussi pour créer un réseau autour d'eux.

En 2020, Housing First s'est montré plus disponible pour le réseau : rencontre collective pour expliquer le projet et la philosophie, communication lors des candidatures, partage de savoir-faire, recherche de solutions logements pour les partenaires, participation à des concertations, ... C'est l'année de la réouverture vers le réseau.

De plus, de nouveaux partenaires se sont tournés vers Housing First en 2020, montrant un désir de faire confiance et une volonté d'avancer ensemble.

Le partenariat avec les logements temporaires a en outre créé des opportunités: une mise à l'abri possible pour des bénéficiaires le souhaitant, mais aussi un travail conjoint avec Solidarités nouvelles pour des profils jeunes.

Mais ce sont les collaborations régulières et efficaces avec le Relais santé et le Capteur logement qui apportent un soulagement et une aide indéniable pour l'équipe accompagnante. Tout d'abord, le Relais santé est le partenaire privilégié pour les soins de santé. Des conseils avisés, la présence de médecins et d'un psychologue, un suivi des traitements, un accueil en journée, sont des avantages pour Housing First, situé dans le même bâtiment. Le Relais santé a en outre ouvert une maison de soins "le Requinqu'eux", ce qui a été utile pour un bénéficiaire Housing First encore en rue.

Ensuite, le Capteur logement dédie une partie de son travail à la captation de logements pour Housing First et à la mise en place de collaborations avec les partenaires logements. L'équipe accompagnante ne peut pas prendre sur son temps pour effectuer ce travail. Cela réduirait la part du travail social et augmenterait la durée d'accompagnement. L'absence d'un capteur logement aurait un impact négatif important sur le projet mais aussi sur le rétablissement des bénéficiaires Housing First.

Pour 2021, Housing First s'attachera à développer d'autres partenariats avec le secteur de la grande précarité et à améliorer sa communication envers les autres services. De nouveaux ponts avec le secteur des assuétudes et celui de la santé mentale restent encore à mettre en place, notamment lors de l'apparition de nouveaux projets. Nous pensons par exemple à l'homogénéisation récente des SPAD, dont les missions rencontreront nécessairement les besoins du Housing First. Des appuis opérationnels forts en matière de santé mentale sont indispensables pour l'équipe accompagnante, qui est outillée pour certaines situations et parfois démunie pour d'autres.

Nous pensons également que, si une salle de consommation ouvrait à Charleroi, ou un projet d'hébergement adapté, Housing First devrait idéalement se saisir de cette opportunité pour développer des ponts : mettre à profit son expertise en matière de logement pour les partenaires assuétudes ; partager les savoirs et savoir-faire ; ... D'autant plus qu'une partie considérable des bénéficiaires Housing First sont des consommateurs de psychotropes.

- Au niveau du projet

L'équipe Housing First tente au mieux de respecter ses principes méthodologiques et d'exercer un turn-over dans le projet. Ce turn-over minimum est appliqué car, d'une part, c'est une obligation, et, d'autre part, afin de garantir la prise en charge régulière de nouveaux candidats proposés par le réseau.

En 2020, 33 candidatures ont été remises à Housing First. L'équipe, n'ayant pas atteint sa capacité maximale fin 2019, a pu faire entrer une douzaine de personnes. Ce chiffre est élevé. Le turn-over sera bien moindre en 2021. Cela signifie que nombre des candidats ne seront pas pris en charge par Housing First, ni par aucun autre service. Seul Housing First possède la compétence et la méthodologie pour accompagner ces candidats aux profils complexes et les maintenir en logement à long terme. Quid donc de ces laissés pour compte? Housing First dispose d'une capacité d'action trop faible par rapport aux besoins. Ce ne sont que 2,5 ETP pour effectuer un accompagnement intensif et à long terme, qui dure en moyenne deux ans.

Il est donc nécessaire de renforcer l'équipe accompagnante Housing First, afin de prendre en charge des personnes sans-abri récurrentes, mais aussi des personnes ne trouvant pas leur place dans les autres dispositifs.

Par contre, Housing First a eu l'opportunité, en 2020, de disposer d'une nouvelle accompagnatrice dans l'équipe, dédiée à l'affiliation sociale, et qui se poursuit en 2021. Cet engagement a eu des impacts positifs sur l'équipe et sur le projet :

- Soutien à l'équipe lors de la crise sanitaire (qui a exacerbé les problématiques d'angoisse et de solitude des bénéficiaires)
- Reprise de suivis pour se consacrer à de l'affiliation sociale (engendrant un turn-over dans le projet)
- Continuité de l'offre de service (proposant de l'insertion socio-professionnelle, ce que Housing First n'a pas la capacité de faire)
- Aide au maintien en logement

La solitude est une problématique très présente au sein des bénéficiaires Housing First. Elle s'ajoute aux troubles d'anxiété, de dépression, d'estime de soi, mais aussi à la problématique de consommation. Le logement individuel peut être vécu comme brutal. Les liens avec la rue et les comportements associés sont difficiles à rompre. Les écueils de la rue sont parfois amenés au sein du logement.

La présence d'une accompagnatrice dédiée à l'affiliation sociale, pour diminuer ces problématiques et apporter des solutions à long terme, est donc indispensable dans l'équipe. Nous souhaitons donc trouver des financements pour maintenir le projet Working First au sein du Housing First.

Toutefois, le mieux serait de pouvoir mettre ce projet à disposition de tout le réseau de la grande précarité, fort éloigné du secteur de l'insertion socioprofessionnelle en termes d'outils et de partenariats.

Enfin, la mise en place du Housing First jeunes, déterminé par les besoins exprimés par le secteur de l'aide à la jeunesse, a démontré également sa nécessité au sein des services de la grande précarité. En effet, sur les 33 candidatures reçues en 2020, 9 étaient des jeunes entre 18 et 30 ans. Ces candidatures n'ont pas été envoyées dans le cadre du Housing First jeunes, mais bien dans le cadre du Housing First.

Ces chiffres montrent la nécessité de ce projet, alors même que les partenariats ne se sont pas encore développés (seulement 4 mois de projet en 2020). Les contacts avec le secteur de l'aide à la jeunesse doivent s'intensifier, afin que ce projet leur bénéficie également. Enfin, il sera nécessaire d'évaluer ce projet et de rechercher des financements stables.