

bruss'help.brussels 

Évaluation des projets sociaux en hôtels

2nde Période 07/21
04/22

Bruss'help · asbl de droit public

Numéro d'entreprise : 0723.632.965

Rue de l'Association 15, 1000 Bruxelles

Colophon

AUTEUR : SARAH VAN GAENS

MISE EN PAGE ET EDITION FINAL : EVA SALMAN

COMITÉ D'ACCOMPAGNEMENT : HARM DELEU (ODISEE), FRANÇOIS BERTRAND, LOUISE PAQUOT

EDITEUR RESPONSABLE : FRANÇOIS BERTRAND

PHOTOGRAPHIES : KIM SATTLER

Sommaire

1	Introduction	1
2	Objectifs de l'évaluation	3
3	Méthodologie	3
4	Structure du rapport	5
5	Aperçu général des projets.....	6
6	Analyse qualitative	9
7	Projet social en hôtel géré par DoucheFLUX	17
8	Hôtel Belvue.....	28
9	Home Less Víncula.....	36
10	H.I.T. 18-25 et Mam'solo.....	45
11	Analyse quantitative	56
12	Conclusions et recommandations générales	62
13	Bibliographie.....	65
14	Table des illustrations	67
15	Annexes.....	68

1 Introduction

HISTORIQUE DES PROJETS SOCIAUX EN HÔTELS

La crise COVID-19 a confronté le secteur de l'aide à une réduction de ses capacités d'accueil et d'hébergement. En raison du confinement, un besoin en places supplémentaires a été rapidement identifié. Plusieurs initiatives ont été prises afin d'activer des dispositifs permettant d'accueillir les personnes sans-abri, par le renforcement des centres de jour et la création d'un centre COVID+. C'est dans ce contexte que le secteur hôtelier a été approché pour permettre l'hébergement d'urgence de personnes sans-abri avec la collaboration et l'implication des acteurs de l'aide et des soins.

APERÇU DES LIEUX

Lors de la première vague de contamination, 950 places ont été activées dans 12 hôtels en Région de Bruxelles-Capitale. À partir de la deuxième vague (qui a officiellement commencé le 31 août 2020) et jusqu'au 30 juin 2021, 750 places étaient toujours actives (SDS, 2020).

Au début de cette deuxième vague, il n'était pas aisé de prolonger ou capter des capacités supplémentaires d'hébergement. De nombreux hôteliers espéraient alors une reprise des activités touristiques. Le second confinement de l'automne 2021 a renversé la situation (Striano, 2021).

Ainsi, après une première évaluation des projets sociaux en hôtel (2021), la Commission Communautaire Commune a décidé de prolonger un certain nombre de projets et d'en financer de nouveaux sous l'égide de Bruss'help. L'objectif était de compter 190 places au 21/12/2021

(2021a) dans le cadre du Plan de Relogement, article 27¹. Le cabinet du ministre Alain Marron (membre du Collège réuni de la COCOM, chargé de la Santé et de l'Action sociale, conjointement avec la Ministre Elke Van den Brandt) a demandé que ces places soient évaluées. Entre le 1er juillet et le 31 octobre 2021, 80 places sur 190 places étaient activées au sein de 2 hôtels², et à partir du 1er décembre 2021, 182 places étaient actives au sein de 6 hôtels :

Figure 01 – Aperçu des projets. Situation 01/12/2021 – 30/04/2022

Nom du projet	Nombre de places	Date de fin
Hôtel géré par DoucheFLUX	30	30/04/2022 (ensuite prolongé jusqu'au 30/04/2023 inclus)
Hôtel Fierlant	50	30/04/2022
Hôtel Belvue	38	30/04/2022
Home Less Vincula	24 places COCOM	31/12/2022
H.I.T. 18-25	10	30/04/2022 (ensuite prolongé jusqu'au 31/12/2022 inclus)
Mam'solo	30	30/04/2022 (phasing out avec les dernières familles jusqu'au 30/06/2022 inclus)

¹ https://nawalbenhamou.brussels/wp-content/uploads/2021/01/Plan-Urgence-Logement_DEF.pdf

² En plus, comme mentionné dans la circulaire 7 de Bruss'help (2021a): « un dispositif social en hôtel situé sur le territoire de Schaerbeek [était] par ailleurs toujours actif jusqu'au 31/10/21 (40 places). Ces places ne sont donc pas comptées dans le total de 190 places ».

Depuis, deux projets ont été prolongés et un est encore en cours, de sorte que trois projets sont toujours actifs depuis mai 2022.

RÔLE DE BRUSS'HELP

Dans le cadre de son mandat, Bruss'help est responsable de l'orientation des publics vers ces hôtels, du suivi ainsi que de l'évaluation de ces initiatives. Les modalités d'attribution sont décrites dans trois Circulaires (Bruss'help, 2021a).

OBJECTIFS DES PROJETS

Comme le premier rapport d'évaluation des dispositifs hôtels (Striano, 2021) le mentionne, initialement et jusque fin juin 2020, ces projets étaient conçus comme une solution d'urgence pour offrir un abri temporaire aux personnes sans-abri. De ce fait, l'accès à ces dispositifs était inconditionnel et gratuit. Les personnes accueillies n'étaient pas tenues de disposer d'un revenu ou de documents de séjour.

Comme la crise sanitaire s'est prolongée, ces projets ont pu offrir à leurs utilisateurs un accompagnement psychosocial plus intensif, particulièrement à partir de la seconde vague. En 2021-2022, on a cherché à élaborer une vision pour soutenir les personnes de manière plus durable.

Ainsi dans la mesure du possible, chaque opérateur social en hôtel fournit désormais un accompagnement qui vise l'accès à un logement durable, et ce choix a influencé le profil des personnes hébergées dans les nouveaux projets sociaux en hôtel. Les personnes prises en charges disposant déjà de documents de séjour et d'un revenu (droits sociaux) ont augmenté (Striano, 2021). Toutefois, des places d'accueil pour les personnes sans titres de séjour sont souvent restées de mise.

Depuis les nouvelles conventions (à partir de juillet 2021), les objectifs sont déterminés en fonction des sous-catégories de bénéficiaires (voir figure 02). L'opérateur social partenaire accorde une attention particulière à la situation des personnes et des compositions familiales.

Figure 02 – Catégories du public cible et leurs objectifs

Objectifs selon les 4 catégories (Bruss'help, 2021b-f) :

Cat. 1 : Personnes titulaires d'un titre de séjour, dont les droits ont été ou peuvent être ouverts en Belgique, et qui sont autonomes.

Orientation vers un foyer, un logement permanent ou un logement assisté.

Cat. 2 : Personnes titulaires d'un titre de séjour, dont les droits ont été ou peuvent être ouverts en Belgique et qui ne sont pas autonomes en raison de facteurs nécessitant une assistance plus intensive.

Même possible orientation que pour la catégorie 1, si les facteurs de risque ou de vulnérabilité peuvent être travaillés.

Cat. 3 : Citoyens de l'Union ou ressortissants de pays tiers sans séjour légal, mais qui pourront probablement obtenir un permis de séjour dans les 6 mois. Il s'agit de personnes qui peuvent être autonomes ou non.

Orientation vers l'ouverture de certains droits (principalement la régularisation).

Cat. 4 : Personnes pour lesquelles une résidence légale ne paraît pas possible.

Ouverture du droit à une assistance médicale urgente et à l'accès à des soins spécialisés en cas de besoin, accès à une assistance juridique et à des informations sur mesure concernant le statut de résidence (éventuellement la possibilité d'un retour volontaire).

ÉVALUATION

Les projets sociaux en hôtels diffèrent les uns des autres et ont développé des projets d'accompagnement spécifiques distincts de ceux des centres d'accueil traditionnels. En ce sens, ils constituent une innovation dans le secteur de l'aide aux personnes sans-abri et c'est pour cela que le premier rapport d'évaluation a été publié (Striano, 2021) sur la période d'avril 2020 à avril 2021.

Le présent rapport vise à analyser la plus-value de ces projets pour la période juillet 2021 – avril 2022. En effet, les balises des projets ont été clarifiées et partiellement modifiées dans les nouvelles conventions à partir de juillet 2021.

2 Objectifs de l'évaluation

Ce rapport vise à **informer** le secteur et le grand public sur le travail effectué. Il pourra également servir pour les projets existants et des projets futurs comme source **d'inspiration**. Pendant la durée des projets, chaque coordinateur et/ou directeur a fait des choix différents, ce qui rend chaque projet novateur à sa manière.

Les **points forts**, **points faibles** et les **difficultés** rencontrés sont mis en avant, ainsi que des **recommandations** pour la suite (des projets encore existants et des projets futurs). Mais l'objectif principal de cette évaluation est d'investiguer la plus-

value de l'ensemble des projets sociaux en hôtels pour les personnes sans-abris, tant pour ce qui concerne le relogement, l'ouverture des droits et bien-être, et d'en conclure la **durabilité** de ce genre de projets.

3 Méthodologie

ÉTUDE DE DOCUMENTS

Pour la préparation de la méthodologie, les questions pour les interviews, les analyses, et pour l'écriture de l'historique du projet Home Less Vincula, les textes suivants ont servis de support :

- Les conventions (Bruss'help, 2021b, c, d, e et f)
- Les circulaires #7, #7bis et #7ter de Bruss'help (Bruss'help, 2021a ; Bruss'help, 2021g)
- Le rapport d'activité du projet H.I.T. 18-25 et Mam'solo (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022)
- Les arrêtés de subvention des projets
- Autres sources d'information, comme mentionnés dans les références.

RENCONTRES, VISITES ET INTERVIEWS

L'évaluateur a assisté en février à un groupe de travail avec les coordinateurs des projets, et les collègues de Bruss'help ont également été consultés pour des questions ponctuelles. Il s'agit surtout de la direction, la Cellule Orientation, le Pôle Relance et la coordinatrice du secteur d'aide aux justiciables.

En avril-mai 2022, cinq interviews ont eu lieu :

- Le 8 avril : avec le coordinateur du projet Home Less Vincula
- 14 avril : avec le directeur de Source ASBL (projet Home Less Vincula)
- Le 20 avril : avec le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX
- Le 22 avril : avec les coordinateurs des projets H.I.T. 18-25 et Mam'solo
- Le 16 mai : avec le coordinateur du projet en hôtel Belvue

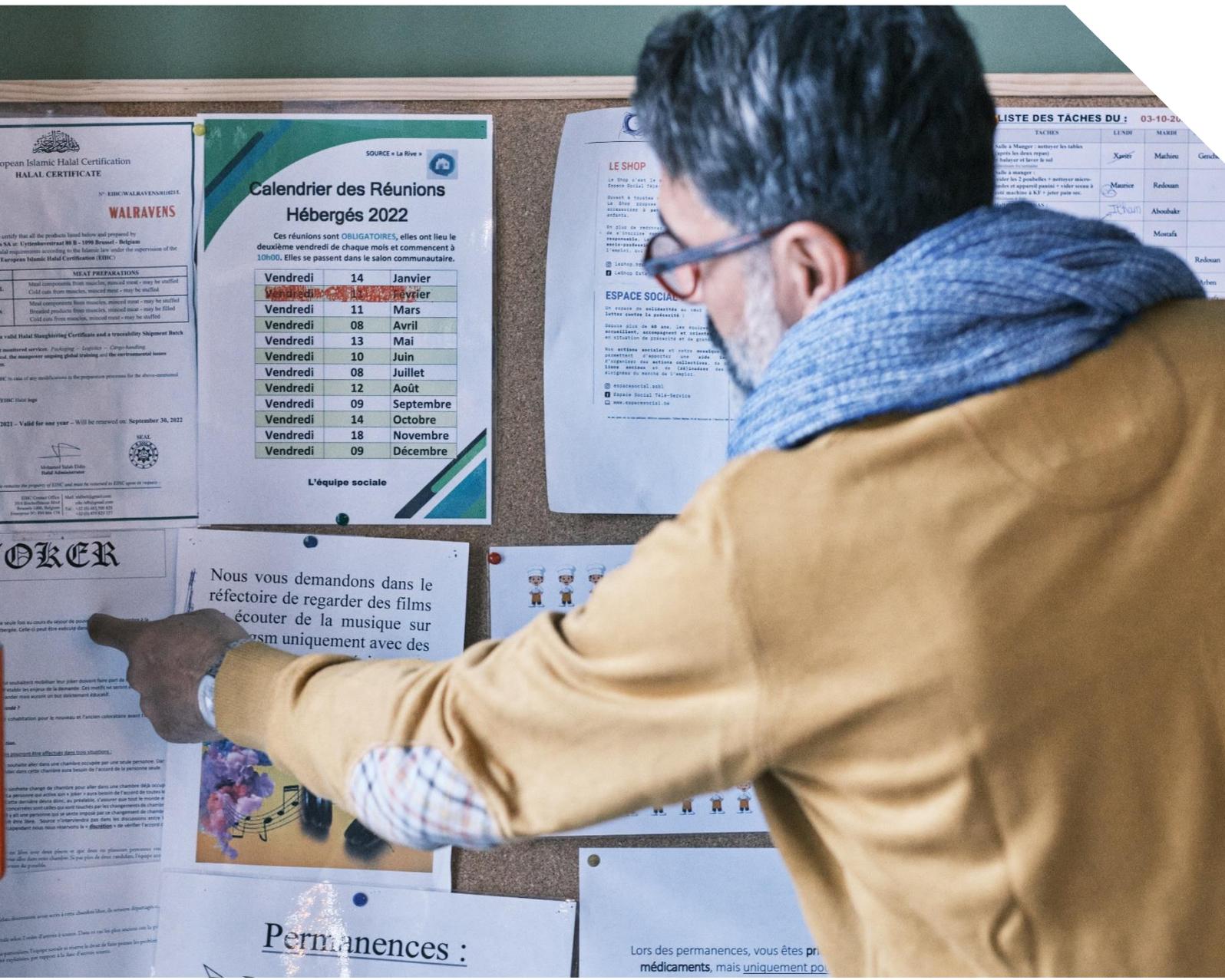
Il n'a pas été possible pour le CPAS de Forest de faire une interview sur le projet en hôtel Fierlant, ni de remettre le rapport

d'activité. Cependant, nous disposons de la grille de monitoring et de l'évaluation dûment encodée. L'hôtel a aussi été visité, tout comme les 5 autres dispositifs.

COLLECTE DE DONNEES

La grille de monitoring et d'évaluation qui a été utilisée pour l'analyse quantitative du premier rapport d'évaluation a été ajustée fin janvier (sur base des feedbacks informels du secteur, des besoins de l'évaluateur, de la direction et du Pôle Relance pour le monitoring).

Ce même mois, il a été demandé aux projets de remplir cette grille pour la période de février à avril 2022.



4 Structure du rapport

Afin de permettre au lecteur de s'orienter, ce rapport commence par un **aperçu des projets** (chapitre 5). Celui-ci révèle déjà les premières différences entre les projets ; entre autres au niveau de l'accompagnateur social, des modalités pour l'attribution des places et du public cible.

Ensuite le **profil des personnes hébergées** est analysé de manière **quantitative** pour l'ensemble des projets (chapitre 6). Sur ce chapitre, on s'est basé sur des grilles de monitoring et d'évaluation complétées par les 6 projets. L'encodage de février à avril 2022, permet de travailler avec des données uniformisées sur la même période. Néanmoins en lisant les résultats, il faut prendre en compte les projets déjà existants, les nouveaux projets et les projets en phasing out, ainsi que la différence des profils des hébergés par projet.

La partie **qualitative** comprend une **introduction analytique** (chapitre 7), suivie par la **synthèse des interviews d'auto-évaluation des coordinateurs** de projets (chapitres 8-11). En raison de la diversité des projets, il n'était ni souhaitable ni possible d'inclure tous les sujets abordés ni toutes les nuances dans l'analyse. Les interviewés ont pu relire la synthèse de leur interview avant la publication. Les entretiens ont été menés de manière semi-structurée, néanmoins les sujets suivants sont toujours mis en avant :

- Historique
- Budget et composition de l'équipe
- Projet social
- Partenariats
- Convention et circulaire sur les modalités d'orientation
- Autres recommandations

Vu le temps limité et la taille de cette évaluation des 6 projets, il n'a pas été possible d'interviewer tous les partenaires des projets. Les bénéficiaires eux-mêmes n'ont pas non plus été interviewés, mais en pièce-jointe du rapport un résumé des cas de 4 personnes a été ajouté, grâce aux coordinateurs des projets H.I.T. 18-25 et Mam'solo. Ces croquis de profil ont pu être obtenus après un travail social intensif.

Dans chapitre 12, nous essayons de déterminer si ces projets permettent de **réouvrir au mieux les droits des personnes**, en considérant notamment leur catégorie, et s'ils réussissent à **(re)trouver des solutions de logement durable**. Ceci est fait sur base d'une **analyse quantitative** des données des grilles de monitoring et d'évaluation.

5 Aperçu général des projets

Figure 03 – Aperçu des projets de la deuxième période d'évaluation

Pendant la période février – avril 2022, les accompagnateurs sociaux des projets sociaux en hôtels, ont enregistré les données suivantes :

Nom du projet	Projet social géré par DoucheFLUX	Hôtel Fierlant	Hôtel Belvue	Home Less Vincula	H.I.T. jeunes 18-25	Projet Mam'solo
Chargée du projet	DoucheFLUX	CPAS de Forest	Commune de Molenbeek	Source ASBL	CPAS de la Ville de Bruxelles	CPAS de la Ville de Bruxelles
Circulaire sur la modalité d'orientation (2021a)	#7	#7	#7	#7bis	#7ter	#7ter
Nombre des places	30	50	38	24 COCOM (+ 16 COCOF)	10	30 Attention : contrairement aux autres projets hôteliers, les 30 places ne sont pas fixes. On doit attendre jusqu'à ce qu'une place se libère.
Orientation	Via Bruss'help	Via Bruss'help	Via Bruss'help	Via Source	6 places via le CPAS de la Ville de Bruxelles 4 places via Bruss'help	20 places via le CPAS de la Ville de Bruxelles, 10 via Bruss'help
Public cible	Femmes et couples	Mixte	Mixte	Sortants de prison (min. 12 places) Couples Familles Personnes sans titre de séjour	Jeunes entre 18 et 25 ans	Femmes majeures avec enfant(s)

Chambres	26 chambres doubles avec salle de bain privée.	35 chambres de 2 personnes avec salle de bain privée.	Max. 29 chambres avec salle de bain privée.	20 chambres avec salle de douche privée.	10 chambres individuelles, cuisine et sanitaires partagés.	Studios pour maman avec un enfant, appartements pour max maman avec trois enfants. Logements avec kitchenette, salle de bain et wc privés totalement équipés.
Période	1004/20 - 30/04/23	05/20 - 30/04/22	01/12/21 - 30/4/21	01/12/21 - 31/12/22	01/12/21 - 31/12/22	01/12/21 - 30/06/22

PERSONNES REFUSÉES

Figure 04 – Nombre d’acceptations/Motif du refus de la demande (pour 4 projets)

Nombre d’acceptation/Motif du refus de la demande (pour 4 projets)	Total
Accepté	73
Refus du candidat : a trouvé un logement pérenne	2
Refus du candidat : état ou configuration du bâtiment	5
Refus du candidat : sans motif/explication	9
No show	17
Refusé : La personne n’est pas sans-abri	4
Refusé : Le CPAS compétent ne veut pas garder ses compétences	2
Refusé : Le profil de la personne met en danger la viabilité dans le projet	8
Refusé : Autre	2
Total	122

Seuls quatre hôtels ont indiqué les refus au moment de l’entretien. Sur base de ces chiffres, on constate que 49 personnes sur 122 ne sont pas entrées dans les projets, dont 16 écartées par les projets eux-mêmes.

PROFIL DES PERSONNES HEBERGÉES

Pendant la période de référence du 01/02/2022 au 30/04/2022, **158 personnes** étaient (au moins à un moment donné) hébergées dans les 6 dispositifs hôteliers qui étaient opérationnels. Au niveau de la **composition de ménage**, la plupart de ces personnes étaient seules (95). Il avait 14 groupes à 2 (dont 9 couples), 6 groupes à 3, 1 à 5 et 1 à 6. La plupart était de **genre masculin** (83), 57 étaient de genre féminin, 2 étaient définis comme ayant un autre genre, enfin les 16 derniers étaient mineurs. Le nombre d’hommes est paradoxalement élevé, malgré l’existence du projet Mam’solo et le fait que le projet géré par DoucheFLUX accueille uniquement des femmes et des couples. La haute demande des places pour certains profils de personnes était aussi ressentie au niveau de la Cellule Orientation de Bruss’help. Très vite, on a dû geler la liste d’attente pour les hommes seuls les femmes seules et les personnes de catégorie 3 et 4³ afin de pas donner de faux espoirs.

³ Voir figure 02.

En termes d'**âge**, la répartition est la suivante : 16 personnes de moins de 18 ans, 17 personnes entre 18 et 25 ans, 100 personnes entre 26 et 55 ans, 9 personnes entre 56 et 60 ans et 11 personnes entre 61 et 80 ans. Pour 5 personnes, l'âge n'était pas précisément connu.

Figure 05 – Vulnérabilités plus fréquentes

Vulnérabilités plus fréquentes	N°	%
Problèmes de santé mentale	49	36,03
Manque de connaissance administrative	41	30,15
Gestion financière	32	23,53
Consommation problématique des substances autre que l'alcool	31	22,79
Consommation problématique d'alcool	27	19,85
Santé physique	27	19,85
Troubles de comportements	21	15,44

L'analyse des **vulnérabilités** demande beaucoup de prudence, mais elle est trop importante pour ne pas être analysée. Il est à noter que les options disponibles dans la liste n'étaient pas exhaustives⁴. Une des raisons étant que certaines vulnérabilités comme le manque d'un statut de séjour, le fait d'être mère ou père seul, d'être jeune ou vieux, le manque de revenus etc. étaient déjà demandé ailleurs. Ils ne font donc pas partie de cette liste. Il a aussi été demandé aux accompagnateurs sociaux des projets d'indiquer uniquement les vulnérabilités qui pouvaient ralentir ou bloquer l'avancement des objectifs de la personne ou de sa famille. Pour 22 sur 158 personnes, les vulnérabilités ne sont pas

⁴ Voir chapitre 16 Annexes pour la liste avec les vulnérabilités.

connues. Le pourcentage dans figure 05 a donc été calculé sur 136 personnes, et cette même figure montre uniquement les 7 vulnérabilités les plus fréquentes.

A l'entrée, 21 personnes n'avaient aucune vulnérabilité (15,44%) et la plupart des personnes (78,48%) étaient considérées par les équipes comme possédant un **titre de séjour** :

Figure 06 – Nombre de personnes par catégorie (entrée)

Nombre de personnes par catégorie (entrée)	N°	%
Catégorie 1	60	37,97
Catégorie 2	64	40,51
Catégorie 3	9	5,70
Catégorie 4	25	15,82

En revanche, 33 personnes (24,26%) cumulaient au moins quatre vulnérabilités. On remarque également que 23 personnes avec un titre de séjour sur 104 (22,11%) manquent de connaissance administrative. Ce taux est encore plus élevé chez les 18 personnes sur 32 sans statut de séjour (56,25%).

Bien qu'aucune personne avec une **bracelet électronique n'aient été accueillie dans le cadre des projets**, 16 **ex-détenus** étaient hébergés : 3 par le projet géré par le CPAS de Forest, les autres par le projet Home Less Vincula.

6 Analyse qualitative

Ce chapitre donne une analyse générale des projets sociaux en hôtels. Il met en lumière certains sujets ressortis des interviews sur la base de citations. L'analyse est soutenue par l'étude de documents, notamment l'Ordonnance du 14 juin 2018 relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri, les conventions et circulaires, et des articles de presse.

a. Accompagnement social

Comme le directeur de Source ASBL le mentionne pendant son interview : « le mérite des projets novateurs est de pouvoir **expérimenter** des choses ». Ainsi, les projets gérés par une commune ou un CPAS voient une opportunité dans le fait d'être tout le temps avec les hébergés. Cela leur a permis d'être plus vite dans la possibilité de comprendre la situation et les besoins souvent complexes de chaque personne et de fournir un accompagnement plus **sur mesure**.

Les coordinateurs de Belvue, HIT 18-25, Mam'solo et de DoucheFLUX indiquent qu'un accompagnement social peut prendre **beaucoup de temps**. Dans ce sens, ils ont tous décidé que l'accompagnement vers un autre projet de vie devait se faire : « [...] au rythme du résident, et donc avec énormément de patience. », (coordinatrice de projet Belvue).

Les coordinateurs de H.I.T. 18-25 et Mam'solo expliquent :

« La création d'un lien de confiance avec l'équipe, l'abandon des pratiques de survie en rue au bénéfice d'un sentiment de sécurité et d'une projection dans l'avenir sont des étapes indispensables et

qui peuvent s'avérer plus ou moins longues. » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.9)

En plus : « Les jeunes sont globalement très peu autonomes dans leur gestion quotidienne. », (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.9) (apprendre à préparer un repas, entretien du logement, gestion de son agenda, gestion budgétaire et cetera) (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022)

Ceci fait que les coordinateurs ont décidé que :

« Les objectifs du projet [H.I.T. 18-25] seraient évalués sur une « stratégie des petits pas ». Le logement pérenne reste un objectif à atteindre mais les étapes franchies dans un processus de préparation à la mise en logement et de la (ré)affiliation du jeune sont valorisées et constituent déjà une réussite. » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.28)

Le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX est d'avis que : « Être dans l'obsession du relogement, ce n'est pas toujours rendre service. ».

Tous les projets ont senti la nécessité d'une **approche holistique**, et dans ce cadre, d'investir entre autres dans des activités sociales, le bien-être et l'ouverture des droits.

Les coordinateurs soulignent aussi la nécessité - si besoin et si voulu - de prendre le temps pour passer le relais à la sortie du projet afin d'éviter un échec. Pour le **suivi post-hébergement**, ils ont souvent fait appel à des partenaires ou à leurs moyens internes, comme le CPAS de Molenbeek et de la Ville de Bruxelles, le service social de DoucheFLUX, ou l'agrément en post-hébergement et logement accompagné de la COCOF dans le cas du projet Home Less Vincula. Si possible, les projets font en-même encore

le suivi. Sauf si la personne était estimée comme étant assez autonome ou bien était déjà suivie par un autre service avant l'entrée au projet en hôtel.

Concernant la **recherche d'une solution d'hébergement adéquat à la sortie**, le coordinateur du projet Mam'solo précise : *« Il est très difficile de trouver des logements pérennes. »*, et pour les jeunes, le coordinateur du projet H.I.T. 18-25 indique le manque *« des logements pérennes supervisés »*. *« De plus, il y a des listes d'attente énormes. »*, remarque le coordinateur de DoucheFLUX. La coordinatrice du projet Belvue est plus optimiste, mais elle pointe principalement la difficulté de reloger des personnes sans titre de séjour. Source ASBL dit de son côté d'être capable de compter entièrement sur des collaborations avec des partenaires sociaux : *« On ne doit pas chercher dans le marché privé. »*

Quant à l'objectif de mettre les personnes sans-abri dans des logements pérennes, le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX exprime encore la préoccupation suivante : *« il faut être vigilant pour ne pas pousser ces personnes à accepter n'importe quoi. Voir des personnes quitter l'hébergement pour une cave humide à 600€ par mois ne nous parait pas envisageable non plus. »*

b. Approche généraliste, versus approche spécialisée

Pendant les interviews, la question a été posée s'il y a des groupes de personnes pour lesquelles les projets en hôtels ne sont pas idéaux, et si oui, quelle pourrait être la solution pour eux.

Le directeur de Source ASBL est d'avis que *« Nous sommes des généralistes. Il faut plus de places dans des centres spécialisés »* pour des **personnes avec des problèmes de santé mentale et des**

personnes avec des assuétudes. Et les coordinateurs des projets Mam'solo et H.I.T. 18-25 trouvent également qu'il faut avoir plus de places spécialisées pour les toxicomanes durs.

La coordinatrice du projet Belvue considère par contre que les projets en hôtels doivent être à bas seuil pour les personnes avec les deux vulnérabilités mentionnées, même ceux avec des conditions graves : *« D'où le fait d'avoir un psychologue et un infirmier dans l'équipe »*.

Afin de bien accompagner ces deux groupes de personnes, la coordinatrice du projet Home Less Vincula et les coordinateurs des projets Mam'solo et H.I.T. 18-25 soulignent aussi la nécessité d'avoir un psychologue dans l'équipe. D'autre part, ils souhaiteraient *« mieux former l'équipe pour pouvoir mieux accompagner les jeunes sur les aspects de santé mentale à l'aide de quelqu'un qui a du recul que la psychologue de l'équipe »*.

Pour finir, le coordinateur de DoucheFLUX a répondu que des personnes présentant des troubles psychiatriques lourds, et qui sont pour le moment dans le refus d'orientation plus appropriée, ne devraient pas être refusées car il arrive que le projet fonctionne pour eux.

Les coordinateurs des projets Mam'solo et H.I.T. 18-25 indiquent aussi la nécessité de solutions pour les **personnes avec un animal**.

c. Personnes sans titre de séjour :

Dans aucune structure il n'est possible d'être domicilié, ni d'obtenir une adresse de référence. Ceci est pourtant souvent une condition pour obtenir un titre de séjour. Sur ce sujet, le coordinateur de DoucheFLUX a fait la réflexion suivante : *« Les laisser se domicilier serait pourtant une solution pour obtenir des papiers. Dans certaines maisons d'accueil, c'est possible. Pour autant, leur trouver une adresse de référence est plus efficace. Domicilier ici pourrait causer des problèmes : il serait très difficile de faire sortir ces gens si leur séjour se passe mal, ils auraient des droits et seraient de fait chez eux d'un point de vue légal. »*

Selon la coordinatrice de projet Belvue, *« L'hébergement de personnes catégorie 3 pourraient fonctionner dans un hôtel, à condition que leur projet soit déjà bien avancé ou que le projet d'hôtel soit de durée indéterminée »*. Il faut aussi rendre compte du fait qu'une personne qui a obtenu son titre de séjour, ne peut souvent pas dépendre de l'état (et donc d'un revenu d'un CPAS), au risque de perdre son statut de séjour. Il·elle doit donc d'abord **trouver un travail** (et souvent vaincre des possibles barrières d'abord : traumatisme, langue, culture, diplômes, discrimination, expérience...), avant qu'il·elle puisse **chercher un logement**. Cela prend aussi du temps.

Pour les autres, les projets en hôtels peuvent offrir un répit, ce qui permet à la personne de réfléchir sur son projet de vie avec un esprit plus reposé et avec le soutien d'un accompagnement social. Si obtenir un titre de séjour n'est pas possible, et qu'un retour au pays d'origine n'est pas possible ou pas souhaité par la personne, les coordinateurs mentionnent plusieurs aspects sur lesquels les projets peuvent travailler avec les hébergés. Sont cités : la santé mentale et physique, aider à obtenir une AMU (Aide Médicale Urgente) ou de l'aide juridique, à trouver un réseau, apprendre à obtenir un travail (sans trouver un travail illégal), aider au

niveau de la compréhension administrative, la langue parlée et/ou écrite et aider sur le plan familial. Le coordinateur de DoucheFLUX remarque que *« Ce travail prend évidemment plus de temps que pour quelqu'un qui arrive ici et a uniquement besoin d'une adresse de référence, d'un RIS ou d'être mis sur les listes pour les agences immobilières sociales. »*

Mais à un moment donné la question se pose de savoir jusqu'à quand ces personnes pourront rester dans le projet, et quelle sera la suite pour eux. Les conventions ne mentionnent pas une date limite de séjour. Il revient donc au partenaire social de définir les critères de prolongation du séjour (Bruss'help, 2021b, c, d, e et f). À la dernière question, la coordinatrice du projet Belvue répond pour les personnes de catégorie 4 : *« Pour eux il n'y a pas d'autre solution qu'un retour au pays – sinon une occupation temporaire, ou un squat. »*

Les projets en hôtels sont-ils le plus adéquat pour accueillir des personnes sans titre de séjour? Le directeur de Source ASBL remarque qu'il n'est pas possible pour les centres de jour et d'urgence (où la plupart de ce public se retrouve actuellement) d'offrir le même accompagnement social que les projets en hôtels ou les maisons d'accueil. Il ajoute : *« Un des événements qui m'a motivé pour lancer ce projet était d'accueillir des personnes de catégories 3 et 4. De décroiser [entre l'urgence et l'insertion red.], de montrer que c'est possible de travailler avec ce public [...]. Plus généralement : notre secteur est-il la bonne place pour une personne sans papiers ? Non. Mais on fait ça à défaut de ce qui doit exister, notamment au niveau fédéral »*.

d. Sortants de prison

Les partenaires du projet Home Less Vincula ont eu à cœur d'accueillir des groupes de personnes qui sont peu présentes dans les maisons d'accueil. Parmi eux se trouve des « sortants de prison ».

Travailler avec ce groupe cible, demande une organisation différente. Les personnes avec un bracelet ou en liberté conditionnelle ont un délai de sortie relativement long, ce qui a causé des retards dans les entrées et donc des places vides. Inversement, il y a des ex-prisonniers qui sont libérés le jour-même de la décision du juge. Donc pas de temps pour faire un entretien et prévoir une place pour eux. Source ASBL raconte que parfois, au moment de l'entretien, ils constataient que la personne était déjà partie.

C'est pour cela que tous les partenaires du projet demandent à **avoir quelqu'un qui puisse commencer en amont et continuer durant le projet**. Cette personne pourrait annoncer le projet, faire le lien entre le secteur de l'aide aux justiciables et le projet, et – si sélectionné en concertation avec les gérants du projet – commencer à donner des accords de principe d'entrée aux candidats avant le début du projet. Il-elle pourrait aussi faire de la médiation auprès des maisons d'accueil, et communiquer au secteur de l'aide aux justiciables les places dans les maisons d'accueil qui ne sont pas toujours utilisées.

Le projet Home Less Vincula a révélé un point sensible : « *au niveau du secteur de la justice [...] il faudrait mieux s'organiser : ils ne doivent pas mettre des personnes dans la rue du jour au lendemain. Sinon on doit prévoir des places bloquées dans des maisons d'accueil qui sont subventionnées pour accueillir directement une personne dès qu'elle sort*

de la prison ». En général, ils trouvent que « **Il faut avoir plus d'initiatives pour les personnes irrégulières et les sortants de la prison.** »

Source ASBL recommande d'inclure les directeurs de prison dans la convention afin de faciliter le travail. Selon la coordinatrice des services de l'Aide aux Justiciables, ceci ne changera rien car ils sont débordés et ne peuvent donc pas communiquer si une personne est déjà sortie ou pas. De plus, les directeurs refusent que plusieurs collaborateurs de Source ASBL accèdent à la prison.

Au niveau de l'accompagnement de ce public cible, il est indiqué comme un avantage que : « *Les ex-détenus viennent avec un projet qui existe déjà depuis des années et qui suit. [...] S'ils sont bien suivis par des organismes de l'aide aux justiciables, ça marche bien* ». Néanmoins au sein du projet Home Less Vincula, ils estiment qu'il faut une **mixité du public** et pas uniquement des sortants de prison. Au niveau de l'équipe, la coordinatrice du projet indique qu'il faut également **quelques personnes spécialisées**, comme des criminologues.

e. Termes

S'il est vrai que les projets en hôtels ont permis d'expérimenter des choses, le caractère nouveau et la durée limitée des projets ont aussi **demandé plus d'énergie humaine** que les projets déjà existants. Le fait que le **projet ne soit pas encore bien connu**, que les **entrées ne soient pas toujours possibles immédiatement**, et qu'il y ait une **Crainte de ne pas avoir une solution quand le projet se termine** ont causé parfois des places vides, surtout au **début** du projet. La mise en place des documents nécessaires, du projet social et de la composition de l'équipe, demandent aussi beaucoup d'énergie à chaque fois. C'est dans ce sens que plusieurs coordinateurs ont indiqué

l'importance d'**avoir une équipe qui ait de l'expérience** dans le secteur **et un réseau en amont** : dans le CPAS, dans la commune ou dans l'ASBL ou la maison d'accueil qui gère le projet. Ceci permet par exemple de plus vite construire des partenariats et de trouver des logements.

Il est souvent indiqué pendant les interviews que le **temps préparatoire** des projets aurait dû être plus long. Des **accords officiels de prolongation plus en avance** permettent de donner **plus de sécurité et de continuité** au niveau du personnel, et rassurent les hébergés.

Finalement des périodes de projet de 5-6 mois sont indiquées comme un point de blocage pour atteindre les objectifs d'ouverture des droits et de relogement. La durée moyenne de séjour dans les projets existants depuis plus longtemps démontre que 4-6 mois ne sont souvent pas assez pour des personnes qui sont moins facilement relogeable, et/ou avec de grosses vulnérabilités. En outre, il y a les listes d'attente de plusieurs années pour les AIS et les logements sociaux, et le marché privé est en surchauffe. Certains coordinateurs aimeraient pérenniser les projets, d'autres seraient plutôt d'avis d'intégrer des éléments positifs dans les types de structures déjà existants.

f. Positionnement des projets en hôtels dans le paysage déjà-existant :

Si on match les projets en hôtels avec les définitions des centres d'urgence et des maisons d'accueil dans l'Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri (2018, article 2), on voit que l'organisateur d'une maison d'accueil – tout comme un projet hôtelier – « *organise un logement transitoire ainsi qu'un accompagnement visant à permettre, à terme, la réinsertion de la personne sans abri* ». Ceci n'est pas demandé d'un centre

d'urgence. D'autres types de logements transitoires ne sont pas mentionnés.

Si on compare le coût pour les hébergés, on retrouve dans l'article 3 paragraphe 1 que « *les services d'aide d'urgence [...] sont inconditionnels et gratuits.* », là où article 15 dit que : « *Les maisons d'accueil sont autorisées à demander aux personnes sans abri une participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien, eu égard aux ressources dont elles disposent* ». Ce dernier correspond de nouveau avec les projets en hôtels. En dehors de l'ordonnance, on peut remarquer que les projets en hôtels demandent une **contribution financière** qui est **plus basse** que ce qui est souvent demandé par les maisons d'accueil. Certains projets accueillent **aussi des personnes sans revenu**.

Aux centres d'urgence « *La personne sans abri peut bénéficier immédiatement d'un hébergement d'urgence au moins de 20h à 8h, dans la limite des places disponibles.* » (2018, article 5). Pour les projets en hôtels, les candidats sont inscrits sur une **liste d'attente** et si après un entretien ils sont acceptés, l'hébergement est de 24h sur 24. Ceci est de nouveau en ligne avec la manière dont maisons d'accueil fonctionnent.

En plus, l'ordonnance demande uniquement aux maisons d'accueil « *un accompagnement administratif visant à l'aider à recouvrer ses droits sociaux* » et « *un accompagnement post-hébergement pour les personnes sans abri ou en besoin de guidance* » (2018, article 14 §4). Ce premier est aussi un objectif des projets en hôtels, et ce dernier est parfois aussi appliqué.

Une personne sans abris accompagnée d'un ou plusieurs enfants mineurs doit disposer d'une ou plusieurs chambres privative et exclusive pour eux dans une maison d'accueil (2018, article 14 §3). Dans la pratique, ceci est aussi le cas dans les dispositifs hôtels. Dans les critères pour les centres d'urgence, les

mots 'privative' et 'exclusive' ne sont pas mentionnés. (2018, article 6 §2)

Dernièrement, « *la maison d'accueil qui accueille des enfants dispose d'un local d'activités éducatives et récréatives, distinct des locaux de séjour* » (2018, article 14, §3). Les projets Belvue, Home Less Vincula et Mam'solo disposaient d'une salle commune, mais pour le projet Mam'solo elle n'était pas disponible de manière permanente, et dans son interview la coordinatrice du projet Belvue spécifie que l'équipe n'a pas été dans la possibilité d'organiser des activités pour enfants.

Mis à part ce dernier point (qui pourrait être discuté), l'accompagnement post-hébergement, et la contribution financière plus basse, on peut constater que **les projets en hôtels fournissent des prestations similaires aux maisons d'accueil**. Certains projets estiment d'être **plus bas seuil** que des maisons d'accueil, par exemple au niveau des règles du ROI, et les profils des personnes accueillies (des personnes sans titre de séjour, des personnes très désaffiliées aux problèmes multiples). Des coordinateurs considèrent aussi que leur projet fourni un **accompagnement social plus large et plus adapté au rythme** de la personne. Ces points restent au libre choix de l'équipe du projet ou de la maison d'accueil mais participe au fait que les projets en hôtels ne s'identifient souvent pas aux maisons d'accueil.

C'est dans ce sens que le directeur de Source ASBL propose d'avoir un débat sur le fonctionnement des différents types de centres d'hébergement, sur la synergie des projets ainsi que sur le financement et la contribution financière des hébergés.

g. Budget

Malgré les similarités au niveau des définitions dans l'Ordonnance de 14 juin 2018, les coordinateurs indiquent qu'il y a une **différence budgétaire avec les structures « classiques »**. Ceci est

particulièrement clair au sein du projet Home Less Vincula qui offre des places « *maison d'accueil* » subventionnées par la COCOF, et des places dans le cadre des projets en hôtels subventionnées par la COCOM et ce dans le même bâtiment et avec une seule équipe. Pendant leur interview, ils ont révélé que « *Les maisons d'accueil agréées à la COCOM et la COCOF reçoivent beaucoup plus que 45 euros par personne par jour.* » Aussi le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX a mentionné que les projets en hôtels ont « *un côté 'maison d'accueil Ryanair'* », et que « *Ce ne sont pas de bonnes conditions de travail comparé aux conditions des maisons d'accueil* », ce qui **met en risque la stabilité de l'équipe**.

A l'hôtel Belvue, cela se voit dans la manière dont l'équipe a été composée, avec surtout des étudiants en emploi, des bénévoles, des stagiaires et des personnes qui effectuent des travaux d'intérêt général. « *Un assistant social et moi nous n'avons touché aucun revenu sur ce projet. De plus, on a dû faire appel à des stagiaires et à des personnes en travaux d'intérêt général. [...] Sans ça on n'y serait pas y arrivé. Et sans le subside de la COCOM pour le CPAS, non plus. Seul l'ETP pour l'entretien, et les emplois étudiants ont été payés avec les subsides de la COCOM.* »

Néanmoins, la comparaison financière avec les maisons d'accueil et les centres d'urgence sort du cadre de ce rapport.

h. Partenariats

Avoir un propriétaire du bâtiment avec un esprit ouvert, ou encore mieux : quelqu'un qui est, comme dit le directeur de Source ASBL, « *sensible à la thématique* » est avantageux. Aussi, dit-il : « *Le lien avec le propriétaire est quelque chose de très important.* ». Avoir ou construire des partenariats avec d'autres organisations,

est aussi crucial pour le bon suivi des hébergés.

A côté de l'hôtelier, la COCOM et le partenaire social, **Bruss'help** était toujours partenaire dans la convention (Bruss'help, 2021b, c, d, e et f), que ce soit pour l'écriture de la convention, les circulaires, l'orientation des candidats, le suivi des projets et l'évaluation. Au niveau de l'écriture de la Convention, les responsables des projets Belvue et Home Less Vincula sont très positifs quant au soutien donné par Bruss'help.

Concernant la **procédure d'orientation**, les coordinateurs des projets H.I.T. 18-25 et Mam'solo remarquent que : « [...] il y a des demandes externes qui nous arrivent en direct [...] plus probablement parce-que le passage par Bruss'help est perçu comme un détour par le service envoyeur ».

Le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX témoigne : « [...] Le système d'attribution est très lent. Quand on annonce une chambre libre, il faut toujours attendre 24h pour que la personne sélectionnée puisse réagir. [...] Certaines personnes sont sur la liste depuis longtemps, et au moment venu elles ne sont plus intéressées ou sont introuvables. Il serait plus efficace de contacter en avance les prochaines personnes sur la liste. Mais pour l'instant ils disent qu'ils n'ont pas le temps. ». Il continue : « Ça devrait être à nous d'informer le service envoyeur qu'il y a une place disponible car Bruss'help est beaucoup moins joignable ».

Sur ce dernier point, la coordinatrice du projet Belvue lui joint : « Ce qui a fait doublon, c'était que Bruss'help me donnait les données de contact du service envoyeur et l'avertissaient en même temps. À cause de cela, il est souvent arrivé que l'association m'appelle directement et me mette la pression pour accueillir la personne dans la journée,

alors que pour fixer l'entretien il faut au moins 24h. Il serait mieux que Bruss'help nous laisse le temps de nous-même contacter le service envoyeur. »

Pour la Cellule Orientation, les coordinateurs de H.I.T. 18-25, Mam'solo et DoucheFLUX remarquent que le **turnover du personnel** les a obligés à réexpliquer le projet à chaque fois. Cela leur a donné le sentiment de devoir repartir à chaque fois de zéro.

Concernant l'**accompagnement** du projet, le coordinateur du projet H.I.T. 18-25 ajoute : « nous regrettons qu'il n'y ait eu qu'une seule rencontre avec les autres projets hôtels. Les deux autres ont été annulées. Initialement, les projets devaient s'arrêter à la fin de ce mois, ce qui veut dire que nous n'aurions eu qu'une réunion avec les autres projets en hôtels. C'est très peu comme accompagnement de projet, et c'est dommage ». Ceci est aussi lié aux changements dans l'équipe de Bruss'help.

Au sujet du **partenaire social**, il est déjà indiqué dans le premier rapport sur les projets en hôtels (Striano, 2021) que la réouverture des droits est plus facile si le projet est géré par une commune ou un CPAS. Ceci est répété par les coordinateurs des projets de la Ville de Bruxelles, mais avec la remarque importante que ceci n'est **que vrai si leur CPAS est compétent**.

Par contre, là où les projets gérés par un CPAS sont considérés comme plus efficaces pour certains bénéficiaires, le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX est d'avis que : « [...] les projets mono-associatifs sont probablement plus solides. [...] Ici on garde une énergie, parce qu'on est plus au moins libres de faire ce en quoi on croit. ». Il est aussi d'avis qu'ils sont souvent **plus flexibles et réactifs** : « Certaines autres initiatives étaient liées à un CPAS ou à

une commune et ça impliquait plus de politique, plus de bureaucratie, plus d'exigences. Ces situations ont parfois pu être décourageantes pour les équipes. [...] C'est par exemple tellement triste de voir ce projet Belvue qui ouvre, se remplit, suffoque directement et referme ». Il conclut : « [...] il vaut à mon avis mieux aller vers les associations qui ont envie de le faire. »

i. Conventions et circulaires

En plus des remarques déjà mentionnées dans le domaine des conventions et des circulaires (durée, prolongation, objectifs, budget etc.), quelques constats ont été fait par l'auteur du rapport.

Au niveau de la circulaire du projet Home Less Vincula (Bruss'help, 2021a) :

- Les personnes ex-détenues ne peuvent pas avoir des assuétudes graves, mais pour les autres catégories ce critère n'est pas mentionné. La coordinatrice du projet remarque que dans la réalité, les hébergés sont presque tous des consommateurs et qu'il n'est souvent pas possible de déterminer ceci pendant un entretien.

Recommandation d'enlever ce critère.

- Dans la pratique, les ex-détenus ne peuvent pas être de catégorie 3 ou 4, mais ce n'est pas clair dans la convention.

Recommandation d'éclaircir.

- Il est demandé aux familles qu'au moins une personne ait un titre de séjour et des revenus. Ceci veut dire que les personnes catégorie 3 et 4 ne peuvent qu'être seuls ou en couple, mais pas en famille.

S'il s'agit d'une erreur, il est recommandé de corriger la circulaire.

- Dans la pratique, une femme seule sans titre de séjour ne peut pas entrer car on n'accepte pas des femmes seules au sein de Source.

Recommandation de mentionner ceci dans la circulaire.

Au niveau de la convention des projets H.I.T. 18-25 et Mam'solo (Bruss'help, 2021e) :

- Selon les coordinateurs des projets H.I.T. 18-25 et Mam'solo « Les personnes de catégorie 3 et 4 sont reprises dans la Convention, mais c'est vraiment compliqué. ».

Recommandation de regarder la contradiction entre la convention et la réalité.

j. Suite des projets en hôtels

Sur les cinq projets actifs jusqu'au 30 avril 2022, trois projets ont été prolongés : Mam'solo (phasing out avec les dernières mamans et leurs enfants jusqu'à juin 2022 inclus), H.I.T. 18-25 (jusqu'au 12/2022) et le projet géré par DoucheFLUX (jusqu'au 04/2023). Le projet Home Less Vincula était déjà prévu jusqu'à fin décembre 2022. Comme quatre places ont été ajoutées au projet H.I.T. 18-25, **68 places sont encore offertes aujourd'hui** par trois projets en hôtels. Le rédacteur de ce rapport ignore les raisons qui ont conduit à ne pas lancer d'appel à projets au secteur social. Ceci aurait peut-être permis de continuer les projets dans les hôtels Fierlant et Belvue. On sait que l'hôtel du projet Mam'solo a voulu reprendre ses activités touristiques.

On ne sait également pas pourquoi aucun nouvel appel à projets n'a été lancé pour capter de nouveaux hôtels. Si le politique avait encore voulu mettre en place de nouveaux dispositifs hôtels, l'appel à projet aurait idéalement dû être lancé



quelques mois avant le 30 avril. Ceci afin de pouvoir reloger les hébergés des projets qui ont fermé et pour lesquels un relogement plus durable n'était (pas encore) envisageable, et peut-être de garder (en partie) l'équipe et bénéficier de leur expérience du projet antérieur.

En revanche, les projets gérés par DoucheFLUX, par la commune de Molenbeek, et par le CPAS de la ville de Bruxelles demandent tous que les projets en hôtels soient **pérennisés**. En effet, l'analyse démontre que ce n'est pas le type de bâtiment qui définit les projets en hôtels mais plutôt les projets sociaux. On peut se demander si l'achat d'un ou plusieurs bâtiments ne serait pas une option plus durable. Certains coordinateurs sont critiques quant au fait de payer un loyer mensuel au secteur privé, mais l'analyse financière entre louer et acheter dépasse cette analyse.

Pour la captation des places à louer ou à acheter, on pourrait utiliser les groupes de travail mis en place pour héberger des réfugiés ukrainiens et pour capter environ 3000 places dans une vingtaine de bureaux et d'hôtels d'ici la fin de l'année (Belga, 2022). Le 16 août 2022, ce partenariat avait déjà obtenu deux-cent-huit places disponibles (RTBF, Belga, & Kekatos, N., 2022). Ceci permettrait d'avoir un seul groupe de travail pour la captation des places et ce pour toutes les personnes sans-abri, quelle que soit leur nationalité.

Au vu du nombre de personnes sans-abris et mal logées et du peu des places journalières disponibles dans le secteur de l'aide au sans-abrisme, il est donc clair que des **initiatives d'hébergement et d'accompagnement additionnelles** pour des personnes sans-abri restent pertinentes, même pendant les périodes où la crise du COVID-19 diminue.

7 Projet social en hôtel géré par DoucheFLUX

Interview du 20/04/2022

HISTORIQUE

Avez-vous beaucoup changé depuis la dernière évaluation de l'année dernière ?

On ne ressemble pas du tout à ce qu'on faisait il y a un an et demi. On a changé des aspects cruciaux du projets et des centaines de détails dans notre manière de fonctionner, grâce à notre expérience au quotidien. Cela va de la manière d'accueillir les gens, de manger ensemble ou pas, de l'organisation de l'espace, des horaires plus efficaces, de comment on contacte l'équipe, de l'instauration « de mises au vert » et de formations de l'équipe, de l'engagement de personnel supplémentaire, des nouvelles activités, de la redéfinition des buts et objectifs de notre action, de nos postures professionnelles dans nos interactions avec les hébergées etc.

Est-ce que la nouvelle Convention de juin-juillet 2021 a changé beaucoup de choses ?

Suit à la signature de la Convention de l'été de 2021, les grands changements pour nous étaient les suivants : notre service est devenu payant à raison de 75 euros par mois (pour les personnes disposant d'un revenu), on a accueilli les personnes pour des périodes de deux mois au lieu de trois (renouvelables un nombre indéterminé de fois), et on a instauré un « quota » portant à 20% la proportion maximum de personnes de « catégorie 4 » suite à la mise en place des catégories par Bruss'help.

Jusqu'à quand est prolongé le projet ?

On était censés fermer fin avril 2022, mais on nous a confirmé oralement début mars qu'on pourrait prolonger le projet jusqu'à fin avril 2023. C'est positif, cependant on est le 20 avril et il n'y a pas encore de réponse officielle. Demain je dois signer les contrats du personnel de l'année prochaine et je dois également négocier un bail d'un an avec le propriétaire... sans certitude de prolongation. C'est très insécurisant. Il serait bien plus constructif et sain d'avoir une vue à long terme sur le projet pour nous permettre de construire et de sortir de l'urgence. Cependant nous avons toujours fait le choix de faire comme si on n'allait jamais fermer. On repeint des murs, on s'installe et on verra bien. Si on vit en pensant qu'on va bientôt fermer, on n'avance pas, on n'investit rien, ni dans le lieu ni dans le lien, et on ne peut pas travailler correctement.

Quelle période minimum recommandes-tu pour ouvrir ou pour prolonger un projet ?

Nous on a commencé avec une période de deux semaines. C'était le début de la crise COVID, donc on ne savait pas ce qui allait se passer. Maintenant, je pense qu'une période d'une année permet de se projeter, de prévoir les vacances de chacun, les fêtes à organiser... D'être sûr que tout va être vécu au moins une fois. Mais ça reste malgré tout très précaire de travailler sur un an. Surtout en termes de sécurité de l'emploi pour les travailleurs. Et au niveau de la prolongation, il faut donner le feu vert au moins deux mois en avance.

Pour les résultats du projet il faut aussi savoir que les premiers quatre mois on ne peut faire sortir presque personne. On doit lancer le projet, toutes les personnes sont nouvelles et tous les dossiers commencent en même temps. Les premières démarches sont très prenantes et l'équipe est complètement saturée. Un réel « turn over » ne peut s'initier qu'après quelques mois.

Serait-il possible de rendre ce projet durable ?

Le bâtiment est à vendre. À un moment on a cherché un autre bâtiment, mais cet endroit fonctionne bien pour notre activité. En revanche s'il fallait l'acheter, il faudrait qu'il soit vendu à un bon prix car il faut tout refaire et il y a beaucoup de problèmes au niveau des infrastructures sanitaires et de l'isolation.

Ça vaudrait la peine de dire à la COCOM que l'immeuble est à vendre et que nous sommes plus que partants pour pérenniser le projet. Mais lorsqu'on a proposé de continuer cette initiative sous forme de maison d'accueil, ils nous ont répondu qu'il n'y avait pas suffisamment de budget pour ce genre de pérennisation pour le moment. Cette idée a alors été mise sur pause. Mais plus le temps avance, plus nous constatons que ce projet a du sens, même si on a parfois du mal à expliquer pourquoi. Il a sa place dans le secteur de l'hébergement bruxellois, une vraie utilité qui ne fait pas doublon. C'est pourquoi nous réfléchissons à d'autres options et stratégies de pérennisation.

BUDGET ET COMPOSITION ÉQUIPE

Comment le budget a-t-il été défini ? Est-il suffisant ?

Ces projets ont été mis en place comme dispositifs de crise, donc avec des

moyens exceptionnels, mais limités. Ils peuvent maintenant continuer certes car nous avons des résultats non négligeables d'un point de vue quantitatif et qualitatif, mais surtout parce que c'est moins coûteux. Lorsqu'on a tenté de négocier pour être plus à l'aise au niveau de l'équipe, on nous a dit qu'on ne pouvait pas dépasser un certain coût par nuit par personne car sinon on devenait aussi « chers que les maisons d'accueil ». Cette situation nous met parfois dans une position difficile car elle nous met face à un secteur qui s'est battu pour obtenir des acquis sociaux et une qualité de travail, et qui représente donc un coût plus important. Il y a un côté « maison d'accueil Ryanair ». Il n'est pas rare dans la société de demander aux gens de faire la même chose qu'avant pour moins cher, c'est même une des clés de voute de notre économie et des rapports de force maltraitants qu'elle implique. Nous voulons cependant tenter de concilier la liberté et l'énergie que nous offre ce côté improvisé et rudimentaire tout en faisant attention à ne pas faire du « low-cost » pour faire du « low-cost ». Exercice assez périlleux.

De plus, il serait compliqué de rendre ce projet viable sur du long terme dans ces conditions. Un exemple, si on repart pour une année, je devrais changer trois personnes qui ne veulent plus continuer dans l'équipe. Ce ne sont pas de bonnes conditions de travail comparé aux conditions des maisons d'accueil. Nous devons chercher des solutions pour rendre le travail plus supportable si nous voulons profiter d'équipes stables et employer notre personnel en restant en phase avec les valeurs sociétales que nous prônons en tant qu'association militante. Même si le projet est séduisant et porteur, et que sa vitalité permet aux équipes de tenir un temps.

Comment vous organisez-vous financièrement pour accueillir des personnes qui ne contribuent pas ?

Notre budget ne repose presque pas sur les participations aux frais des personnes. La COCOM paie les cinq équivalents temps plein, tous les repas et les chambres, et DoucheFLUX prend en charge tous les extras. On paie 19 euros de loyer par personne par jour, et 10 euros pour les repas. Donc afin de diminuer le coût final par nuit par personne, je dois m'assurer d'accepter assez de couples, et pas uniquement des femmes seules et atteindre les 30 personnes accueillies dans les 24 chambres disponibles.

Après la signature de la Convention de l'été de 2021, on s'est rendu compte qu'on était probablement les seuls à avoir négocié pour demander le moins possible de contributions financières aux hébergés. Les autres initiatives négociaient apparemment pour pouvoir en demander plus pour des raisons de contraintes financières que je peux imaginer. Il nous paraissait très important de ne pas augmenter le seuil d'accessibilité. On a donc préféré rester presque gratuits quitte à sacrifier beaucoup de qualité de vie pour les travailleurs, en investissant des fonds propres de l'association pour certains imprévus, mais aussi en négociant bien avec le propriétaire et en dépensant le plus raisonnablement possible au quotidien.

Au niveau des dégâts, la Convention mentionne que le partenaire social doit demander à l'hôtel d'avoir une assurance. Est-ce le cas chez vous ? Que faites-vous s'il y a des dommages ?

Il y a beaucoup de dégâts, mais la plupart du temps – et quand c'est notre faute – on les fait réparer pour que ça ne

s'accumule pas trop. Et c'est DoucheFLUX qui s'en occupe financièrement. Il y a certaines choses comme les peintures qu'on verra à la fin du contrat. C'est comme un bail classique, certains frais incombent aux locataires et donc à l'association – vu que nos bénéficiaires sont insolvable pour la plupart – d'autre frais incombent au propriétaire.

L'hôtel n'était pas dans un très bon état quand on est arrivés, et l'avantage est donc qu'il ne devra pas être parfait à la sortie. Avec notre public c'est mieux comme ça. Mais notre location reste une transaction commerciale pour le propriétaire et « *business is business* », donc on verra ce qui va se passer et on trouvera un accord qu'on espère équitable à la sortie.

Il ne faut pas oublier que le propriétaire de l'hôtel reçoit quand même une enveloppe de plus ou moins 15000 € par mois pour le bâtiment, sans compter qu'il n'a plus à payer d'employés sur place. Il n'arrête pas de nous dire qu'il nous fait une fleur parce qu'il aime bien le projet et qu'il perd de l'argent, mais je n'y crois pas. Les gens ont le cœur sur la main, mais pas à ce point. Toutefois pour l'instant on a toujours pu trouver un accord équitable. Pourvu que ça dure.

Comment est composée l'équipe ?

Nous avons un coordinateur, deux travailleurs polyvalents de jour et deux de nuit, donc cinq ETP financés par la COCOM. Les hébergés sont tous suivis soit par le service social de DoucheFLUX, soit par leur service envoyeur. DoucheFLUX fournit également une coordinatrice des activités à mi-temps. L'infirmier et le psychologue de DoucheFLUX sont enfin à gratuitement disposition des hébergés.

Nous n'avons pas d'éducateurs et d'assistants sociaux au sein du projet, on

engage des travailleurs polyvalents qui font tous en somme le même travail. On a pour l'instant choisi de travailler avec des gens qui sont peut-être moins des employés uniquement, mais plus des membres de l'association et des activistes, avec des profils un peu plus atypiques et moins académiques. Ça nous a permis d'avoir une énergie qui se renouvelle et des gens qui ont d'autres motivations que le salaire et les conditions de travail, ce qui est primordial vu la dureté du travail. On fait beaucoup fonctionner l'esprit d'équipe. On essaie de faire avancer le projet ensemble avec une approche hiérarchique qui tend à l'horizontalité et à la co-construction. Mais nous manquons de personnel et de temps pour mieux accompagner les personnes.

Entre 17-18h et 22h, il n'y a personne sur place, à part des bénévoles qui viennent faire le repas entre 19h et 20h. Le reste du temps il y a toujours quelqu'un.

Si tu avais plus de budget, qui ajouterais-tu à ton équipe idéale ?

Probablement un travailleur polyvalent mi-temps en plus pour la nuit, et en journée il faudrait au moins un temps plein. On réfléchit aussi à passer tout le monde à 4/5^e temps pour plus de confort et de temps pour se ressourcer. Cela signifierait que nous devons recruter quelqu'un de plus. Privilégier un équilibre avec la vie privée est nécessaire pour les travailleurs de première ligne.

Il faudrait aussi un peu de flexibilité pour pouvoir prendre des vacances et des récuys plus facilement. Pour l'instant, lorsque quelqu'un prend des vacances, il met tout le monde en porte à faux et cela crée un poids et une culpabilité. On est une toute petite équipe et tout le monde est très soudé, mais ça ne suffira pas sur le long terme.

PARTENARIATS

Comment se passe la collaboration avec Bruss'help ?

J'ai plutôt tendance à dire que je suis convaincu de l'utilité de Bruss'help, mais nous avons besoin d'un Bruss'help qui fonctionne mieux. Nous sommes principalement en contact avec la cellule Orientation et ça n'a pas toujours été facile au niveau des interlocuteurs qui ont beaucoup changé. On repart à chaque fois de zéro.

Un exemple de gâchis : le système d'attribution est très lent. Quand on annonce une chambre libre, il faut toujours attendre 24h pour que la personne sélectionnée puisse réagir. Lorsque c'est négatif et qu'ils ont le temps, les assistants sociaux de Bruss'help contactent quelqu'un d'autre. Ainsi il y a vite une semaine de passée. Certaines personnes sont sur la liste depuis longtemps, et au moment venu elles ne sont plus intéressées ou sont introuvables. Il serait plus efficace de contacter en avance les prochaines personnes sur la liste. Mais pour l'instant ils disent qu'ils n'ont pas le temps.

Lorsqu'ils trouvent quelqu'un, je fais un entretien. Si ça ne marche pas ou que la personne n'est plus intéressée, je le communique. Mais la Cellule Orientation ne va pas automatiquement appeler la prochaine personne dans la liste, il faut que je leur dise. Ça peut devenir pénible. Ça devrait être à nous d'informer le service envoyeur qu'il y a une place disponible car Bruss'help est beaucoup moins joignable. Nous, nous sommes ouverts 24h sur 24 et avons de bons contacts avec la plupart des service envoyeurs. Cela ferait donc beaucoup de sens de nous permettre d'entrer directement en contact les uns avec les autres plus rapidement dans le processus.

Maintenant, notre solution quand il y a une chambre qui est vide trop longtemps est de la donner à quelqu'un qui peut l'utiliser jusqu'à ce que le suivant sur la liste arrive. On fait ce qu'on appelle des « accueils temporaires d'urgence ». Nous ne l'indiquons pas dans les statistiques pour le rapport d'évaluation car on ne peut pas réaliser un travail social dans ces cas-là. Mais il est très frustrant pour nous de voir des chambres vides trop longtemps lors des processus d'attribution, et c'est la solution qu'on a mis en place informellement.

Comment collaborez-vous avec le CPAS de Forest ?

On les a rencontrés assez rapidement dans mon souvenir quand on s'est installés à Forest, pour mettre en place un accord de fonctionnement avec le CPAS. À ce moment-là, nous avons demandé un entretien avec le chef du service social compétent du CPAS. Nos accords n'ont pas été formalisés sur un document, mais ils ont décidé de déléguer une assistance sociale qui s'occupe de tous les projets en hôtels : à savoir Fierlant et DoucheFLUX. Ça n'accélère pas les choses, mais avoir une personne de contact au lieu de l'accueil, ça change tout. Maintenant on connaît leur fonctionnement, et vice versa. On sait quel jour il faut remettre les dossiers pour le Conseil et la relation s'affine. Cette personne du CPAS passe aussi parfois à l'hébergement et a donc une bonne perception des lieux et dans quelles conditions vivent les personnes qu'elle suit administrativement.

Est-ce que ça se passe bien avec le propriétaire ?

Oui. On doit négocier pas mal au quotidien pour qu'il tienne ses engagements contractuels concernant l'entretien des communs et les réparations qui lui incombent, mais on s'en sort et le rapport est bon. On bénéficie quand même pas mal de son ouverture d'esprit et de son

côté approximatif sur certains aspects. Notre public et son utilisation des lieux peut parfois faire peur, même si nous tentons de respecter les locaux au mieux. Il est assez détendu et ouvert à la discussion, ça aide.

PROJET SOCIAL

Organisez-vous des réunions périodiques qui rassemblent tous les hébergés ?

Nous organisons des « réunions d'hébergement » mensuelles. Elles sont initialement obligatoires « au moins une fois sur deux ». Dans la pratique, depuis quelques semaines ; si on a des choses importantes à dire, on va faire en sorte que tout le monde soit là. Ça demande aux équipes une énergie considérable. Le questionnement de ce moment communautaire, son utilité, sa forme et les leviers d'action qu'on a pour lui insuffler de l'énergie, c'est tout un projet en plein chantier et c'est assez passionnant.

Avez-vous rencontré des difficultés en termes d'accompagnement ?

Il serait mieux que les services envoyeurs puissent continuer à réaliser une plus grande partie des suivis une fois la personne accueillie, car de notre côté nous n'avons pas assez de personnel pour débiter autant de suivis de front. En fonction du service envoyeur, la situation est tout à fait différente : quand on reçoit quelqu'un qui arrive par le service prévention d'une commune éloignée, on ne voit plus jamais le service envoyeur. De même pour quelqu'un qui vient du Samusocial dont ce n'est pas la fonction de suivre les personnes dès lors qu'elles ont quitté l'hébergement d'urgence.

Il n'est pas évident de trouver une solution, mais si on veut rester accessibles ou « bas seuil » nous avons besoin de plus de personnel pour effectuer ce travail.



Notre projet ne fonctionne pas du tout comme les hôtels que j'ai visités. Le type de vulnérabilités auxquelles on fait face demande beaucoup d'accompagnement. On nettoie les chambres avec les gens, on organise plein d'activités pour créer une vie communautaire, on investit beaucoup d'énergie dans l'alimentation, l'hygiène, etc. On n'est pas seulement un hébergement. On fait plus que chercher un logement. Nous voulons offrir une approche personnalisée et au rythme de la personne, à l'écoute de sa demande et non pas suivant les besoins que nous pourrions rapidement projeter sur sa situation.

Il y a plein de gens qui arrivent ici et qui n'ont pas pour priorité de trouver un appartement : ils doivent d'abord réapprendre à se poser, à trouver d'autres soins, à gérer leurs émotions et d'autres

problématiques qui se sont parfois accumulées dans différents domaines de leur vie. Être dans l'obsession du relogement, ce n'est pas toujours rendre service. Il faut d'abord comprendre où en est la personne, quelle étape elle traverse.

Chez nous, les personnes peuvent se reposer. Il y a des gens qui ont passé parfois des mois ou plus d'une année ici, et qui avaient absolument besoin de ça avant de d'aller vers le logement. De plus, il y a des listes d'attente énormes. Dans certains hébergements, on a peur que les gens « s'installent ». Ils doivent transiter. Des personnes sont donc parfois en errance pendant des années, et quand elles arrivent la première chose qu'on est sensés leur dire c'est : « Et tu vas aller où après ? ». C'est extrêmement violent. Parfois on ne prévoit que quelques jours pour réaliser le projet social, c'est notamment le cas pour certaines maisons

d'accueil dont le fonctionnement prévoit 7 jours pour définir un projet. Après des années d'errance autant dire que ça va droit dans le mur, ou dans la rue en l'occurrence.

A côté de ça : les choses qu'on peut faire avec les gens qui ont « des papiers », et ceux qui n'en auront jamais sont très différentes. On ne peut pas demander aux personnes sans papiers de trouver un appartement et du travail, parce qu'ils n'y ont pas accès, ou en tout cas pas dans les réseaux légaux auxquels nous avons accès professionnellement. On ne va pas lui trouver un travail au noir, c'est illégal. Mais on peut cependant lui apprendre à chercher du travail, à trouver un réseau. On peut aussi aider sur le plan familial : les hébergés ont souvent des enfants qui ont été placés pendant leurs années de rue. Une fois installés chez nous, des contacts voir des visites peuvent à nouveau être envisagés. Si la personne ne veut ou ne peut pas rentrer dans le pays où elle a des droits, on doit faire avec la réalité. Cette personne va vivre en Belgique illégalement, et nous l'accompagnerons de manière qu'elle puisse se débrouiller le mieux possible. On travaille sur d'autres sujets qui prennent plus de temps : famille, état de santé, santé mentale, activité, lecture et écriture... Les durées de séjour sont bien sûr plus longues si on veut effectuer un travail utile qui dépasse le simple répit.

Ce travail prend évidemment plus de temps que pour quelqu'un qui arrive ici et a uniquement besoin d'une adresse de référence, d'un RIS ou d'être mis sur les listes pour les agences immobilières sociales.

En plus, il est rare qu'on accueille des personnes dont le seul problème est d'être « sans papiers ». Il nous faut composer avec leurs difficultés d'accès à la langue, à la lecture ou à l'écriture. S'ajoutent à ces obstacles des problèmes de santé mentale et/ou de santé somatiques, parfois liés à la vieillesse. Si la personne a du mal à se déplacer,

présente des troubles paranoïaques, psychotiques ou même dépressifs lourds, son problème au quotidien n'est pas le manque de papiers. Mais sur les tableurs et pour les « quotas », cette personne est juste catégorisée « sans papiers ».

Comment aidez-vous des personnes de catégorie 3 avec leur demande de séjour ?

Si besoin, on fait de l'accompagnement au bureau d'aide juridique, on trouve des avocats, on va au rendez-vous, on suit les dossiers etc.

Il n'est pas possible de se **domicilier** ici. On a essayé de négocier avec la commune mais ils affirment que c'est illégal parce que c'est un hôtel. Les laisser se domicilier serait pourtant une solution pour obtenir leurs papiers. Dans certaines maisons d'accueil c'est possible. Pour autant, leur trouver une adresse de référence est plus efficace. Domicilier ici pourrait causer des problèmes : il serait très difficile de faire sortir ces gens si leur séjour se passe mal, ils auraient des droits et seraient de fait chez eux d'un point de vue légal.

Réussissez-vous à trouver des logements durables pour ceux qui sont prêts ?

Il y a deux grands groupes de relogement : le premier groupe de personnes relogées ont recours à des agences immobilières sociales (AIS). Ce sont des personnes qui étaient déjà sur des listes avant d'arriver, car il y a un délai d'environ 3 à 5 ans d'attente (parfois moins). Pour un logement social, l'attente est plutôt estimée à 10 ans. Le deuxième groupe retourne dans un foyer qui existe : en famille, chez leurs parents, chez un conjoint, etc.

Pour le marché immobilier privé nous n'avons pas de solution miracle, mais pour les gens qui ont un peu plus de revenus ça vaut la peine d'y penser au cas

par cas. Les personnes peuvent le faire, et on veut bien les y aider si elles veulent. On tisse aussi un lien de plus en plus fort avec la CCL (Conseil Consultatif du Logement) pour pouvoir proposer plus d'aide dans ce domaine.

On a visité beaucoup d'appartements dans le privé, on a relogé aussi des gens grâce à ça, mais ça demande une énergie importante qu'on n'a pas toujours. Il faut y aller avec eux : si tu envoies la personne seule sur le marché actuel avec leur situation financière et leurs accidents de vie parfois très perceptibles, ça ne va pas aller. Le marché est terrible, les logements à loyers abordables manquent cruellement, et la concurrence face aux propriétaires est féroce. Il suffit de regarder la plupart des annonces que je vois sur Facebook par exemple, tout est en anglais. A priori notre public n'est pas la cible socio-économique de ces annonceurs.

Pour les personnes « sans papiers », en revanche, c'est la seule manière de chercher, puisqu'elles n'ont pas accès au reste de l'offre « sociale » du logement. Mais il faut être vigilant pour ne pas pousser ces personnes à accepter n'importe quoi. Voir des personnes quitter l'hébergement pour une cave humide à 600€ par mois ne nous paraît pas envisageable non plus.

Souhaites-tu évoquer d'autres points forts ou points faibles des projets sociaux en hôtel ?

Dans le secteur on ne sait plus très bien ce que veut dire « être bas seuil ». L'accessibilité se révèle dans plein de paramètres, pas uniquement du point de vue financier.

On se dit : « qu'est ce qui empêche les gens de rentrer dans les maisons d'accueil » ? L'argent ? Les horaires ? La demande d'implication ? Les obligations

de participation à des réunions ? Un suivi social trop contraignant ou trop orienté ? Pourquoi ça peut fonctionner ici avec des gens qui sont parfois très troublés psychologiquement ? Ou avec des femmes qui consomment beaucoup de drogues, qui ont souvent une activité de prostitution ?

Un exemple d'adaptation pour préserver notre accessibilité : à la base les personnes doivent être présentes ici la majorité des nuits, mais demander à des travailleuses du sexe d'être là la nuit, ça n'a pas de sens, elles ne vont pas travailler à midi ! On a donc changé notre règlement intérieur. Elles ont une autre utilisation de leur chambre, qui est tout à fait dans une optique efficace de réduction des risques. Cela nous permet de mieux définir leurs projets et leur permet de se reposer pendant la journée et de prendre soin d'elles, etc. Elles continuent à travailler la nuit et à se droguer parce que pour l'instant, c'est ce qui a pris le pas sur leur vie. Elles ne changeront pas de mode de vie suite à un grand discours mais un travail de fond est possible sur le temps long. Il y a plein d'endroits où on te met dehors si tu n'es pas là pendant trois nuits et je comprends bien les raisons valables qui ont poussé ces hébergements à aller en ce sens. C'est un projet cohérent avec un certain public, mais ce n'est pas le « bas seuil » qu'on défend ici.

C'est pour ça qu'on veut continuer. On ne fait pas mieux que les autres institutions, mais on fait autre chose. On n'est ni un hébergement d'urgence, ni une maison d'accueil. On accueille un public qui est coincé dans les centres d'urgence, dans les prisons, en rue, dans les hôpitaux, et qui y tourne en rond sans avoir de solution. Sauf si parfois un opérateur Housing First se présente à eux par magie. Notre projet peut être utile à ces personnes.

Et puis parfois nous ne pouvons apporter qu'un temps de répit. Après 10 ans de rue, des personnes peuvent venir ici quelques mois, récupérer, avoir accès à un lieu d'intimité, à un endroit sécurisé, puis finalement retourner en rue parce que ce n'était pas encore le bon moment pour elles. Tout ne s'améliore par toujours d'un coup, on est plus rarement à la charnière décisive de la vie de nos suivis qu'on le voudrait.

Il y a beaucoup de personnes différentes, et on aurait besoin d'autant de lieux adaptés à chacun. Ici, ça convient à un certain public car notre fonctionnement est plus « flexible ». Mais il y a aussi des gens qui ont besoin d'une maison d'accueil avec des règles plus rigides ou un accompagnement plus directif. Il faut laisser cette diversité exister, personne n'a la recette miracle.

Y-a-t-il certains groupes de personnes pour lesquelles le projet en hôtel n'est pas adapté ? Si oui, quelle solution leur serait plus appropriée ?

On pourrait penser que ces lieux ne sont pas à la hauteur pour accueillir des personnes présentant des troubles psychiatriques lourds. Mais quand ces personnes se présentent à nous et qu'elles sont pour le moment dans le refus d'orientations plus appropriées, l'accès ne devrait pas leur être refusé. Elles peuvent venir faire un essai, parfois ça fonctionne. Notre public est mixte, on propose une possibilité d'hébergement non médicalisé, nous n'avons pas de mission thérapeutique à proprement parler. Juste l'accueil et le temps, qui font si souvent défaut dans notre système de santé rationalisé.

Pouvez-vous réaliser un suivi après la sortie ?

Parfois on arrive à mettre en place une guidance avec une autre association,

parfois c'est leur service envoyeur qui continue. Il arrive aussi que ce soit nous qui faisons le suivi après, mais en général c'est plutôt le service social de DoucheFLUX, parce que ça demanderait beaucoup trop de travail à l'équipe de l'hébergement. Pour le moment il faut qu'on passe la main la plupart du temps.

On tient, en revanche, à toujours proposer un maximum d'aide lors des phases d'emménagement. Camionnette, aide du Service d'Installation au Logement, bonne ambiance de débrouille etc. C'est bon pour le lien et pour le moral !

L'idéal serait de pouvoir continuer à accompagner les personnes au moins jusqu'à la mise en place de services de guidance à domicile. Si la personne le veut bien sûr. Pour autant, il n'est pas suffisant de présenter un nouvel interlocuteur à quelqu'un. Ça demande souvent beaucoup de négociations et de temps pour que les gens acceptent la présence de ce tiers. C'est ça qu'il manque ici : on voudrait passer du temps avec tout le monde mais c'est tout bonnement impossible. Souvent on finit par s'occuper uniquement de ceux et celles qui font le plus « de bruit » et c'est une tendance qu'on doit freiner quotidiennement en équipe.

Nous n'avons pas toujours des nouvelles des personnes qui sont sorties. Mais jusqu'ici, nous n'avons pas non plus eu trop de retours de personnes qui seraient sorties d'ici vers un logement de transit, vers des AIS ou du privé et qui auraient « dégringolé » de nouveau.

AUTRES RECOMMANDATIONS

As-tu des recommandations pour un nouvel appel à projet ?

Je n'ai pas de liste de recommandations. Je pourrais cependant dire que je pense

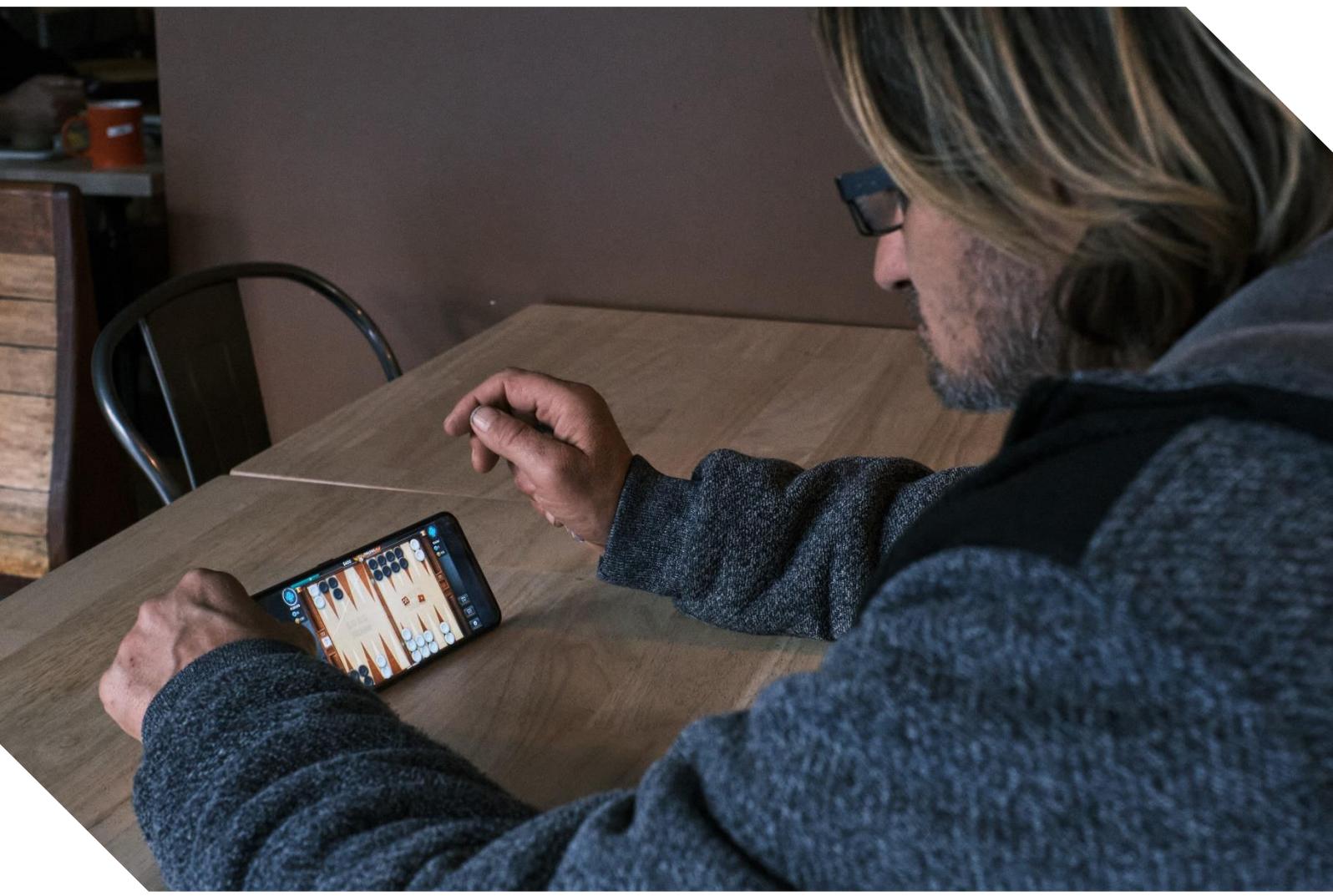
que les projets mono-associatifs sont probablement plus solides.

On parle des « initiatives hôtels » mais ce qui s'est passé pour chaque projet est très différent. Aussi bien du point de vue des modalités de fonctionnement que des philosophies de travail. Ici on garde une énergie, parce que on est plus au moins libres de faire ce en quoi on croit. L'activisme associatif peut tout.

Certaines autres initiatives étaient liées à un CPAS ou à une commune et ça impliquait plus de politique, plus de bureaucratie, plus d'exigences. Ces situations ont parfois pu être décourageantes pour les équipes. C'est vrai que l'efficacité administrative est potentiellement augmentée lorsqu'un projet est adossé au CPAS, mais ce qu'on peut gagner en efficacité peut être perdu en flexibilité et en réactivité. C'est par exemple tellement triste de voir ce projet Belvue qui ouvre, se remplit, suffoque

directement et referme. Tant d'énergie et d'espoir pour un projet si court.

Enfin, il vaut à mon avis mieux aller vers les associations qui ont envie de le faire. Tu ne fais pas ça pour le confort, il faut une autre motivation. Pour nous, ça s'est passé très spontanément, bénévolement, dans une forme d'action reflexe face aux premiers jours de la crise du COVID. Cette période imprévisible et inconnue nous a donné une énergie immense et depuis, nous n'avons eu qu'à garder cette flamme vivante.



8 Hôtel Belvue

Interview du 16/05/2022

HISTORIQUE

Avant, l'Ilot, Diogenes et DoucheFLUX avaient une Convention avec l'hôtel et la commune en tant que propriétaire du bâtiment. Ces trois associations ont décidé d'arrêter le 30 juin 2021.

À ce moment le bourgmestre m'a demandé de continuer le projet avec d'autres partenaires. Finalement nous avons signé une Convention avec le CPAS – qui était un partenaire obligatoire –, Bruss'help et la COCOM. Transit n'a pas voulu être partenaire officiel, mais ils ont quand même réalisé des permanences tous les jeudis, de 13h-15h. Pour le New Samusocial il était compliqué de s'investir au niveau financier car les subsides de la COCOM n'étaient pas suffisants pour intervenir comme ils le voulaient, toutefois ils nous ont assisté dans la réalisation du projet.

Le projet aurait dû recommencer au premier août, toutefois des difficultés entre certains services et l'hôtelier ont bloqué l'avancement du projet. Ça a été la plus grosse difficulté de ce projet. L'hôtelier a une concession pour gérer en privée cette propriété communale. Le 14 octobre, le collège a autorisé l'ouverture de l'établissement au premier décembre. A partir de là j'ai dû tout mettre en ordre dans l'urgence au niveau financier, administratif, juridique etc... L'hôtel était vide du 30 juin jusqu'au 1er décembre.

Les deux premières semaines on a fait beaucoup d'entretiens de d'accueil. Mon téléphone n'arrêtait pas de sonner. On a très vite atteint 20 résidents. Les personnes venaient principalement de Bruss'help. Par la suite, on a essayé de respecter le taux de 15% venant du CPAS.

Certains n'ont pas voulu rester parce qu'ils perdaient une place en maison d'accueil alors que le projet n'était que pour 5 mois.

Pourquoi n'avez- vous pas prolongé le projet ?

Ce n'est que lors d'une réunion avec Bruss'help et les autres coordinateurs le 2 février qu'on a appris que le projet pourrait être prolongé. Mais finalement le CPAS a décidé de ne pas continuer. Au niveau communal ce n'était pas évident non plus.

De plus, l'hôtel avait été construit sur base de subsides régionaux et fédéraux avec une mission de formation jusqu'en 2024-2025 pour le personnel d'entretien, Horeca etc. Et j'avais eu tellement de mal à obtenir une dérogation de la région la première fois que je n'étais pas sûr de pouvoir en obtenir une nouvelle. Enfin c'était difficile pour moi parce que l'équipe sociale n'arrivait pas.

Parfois il vaut mieux s'arrêter pour éventuellement redémarrer plus tard sous un autre angle. J'espère qu'on va pouvoir remettre cela en place parce que c'était un projet vraiment magnifique.

BUDGET + COMPOSITION ÉQUIPE

Le CPAS a reçu 97.000€ de subsides pour le projet via la COCOM afin d'engager des assistants sociaux, en plus des 258.210€ (donc de 45€ par personne par jour) que nous avons reçu pour gérer le projet. Si on avait dû compter uniquement sur ces

258.210€, on n'aurait pas pu payer à la fois l'hôtelier, la nourriture et le personnel. On payait 25€ par chambre par jour, donc il restait 20€ pour l'alimentation et le personnel. J'ai utilisé l'argent pour assurer les repas et pour avoir quelqu'un le week-end et la nuit, afin de garantir la sécurité. C'était essentiel. Mais ça a pris une grosse partie du budget.

Comment vous en êtes-vous sorti financièrement pour accueillir des personnes sans revenus ?

Un assistant social et moi nous n'avons touché aucun revenu sur ce projet. De plus, on a dû faire appel à des stagiaires et à des personnes en travaux d'intérêt général. Ce personnel a été excellent, mais il n'a pas été payé non plus. Sans ça on n'y serait pas y arrivé. Et sans le subside de la COCOM pour le CPAS, non plus. Seul l'ETP pour l'entretien, et les emplois étudiants ont été payés avec les subsides de la COCOM.

Avez-vous dû faire des choix sur qui vous alliez accueillir ou non pour vous en sortir financièrement ?

Non, on a vraiment visé la mixité. Notre critère c'était : on a 29 chambres – un petit peu moins parfois, on peut avoir 38 résidents, on doit répartir entre 15% CPAS et 85% Bruss'help, et on essaie de mêler les quatre catégories. Ça fait déjà énormément de critères à respecter pour être conforme à la Convention. Si en plus on devait jongler avec les revenus, on ne s'en sortait pas.

Et avez-vous utilisé le « un tiers du revenu » pour payer vos frais ?

Oui, mais une grosse majorité des hébergés n'a pas payé. Pour moi, c'est un avantage. Certains ne pouvaient pas payer, et on payait alors tout avec les subsides. Nous avons normalement

globalement pu trouver un équilibre dans le budget de cette manière.

Est-ce que vous avez fait face à beaucoup de dégâts ?

On a eu une télévision cassée, deux portes, une douche, et du petit matériel, notamment dans les salles de bain. L'hôtel ne m'a pas encore donné le montant exact que cela représente.

Comment était composée l'équipe ?

Les premiers mois on a fonctionné à flux tendu, parce que l'équipe qui était attendue n'est pas arrivé directement. On avait une assistante sociale qui avait déjà été détachée par le CPAS, une assistante sociale de la commune, et moi qui coordonnait le projet. Mais nous réalisons ce projet en plus de notre travail normal. On a fait deux temps pleins en un. Les week-ends et des nuits y compris.

Heureusement que j'avais cinq stagiaires exceptionnels qui ont fait un stage de trois/quatre mois, et des étudiants en emploi qui veillaient tout au long des nuits, de 17h00 jusqu'à 9h00 du matin, même les week-ends et les jours fériés. Pour les weekends, j'avais aussi fait appel à quatre personnes qui effectuaient des travaux d'intérêt général et qui veillaient, sous la direction des bénévoles, de 11h à 19h30. Cette diversité a enrichi notre projet. Enfin j'avais un ETP pour l'entretien. Mais le COVID a touché plusieurs fois notre équipe.

Fin janvier, trois assistants sociaux temps plein sont arrivés du CPAS pour compléter l'équipe. Ils étaient ici en journée de 8h à 17h00. Ils faisaient les entretiens d'accueil et l'accompagnement social. Une assistante sociale a arrêté en plein milieu du projet et le recrutement d'une nouvelle personne par le CPAS a ensuite pris deux mois.

Sans regarder le budget, quelle serait votre équipe idéale ?

Il faudrait surtout une équipe avec d'autres orientations. Un assistant social pour faire le lien, remettre en ordre les dossiers administratifs et chercher des logements, ça suffit. A côté de ça, il faut un infirmier, un psychologue et des stagiaires. J'ai aussi voulu plus de personnel polyvalent : deux éducateurs ou bien des humanitaires pour initier des activités collectives.

D'autre part, il faut au moins trois personnes sur place, jusqu'à minuit et pendant les weekends au cas où il y aurait une crise. C'était souvent pendant la nuit ou le week-end qu'il se passaient des choses et le personnel de garde n'était pas forcément formé pour ça. Nos résidents étaient des personnes qui - en tout cas au début - vivaient pendant la nuit, et ça ne passe pas toujours bien, surtout quand il y a des consommations.

Recommandez-vous d'avoir un coordinateur à plein temps pour se dédier au projet ?

On m'avait dit que je coordonnerais le projet à distance et que l'assistante sociale dégagee dès le début du projet allait gérer l'équipe sur le terrain, mais ça n'a pas été le cas. Dans la pratique, je passais tous les jours à l'hôtel, j'étais tout le temps en connexion avec l'équipe.

Sur place il aurait fallu une personne aux commandes, qui dise « aujourd'hui toi tu fais ça et toi ça ».

PROJET SOCIAL

Avez-vous organisé des activités collectives ou des réunions avec les hébergés ?

On n'a pas organisé des réunions avec les hébergés. On a fait une séance de

vaccination COVID en février pour tous ceux qui voulaient. À côté de ça, on a eu trois initiatives spontanées, et ça a été des moments super précieux, mais ça n'a pas pu être plus. C'était aussi à cause du manque du temps, le COVID, et le fait de devoir chercher des logements avant le 30 avril.

Les personnes catégories 3 et 4, pouvaient-elles se domicilier à l'hôtel ?

Je ne suis pas certaine, mais je sais qu'il y avait des personnes avec une adresse de référence au CPAS.

Quel a été votre projet social pour les personnes qui ne pouvaient pas se régulariser ?

On pouvait les mettre à l'abri pendant cinq mois. Mais ce qui revenait tout le temps de l'équipe sociale, c'est qu'on ne sait pas faire grand-chose avec des personnes catégorie 4.

Avez-vous pu avancer avec des personnes catégories 3 pendant ces cinq mois ?

On a pu mettre en ordre la situation de plusieurs personnes qui étaient déjà à la fin de leur procédure. Elles sont ensuite allées dans un logement privé. Donc l'hébergement de personnes de catégorie 3 pourraient fonctionner dans un hôtel à condition que leur projet soit déjà bien avancé ou que le projet d'hôtel soit de duré indéterminé.

Quelle serait selon vous une meilleure solution pour des personnes de catégorie 4 ?

Pour eux il n'y a pas d'autre solution qu'un retour au pays. Sinon une occupation temporaire, ou un squat. Le séjour chez nous leur a permis de penser

à leur projet de vie et c'est le point fort de ce projet.

Trouvez-vous que des personnes avec des assuétudes ou des problèmes graves de santé mentale seraient mieux dans un centre spécialisé ?

Nous avons été très bas seuil. D'où le fait d'avoir un psychologue et un infirmier dans l'équipe.

Est-ce qu'accueillir tous les types de catégories et de compositions familiales a été une plus-value ?

Cette mixité permettait d'équilibrer, de créer une bonne dynamique. De belles amitiés se sont créées.

Avez-vous réussi à garantir la sécurité ?

Oui. Nous avons sans doute eu de la chance, mais le fait que l'équipe ait été très disponible pour les résidents a

également joué. Enfin, il y avait une très bonne communication entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit au niveau des incidents. Assurer ce lien entre le personnel a été un de mes rôles principal. Nous avons formé un trio en ce sens avec cette assistante sociale et la directrice de l'hôtel.

Quels étaient les points fort et les difficultés en termes d'accompagnement des personnes ?

On a vraiment vu des gens se transformer. Au début on ne les voit pas, ils dorment. Puis ils recommencent à manger. Et après, des problèmes de santé apparaissent.

Quand ils se sont apaisés, alors le personnel entame le processus, car il est difficile d'approcher une personne qui a faim ou qui a sommeil. A ce moment-là, un mois et demi est déjà passé. Comment peut-on alors imaginer un tel accompagnement sur un coin de rue ?

Nous avons été très bas seuil. Nous avons accueilli tout ce qui est problématique de santé mentale, assuétudes etc. Pour certains, l'alcool permettait de tenir le coup. C'est pour ça qu'on a été très large.

L'accompagnement vers un autre projet de vie s'est fait au rythme du résident, et donc avec énormément de patience. Pour deux personnes en fin de vie, ce projet leur a notamment permis de rester en dehors de l'hôpital jusqu'à la dernière minute.

La seule chose que nous n'avons pas acceptée, c'est



quand il y a eu des faits de violence à l'égard d'autres résidents ou de membres du personnel. En cinq mois nous avons procédé à cinq expulsions, dont deux liées à des faits de violence. Une autre personne a dû être expulsée parce qu'elle s'en est prise assez violemment à un membre du personnel.

En termes de résidents, les personnes exclues n'ont pas été les cas les plus compliqués, elles avaient été déjà exclues d'autres endroits. Certains cas ont plus fait blocage, comme celui d'une famille qui voulait absolument un logement à Bruxelles alors que ce n'était pas possible.

Un jeune résident a également refusé plusieurs logements : il consommait fortement des drogues et a arrêté son traitement pendant le ramadan, il est alors devenu ingérable et a deux fois sévèrement menacé l'assistante sociale. On a alors pris la décision de l'exclure.

Un coordinateur propose de ne plus accepter des personnes qui ne sont pas déjà suivies par un autre service accompagnateur. Êtes-vous d'accord ?

On a eu des personnes qui étaient suivies par une association, mais qui rompaient cet accompagnement une fois arrivées à l'hôtel. D'autre fois, notre vision a été différente de celle du service envoyeur car on était tout le temps avec la personne.

Comment avez-vous organisé le phasing out ?

On a averti les résidents en amont, donc il y avait beaucoup d'angoisse. Mais dès le début du projet, l'équipe a fait le maximum pour reloger tout le monde avant le 30 avril. Fin mars on a arrêté d'accueillir des nouveaux résidents. Les gens sont partis vers un logement privé, un hôpital ou une

maison de repos. Sauf les personnes sans titre de séjour. Certains d'entre eux sont partis à la rue, d'autres ont trouvé un hébergement via la Plateforme Citoyenne, dans un squat ou chez des amis. Pour d'autres on a pris contact avec des occupations temporaires pour lesquelles on a fait une Convention entre propriétaire et hébergé.

Il n'y a eu que deux familles pour lesquelles qu'on n'a pas pu trouver un logement privé. L'une s'est faite refusée plusieurs fois parce qu'ils avaient quatre enfants. Mais ils ont des revenus et vont en trouver un. *Note : cette famille a signé son contrat de bail le 24 mai 2022.*

À une autre famille – dont j'ai déjà parlé, l'équipe a proposé plusieurs solutions d'hébergement en dehors de Bruxelles, parce qu'à Bruxelles c'était trop cher pour eux. La famille a refusé toutes les solutions proposées et ils sont repartis dans la rue très fâchés envers le Logement Social Bruxellois qui, selon eux, les a expulsés pour effectuer des travaux sans relogement. Toutefois la manière dont ils ont transporté leurs affaires laissait à penser qu'ils avaient un point de chute et qu'ils ne voulaient pas nous le dire peut-être pour entamer une procédure judiciaire contre le Logement Social de Bruxelles.

Quelles étaient vos techniques et vos sources pour trouver des logements ? Qui les cherchait ? L'équipe ou les hébergés ?

L'équipe sociale a trouvé la plupart des logements, notamment une assistante sociale qui connaît par exemple un propriétaire très flexible possédant énormément de logements à Bruxelles. Moi j'ai aussi activé mon réseau associatif sur Molenbeek. Le CPAS a une maison d'accueil, le Relais, mais elle est complète. On a obtenu une place en maison de repos par leur biais, et sinon on

a trouvé des places dans le secteur privé. Plusieurs résidents ont aussi trouvé un logement eux-mêmes. L'équipe sociale était disponible en fonction des cas des résidents.

Avoir déjà tous ces contacts au préalable était un avantage pour vous.

Oui, avant le projet, le 19 novembre, j'avais invité les membres du groupe logement-santé dans l'hôtel en leur disant que j'aurai besoin de leur aide. Et puis pendant le projet, lorsque j'avais un problème, des partenaires ayant de l'expertise se sont joints au projet pour faire des concertations cliniques, des accompagnements, etc. Tous ces partenaires ont aussi joué un rôle très précieux. De ce fait, le projet n'a pas commencé de zéro, il y avait déjà des personnes avec des contacts, avec des connaissances, etc. Et ça a été très précieux.

Avez-vous fait un suivi après la sortie ?

Pour les personnes avec une souffrance mentale, une assuétude ou qui étaient en maison de repos, il y avait toujours un contact avec le CPAS ou un relais était fait vers un service d'accompagnement : HERMESplus ou Transit. Mais quand la personne était autonome, il n'y avait pas d'accompagnement, ils pouvaient toutefois toujours nous appeler.

Où positionnez-vous les projets en hôtel dans le paysage du secteur ?

Je suis à 100% pour plus des projets en hôtels, et moins de maisons d'accueil. Je ne sais pas comment ça se passe en maison d'accueil, mais je pense qu'on est plus qu'une maison d'accueil car on a une visibilité sur les habitudes et les besoins des résidents, on rentre dans leurs vies.

Nous sommes un projet de transition. Ces projets offrent un moment de répit qui

permet aux personnes de reprendre en main leurs ressources, de se remettre en pied.

Quand on parle des maisons d'accueil, les gens ne veulent pas y aller. Leur réputation n'est pas bonne. Ils ont déjà été en maison d'accueil et ils ont vécu de mauvaises expériences, que ce soit en termes d'hygiène, de gestion du collectif, d'agression, d'insécurité, de nourriture... Ce ne sont jamais les frais qui les freinent.

Les maisons d'accueil ferment aussi leurs portes pour ceux qui ne pourraient pas payer. Je trouve qu'une contribution de deux tiers du revenu c'est beaucoup. Demander un tiers à ceux qui ont un revenu, c'est déjà pas mal. Cela leur permet notamment d'économiser pour la garantie et le paiement des loyers.

Normalement les hôtels ont une infrastructure qui est meilleur qu'une maison d'accueil. Ils ont chacun leur télé, leur propre toilette et salle de bain, ils ont toujours une connexion internet. Tout en sachant qu'à Belvue, on a eu pas mal de soucis au niveau du bâtiment : l'eau tombait du plafond, les toilettes remontaient par les douches, le lave-vaisselle ne fonctionnait pas...

PARTENARIATS

Avez-vous des remarques concernant la collaboration avec Bruss'help ?

Ce qui a fait doublon, c'était que Bruss'help me donnait les données de contact du service envoyeur et l'avertissaient en même temps. A cause de cela, il est souvent arrivé que l'association m'appelle directement et me mette la pression pour accueillir la personne dans la journée, alors que pour fixer l'entretien il faut au moins 24h. Il serait mieux que Bruss'help nous laisse le

temps de nous-même contacter le service
envoyeur.

CONVENTION ET CIRCULAIRE

*Avez-vous rencontré des difficultés au
niveau de la Convention ?*

On avait tout bien négocié en avance, ce
qui était fondamental. Bruss'help nous a
donné beaucoup de pistes au niveau du
projet et on a pu négocier un pourcentage
de 15% d'hébergés provenant de nos
bénéficiaires. Cet autre 85% pour des
autres personnes qui venaient du secteur,
nous a permis d'avoir la collaboration des
associations. Donc pour moi, la
Convention est bien établie.

AUTRES RECOMMANDATIONS

*Pensez-vous que ces projets sont
durables maintenant que le secteur
touristique ouvre de nouveau et qu'on
recherche également des logements
pour les réfugiés Ukrainiens ?*

Je pense que certains hôtels sont
demandeurs si on les paie suffisamment.
Le tourisme standard est un peu aléatoire
à cause de la crise du COVID ou comme
on a vécu préalablement avec les
attentats.

*Avez-vous encore d'autres
recommandations ?*

Que le projet soit une structure
permanente.



9 Home Less Vincula

Interviews du 08/04/2002 et 14/04/2022

HISTORIQUE

Tout comme les autres et comme mentionné dans l'introduction de ce rapport, le projet Home Less Vincula est né dans le cadre des 190 places souhaitées par la COCOM pour le 21/12/2021. Toutefois, sa particularité tient au fait que la convention (Bruss'help, 2021f) du projet Home Less Vincula mentionne un accord entre la COCOM, Source ASBL et la COCOF. Comme mentionné, ceci est dû au fait que des rénovations intensives étaient prévues pour la maison d'accueil « La Rive » de Source ASBL. Afin d'éviter la « perte » de 16 places subventionnés par la COCOF, les projets en hôtels sont apparus comme solution.

Dans ce contexte, la COCOM, Source ASBL et la COCOF se sont mises d'accord sur la gestion d'un projet dans un hôtel. La COCOF allait financer la délocalisation des 16 places de la maison d'accueil originale, et la COCOM des lits supplémentaires pour un public cible qui se retrouve peu présent dans les maisons d'accueil. Les partenaires ont eu à cœur d'accueillir des sortants de prison, en plus des couples et familles, et des personnes de catégorie 3 et 4, également peu présentes dans les maisons d'accueil, ont été choisies (Bruss'help, 2021f).

Fin août, un sondage d'intérêt était lancé aux dispositifs hôteliers de la Région de Bruxelles-Capitale via Bruss'help afin qu'ils manifestent leur intérêt de mettre leur hôtel à disposition au profit d'un projet social (Bruss'help, 2021g).

Le 16 novembre 2021, la convention entre l'hôtel, Source ASBL, la COCOM et Bruss'help était signée concernant les 24 places COCOM. Les 16 places financées

par la COCOF pouvaient être prévues dans le même bâtiment (Bruss'help, 2021f).

Ensuite, la première version de la circulaire #7bis était publiée. Il était prévu dans la convention de déménager les hébergés de la maison d'accueil La Rive le 15/11/2021 (Bruss'help, 2021f). Pendant son interview, le directeur de Source ASBL témoigne que, l'équipe de Source étant touchée par le COVID, l'équipe sociale et les 8 hébergés restants s'y sont finalement installés début décembre 2021. Au niveau COCOM, il indique qu'ils avaient 5 ou 6 hébergés en décembre.

En janvier, on commençait à constater qu'il y avait un retard dans les entrées des ex-détenus.

Début février 2022 a eu lieu une discussion entre Bruss'help et le directeur de Source ASBL (communication personnelle, 16 février 2022), et une rencontre entre le directeur et la coordinatrice de Source avec le groupe de travail « Logement d'aide aux justiciables », coordonnées par Bruss'help (communication personnelle, 8 février 2022) a été organisée. Pour tous les partenaires opérationnels, les raisons du manque d'hébergés étaient les suivantes :

- Des problèmes de communication :
 - o Dans la prison de Saint-Gilles, entre direction, greffe et le service social. Dans les interviews, le directeur et la coordinatrice de Source ont témoigné que leur équipe arrivait pour un entretien et constatait que la personne était déjà partie, ou que la personne ne connaissait pas encore sa peine, reportant potentiellement la date d'entrée au projet à un futur lointain.

- Entre Source et les Services de l'Aide aux Justiciables, engendrant un manque de connaissance du projet chez les derniers. Le départ du travailleur de Bruss'help (CDD) qui faisait le relais avec l'extérieur a participé à créer un défaut de communication.
- La définition restrictive d'« ex-détenus ». Les personnes avec un bracelet ou en libération conditionnelle ont un délai de sortie relativement long. De l'autre côté, il y a des ex-prisonniers libérés le jour-même où le juge prend la décision de la chambre du conseil. Source n'a donc pas le temps de faire un entretien et de prévoir une place pour eux. Source avait également été contacté par des institutions du secteur du sans-abrisme pour les informer de la présence de nombreux ex-détenus déjà sortis.

De ce fait, la circulaire (Bruss'help, 2021a ; Bruss'help 2021g) était modifiée :

- Acceptation de demandes pour des personnes qui sont déjà sorties maximum 15 jours.
- Acceptation des sortants de prison situés hors Bruxelles si la personne est envoyée par un service envoyeur de la Région de Bruxelles-Capitale, et qu'il a un lien avec la région.

Selon le tableau de monitoring et d'évaluation, ça a commencé à fonctionner à partir de mi-avril. Le 13 avril 2022, on avait 9 sortants de prison sur les 12. Pendant son interview, le directeur de Source ASBL dit que le temps, ajouté au fait qu'ils aient élargi la description du public cible, ont participé à ce bon

fonctionnement. Le travail réalisé par les équipes de la Rive dans les prisons (rencontres, présentations du projet) a aussi été d'une grande aide. Le 6 mai, les places pour les sortants de prison étaient complètes, et le listing ainsi que les entretiens d'accueil était gelés (communication personnelle, 6 mai 2022).

Facilitateur des liens

Au moment où le projet commençait, la personne qui faisait le lien entre la prison et le projet voyait son contrat chez Bruss'help se terminer, donc il n'y avait pas de suivi. Le directeur de Source dit pendant son interview qu'il n'était pas au courant que les subsides pour ce poste allaient s'arrêter, et qu'il n'était pas possible de continuer cette fonction puisqu'ils n'avaient que des subsides COCOM pour 3 ETP accompagnant les hébergés.

La coordinatrice du projet dit pendant son interview, qu'elle a donc dû de nouveau construire des liens de contact avec les services envoyeurs elle-même, et a du redoubler d'efforts pour faire connaître le projet au secteur de l'aide aux justiciables. Ceci a été réalisé avec le soutien de la coordinatrice des services de l'aide aux justiciables, qui prenait partiellement en charge le travail de son ancien collègue.

BUDGET ET COMPOSITION ÉQUIPE

Comment les frais sont repartis entre COCOF, COCOM, Source et les hébergés ?

La COCOM subside les frais de fonctionnement et du personnel. Les frais de fonctionnement incluent le loyer de l'hôtel, les repas, le remplacement d'une lampe par exemple, le kit d'installation

avec tout ce qui est literie, le kit d'hygiène etc.

Mais on est obligé de prendre une **assurance** qui couvre les **dégâts**, y compris les dégradations réalisées intentionnellement par des hébergés. Si l'assurance ne couvre pas certains dégâts pour un montant élevé, la COCOM intervient annuellement au niveau d'amortissement, après justification. Donc c'est à nous de payer les réparations dans un premier temps. Mais on n'a pas encore été confronté à une telle situation.

Nous demandons aussi une garantie à ceux qui paient une contribution financière à hauteur de 100 euros. Cela couvre les dégâts mineurs inférieurs au taux de franchise. C'était une pratique qu'on avait déjà dans notre maison d'accueil. Et si quelqu'un qui n'a pas payé une garantie casse quelque chose, c'est la maison d'accueil qui paie avec les contributions des hébergés. Grâce à la garantie demandée, il a très peu de choses qui sont détruites.

Mais il a plus que ça, par exemple quelqu'un qui est ivre ne pense plus à sa garantie. C'est pour cela que dans notre programme d'hygiène, on vérifie si les chambres sont propres chaque semaine, et quand on voit quelque chose qui est abîmé on intervient directement.

Était-ce un oubli de ne pas couvrir la franchise avec des subsides ?

On n'a pas réfléchi là-dessus. En général c'est comme ça que les subsides fonctionnent. Là où il y a un problème, c'est au niveau de l'encadrement : le nombre d'ETP est trop faible par rapport au nombre de personnes qu'on accueille, et ce car la majorité des subsides COCOM vont au loyer.

Les maisons d'accueil agréées à la COCOM et la COCOF reçoivent beaucoup plus que 45 euros par personne par jour.

Au niveau de nos places COCOF nous avons 11 ETP pour 16 places, payés par la COCOF. Et en plus nous recevons d'eux un budget pour les frais de fonctionnement, auxquels les hébergés contribuent. Au niveau COCOM, on a 3 ETP supplémentaires, et 3 agents contractuels subventionnés - donc des personnes engagées en plus du cadre légal, on a donc 17 ETP. Mise à part la direction/coordination, on a des éducateurs, des travailleurs sociaux, 1,5 ETP cuisinier et un responsable technique. Ils travaillent pour tous les hébergés : COCOF et COCOM.

A quoi ressemble votre équipe idéale ?

Il faut des assistants sociaux, avec une connaissance au niveau des CPAS. Deux criminologues, dont quelqu'un qui a déjà travaillé avec des ex-détenus. Des éducateurs : pour les activités, pour faire la nuit etc. Ils organisent des karaokés, cinéma, bingo etc. Et une psychologue avec surtout une spécialisation au niveau des assuétudes et problèmes de santé mentale. En soi, les gens ont tous un peu le même souci : des histoires de vie où ils sont divorcés et/ou ils se trouvaient dans des milieux défavorisés. Actuellement nous envoyons les hébergés vers d'autres structures, mais si on pouvait les suivre ici, on pourrait faire un meilleur travail avec eux. Au niveau de la COCOM, il faudrait aussi prévoir un comptable et un responsable RH.

*Pendant l'écriture des nouvelles conventions et des circulaires en juin 2021, l'idée était que les hôtels pourraient continuer à être bas-seuil et accueillir aussi des personnes de **catégorie 3 et 4**. Mais vous dites qu'il n'est financièrement pas facile de les accueillir parce qu'ils n'ont pas de revenu. Comment le budget a-t-il été calculé ?*

Au niveau de la COCOF c'est à nous de décider de la contribution financière, fixée



à de deux tiers du revenu. Au niveau de la COCOM, la contribution est fixée à un tiers des revenus sur base des pratiques préexistantes au sein des hôtels, et d'un calcul en interne.

On avait prévu autour de 10-12 hébergés des 24 places COCOM qui devaient contribuer à hauteur d'un tiers de leur revenu, plus les subsides COCOM et COCOF. Mais, jusqu'à récemment, on n'avait pas le nombre suffisant de personnes payant la contribution. On avait prévu que les places pour les ex-détenus, qui sont censés avoir des revenus, seraient occupées, mais dans les faits on accepte essentiellement des personnes de catégorie 1 et 2. Aussi, beaucoup de sortants de la prison sont de catégorie 3 et 4, mais les subsides de la COCOM ne sont pas assez élevés pour les accueillir.

On avait enfin décidé d'accueillir des familles, et comme elles occupent plusieurs places, et paient parfois uniquement un tiers d'un seul revenu cela rendait difficile l'accueil des personnes catégories 3 et 4 immédiatement.

PROJET SOCIAL

Le projet social en hôtel est-il adapté pour les personnes catégories 3 et 4 ou d'autres types de projet restent plus appropriés ?

C'est très complexe cette question. Ça va au-delà de la catégorie 3 et 4. La question porte ici sur la vision sur l'aide sociale. Mon opinion comme directeur d'une maison d'accueil et gérant d'un projet en hôtel est qu'on réajoute et on réinvente énormément des systèmes, mais il faut juste plus de complémentarité de tous les

outils qui existent déjà. Si on intègre les dispositifs en hôtels, il faut prévenir qu'ils deviennent l'appendice du secteur.

L'aide devrait être globale. Il ne devrait pas y avoir de première et de deuxième ligne. C'est une question de temporalité et de financement : combien de temps les personnes doivent rester dans l'urgence, sans qu'elles y soient coincés ?

La seule chose qui oppose les centres d'urgence et des maisons d'accueil pour l'instant, c'est le côté financier. Le Samusocial a déjà des centres qui fonctionnent pratiquement comme des maisons d'accueil, où la temporalité a été évacuée et où ils sont bien équipés. Ils ont tout le financement, comme une maison d'accueil. Mais il y a d'autres places d'urgence et il y a les hôtels qui sont financés à hauteur de 45 euros par personne.

Pour qu'une maison d'accueil puisse aussi accueillir par exemple des personnes de catégorie 3 et 4 et effectuer un travail approfondi avec eux, il faut augmenter leur financement. Si on fait ça, je suis persuadée qu'il y aura un décloisonnement entre l'urgence et l'insertion.

Il y a énormément de places pour des personnes de catégorie 3 et 4. Plus que 60% des places de l'aide sociale sont dédiées à l'urgence.

Un des évènements qui m'a motivé pour lancer ce projet était d'accueillir des personnes de catégories 3 et 4, de décloisonner, de montrer qu'il était possible de travailler avec ce public et avec des sortants de prison. Plus généralement : notre secteur est-il la bonne place pour une personne sans papiers ? Non. Mais on fait ça à défaut de ce qui doit exister, notamment au niveau fédéral.

Il y a aussi des questions à se poser en termes d'interaction entre l'urgence et l'insertion. Pour l'instant, chacun a son mode de fonctionnement, et il y a peu de synergie.

Où les projets en hôtels doivent-ils se positionner dans le paysage du secteur ?

En région Wallonne il existe déjà un Hôtel Social. Ils se mettent entre l'insertion et l'urgence. Ils fonctionnent comme une maison d'accueil, mais avec une temporalité. On a continué à faire le même travail qu'on faisait déjà dans notre maison d'accueil avec toutes les hébergés. Le mérite de ces projets est de pouvoir expérimenter des choses.

Pour l'instant la plus grande difficulté à laquelle on fait face sont les **personnes qui ne veulent pas entrer dans une maison d'accueil et qui préfèrent l'urgence parce que c'est gratuit**. Cette concurrence est déloyale pour les personnes sans-abri.

Les personnes qui occupent les places COCOF chez vous paient 2/3 de leur revenu. Est-ce que ça ne cause pas des tensions entre les hébergés ?

Les gens en parlent entre eux, mais nous leur expliquons que c'est un projet de la COCOM et que cela dépend des catégories de personnes. Les hébergés pensent parfois que nous choisissons ceux qu'on met dans une place COCOM ou COCOF, mais on n'a pas encore dû le faire. Un homme seul ne peut pas entrer dans une place COCOM sauf s'il est sortant de prison ou catégorie 3 ou 4. Dans les places COCOF on n'accueille pas des catégories 3 et 4. Nous pouvons avoir des couples COCOM et COCOF, mais pour l'instant il n'y a eu qu'un seul couple qui a été mis dans une place COCOM, simplement parce que lorsqu'ils sont arrivés il n'y avait pas de places COCOF.

Mais il se pourrait qu'à l'avenir on doive choisir.

Il faut réduire les frais des maisons d'accueil pour les hébergés : deux tiers du revenu c'est énorme. Celui-ci doit s'accompagner par un financement plus important des pouvoirs publics afin de garantir la qualité et la pérennité de l'accueil.

À quel niveau les projets en hôtels sont-ils innovants ?

Au niveau de la réactivité. Et aussi au niveau des acteurs qui interviennent là-dedans. Les acteurs qui se sont lancés dans ces projets en premiers étaient les centres de jour, comme DoucheFLUX, et les travailleurs de rue, comme Diogenes. Ils ont été beaucoup plus rapides que les institutions qui ont l'expertise, comme les centres d'urgence, les maisons d'accueil, les centres de santé mentale, les CPAS etc. Il n'y a que deux ou trois maisons d'accueil à ma connaissance qui se sont lancés dans un tel projet.

Quel accompagnement pouvez-vous offrir à des personnes de catégories 3 et 4 qui ne peuvent pas se domicilier dans l'hôtel ?

Les projets en hôtels peuvent offrir du répit, une remise en ordre administrative par rapport à l'AMU, de l'information et de l'orientation juridique. Les personnes peuvent prendre soin de leur santé mentale, réfléchir sur leurs projets de vie, sortir de l'urgence, de la survie... Les centres de jour et d'urgence ne peuvent pas forcément offrir ces choses. Pourtant il arrive que la majorité de leur public soit des personnes sans papiers.

Toutefois, au niveau administratif les projets en hôtels ne sont peut-être pas la meilleure solution pour les personnes de catégorie 3. Pour mettre en ordre leur autorisation de séjour et l'adresse de

domicile, il y a un travail à faire avec la commune et avec toute la législation.

Les projets en hôtels ont beaucoup d'hébergés avec des problèmes de santé mentale, mais ces projets sont-ils adéquats pour eux ?

Nous n'avons pas de solution adéquate pour toutes ces problématiques car nous sommes des généralistes. Il faudrait plus de places dans des centres spécialisés. Tout le monde a droit à l'accès aux soins médicaux, pourtant on doit accueillir beaucoup de ces personnes, notamment parce que les lits d'hôpitaux sont trop chers et que les listes d'attente sont longues. Le temps en hôpital a également été réduit pour des raisons financières.

De l'autre côté, certaines personnes entrent plus facilement chez nous que dans un centre spécialisé ou d'autres maisons d'accueil.

Y a-t-il encore d'autres profils qui seraient mieux ailleurs ?

Les **catégories 3 et 4** : l'équipe a très peu de connaissance en droit des étrangers et il faudrait avoir plus d'initiatives pour les personnes en situation irrégulière. Concernant les personnes **sortantes de prison**, beaucoup de maisons d'accueil ont arrêté d'accepter des personnes qui sont sous bracelet électronique car ces personnes ne peuvent pas sortir, ce qui demande un autre travail. Souvent, sans nous, ils ne pourraient pas sortir de la prison.

Le Plan de Relogement veut mettre toutes les personnes à l'abri dans un logement. Ceci est-il possible pour tous ?

Non, il faut aussi renforcer les solutions complémentaires. Les maisons d'accueil ne peuvent souvent pas accepter des personnes avec des assuétudes ou des

troubles mentaux graves car elles n'ont pas la possibilité d'encadrer ces personnes.

Les personnes de l'Union Européenne et extra Union Européenne sans séjour régulier représentent une grande partie du public sans abri, est-il possible d'offrir un logement pour ce public ? Arrivez-vous à garantir la sécurité et de faire un accompagnement social de qualité ?

Pour l'instant, ça se passe relativement bien. Mais il suffit parfois d'avoir un électron et ça ne va plus, et ça on ne peut pas l'anticiper. On ne peut pas dire après un entretien qu'on est certain que ça n'ira pas avec quelqu'un. Il arrive qu'on doive expulser quelqu'un, mais c'est vraiment la dernière solution.

Est-ce que vous avez toutes les compétences nécessaires présentes dans l'équipe pour rendre le projet gérable ?

Oui.

Quels sont les avantages et les difficultés que vous rencontrez en termes d'accompagnement des personnes hébergées dans les places COCOM ?

Les avantages d'abord. Les ex-détenus viennent avec un projet qui existe déjà depuis des années et qui continue de se construire. Il n'y a que quelques ajustements qui sont faits. S'ils sont bien suivis par les organismes de l'aide aux justiciables, ça fonctionne bien. C'est donc très important de bien préparer le travail de sortie et d'accompagnement avec ce secteur. Ça se passe beaucoup mieux avec les acteurs qu'on connaissait déjà.

Un autre avantage est qu'on est venu avec une équipe qui avait déjà de

l'expérience. C'est mieux qu'un projet pop-up où tout le monde est nouveau.

Ensuite, la plus grande difficulté qu'on a c'est la consommation et toutes les problématiques annexes à la sortie de la prison.

De la convention : Quels sont les obstacles qui vous ont surpris en mettant en place ce projet ?

C'est surtout l'augmentation de 16 à 40 hébergés qui a demandé beaucoup d'adaptations de l'équipe.

Avez-vous des recommandations par rapport aux sortants de prison ?

Dès qu'un ex-détenu sort de la prison, il est difficile de le retrouver. Je pense que c'est au niveau du secteur de la justice qu'il faudrait mieux s'organiser : ils ne doivent pas mettre des personnes dans la rue du jour au lendemain. Sinon on doit prévoir des places bloquées dans des maisons d'accueil qui sont subventionnées pour accueillir directement une personne dès qu'elle sort de la prison.

Allez-vous encore continuer avec ce projet quand les travaux au sein de votre maison d'accueil seront finis ?

C'est à débattre en équipe et avec notre conseil d'administration. Mais ce projet a une pertinence, sans réinventer un nouveau système ou une nouvelle structure. Toutefois ça ne serait pas uniquement avec des sortants de prison, il faut une mixité du publique.

De la convention : Quel est votre degré de satisfaction ?

Le projet a tout son sens.

Y a-t-il aussi des points faibles ?

Oui, le manque de moyens humains et logistiques. On a dû faire énormément d'efforts en tant que Source. La maison d'accueil est un bâtiment qui est à nous, on n'avait pas de frais par rapport à ça, mais la location de l'hôtel coûte très cher.

Est-ce que vous réussissez à trouver des logements pour vos hébergés ?

Source ASBL a des collaborations avec Logement pour tous, Capteur des Logements l'Ilot, projet Esperanza, et le projet Housing First du New Samusocial. Et c'est suffisant. On ne doit pas chercher dans le marché privé.

On liste des personnes qui selon nous pourraient entrer en logement, puis on leur demande s'ils sont intéressés. On a déjà eu des personnes qui ont refusé parce qu'elles ne se sentaient pas encore prêtes.

Nous sommes aussi agréés en **post-hébergement et logement accompagné**. Ceci nous permet de suivre des personnes qui ont occupé des places COCOF ou COCOM, après leur mise en logement, à condition qu'elles ne soient pas déjà suivies par un autre service. On a aussi des partenariats avec des organisations qui font que le suivi en logement.

Quelles sont les difficultés et les opportunités en termes de réouverture des droits ?

Ce qui est positif c'est le fait que l'équipe connaisse déjà pas mal de choses au niveau de réouverture des droits (mutuelle, RIS...).

Le point négatif est que parfois tu dois attendre longtemps une réponse des CPAS. Parfois nos clients les attaquent parce qu'ils n'ont pas respecté le délai et qu'entretemps la personne n'a rien. On travaille beaucoup avec les CPAS de la Ville de Bruxelles et de Schaerbeek, où nous avons nos personnes de contact.

Donc là ça va encore relativement vite, mais pour les autres CPAS ce n'est souvent pas le cas.

Nous avons des hébergés pour lesquels on doit encore tout mettre en ordre quand ils arrivent, et d'autres qui ont déjà pas mal de choses, ça dépend des cas.

PARTENARIATS

Comment se passe le contact avec le propriétaire de l'hôtel ?

Super, il est très sensible à cette thématique. Il propose même de mettre l'hôtel à disposition d'autres projets par la suite. De plus, il est invité à notre assemblée générale. Le lien avec le propriétaire est quelque chose de très important. Même si on l'a aussi un peu aidé, je suis quelque peu sceptique à l'idée de donner autant d'argent au secteur privé. Avec ce budget on pourrait commencer à acheter une maison d'accueil.

Jusqu'à maintenant, nous avons toujours réussi à ce que le CPAS compétent garde sa compétence. Nous avons aussi une bonne collaboration implicite avec le CPAS de Schaerbeek.

As-tu des remarques concernant la collaboration avec Bruss'help ?

La juriste était très disponible et enthousiaste pour l'aller-retour pendant l'écriture de la convention. Puis il y a eu une phase moins agréable où on a eu l'impression d'être tenus responsables des places non-remplies au début du fait qu'il n'y a pas cette reprise de la fonction de la personne qui faisait le lien avec la prison. Heureusement qu'il y a encore la coordinatrice des services de l'aide aux justiciables parce que nous ne connaissons pas ce monde.

AUTRES RECOMMANDATIONS

As-tu des recommandations pour un nouvel appel à projet ?

Qu'on puisse avoir une équipe d'experts pour accompagner les porteurs des projets, dans tout ce qui concerne les infrastructures, les négociations etc.

Je crains aussi que les organisations qui se portent candidates restent les mêmes, c'est-à-dire celles qui ont les moyens.

Pour des places dans les hôtels, il y a énormément de concurrence. Maintenant ils veulent également chercher des places

pour des réfugiés Ukrainiens, or FEDASIL était déjà sur ces hôtels et ils proposent plus d'argent que nous.



10 H.I.T. 18-25 et Mam'solo

Interview du 22/04/2022

HISTORIQUE

Le CPAS de la Ville de Bruxelles est déjà impliqué dans la lutte contre le sans-abrisme et a souhaité développer des projets en faveur de publics spécifiques dont la vulnérabilité a davantage été mise en évidence par la crise du COVID. Ce sont les jeunes et les familles monoparentales. La perspective d'une action subventionnée par la COCOM a permis de concrétiser cette volonté dans le cadre des projets « hôtels Sociaux ».

Il aura toutefois été difficile de concrétiser ces projets au sein d'hôtels en raison de la reprise des activités touristiques qui limitaient l'intérêt des hôteliers à participer à de tels projets. Néanmoins, le marché public initié par le CPAS a permis de travailler avec un partenaire où les mamans pouvaient être hébergées en appart'hôtel avec leurs enfants. Pour des motifs de conformité, aucun des hôtels candidats pour le projet jeunes n'a pu être retenu.

C'est ainsi que le projet jeunes a finalement été développé au sein d'un bâtiment du CPAS dont la disposition se prêtait bien au projet.

Les deux projets ont commencé avec un mois de retard sur le timing initial, le temps d'obtenir les différents accords opérationnels, et l'hôtel pour les mamans était complet avec des touristes, ne laissant que des studios à disposition soit une capacité limitée à 1 maman et 1 enfant.

Ces 30 places pour mamans avec enfants ne sont pas fixes. Nous devons attendre jusqu'à ce qu'un appartement se libère.

Pourquoi avez-vous eu du mal à remplir les places ?

Nous avons reçu un nombre suffisant de candidatures de mamans, mais nous avons essuyé beaucoup de refus par des candidates, liés entre autres à la courte durée du projet. Elles s'inquiètent de l'éventualité de ne pas avoir trouvé de logement à la fin du projet. Elles optent donc pour rester là où elles se trouvent. Nous avons reçu des demandes de la part de mamans hébergées à l'époque à l'hôtel Président, qui préféreraient y rester parce que c'était gratuit, ou chez leur famille ou des amis. Nous avons également dû écarter des candidatures parce qu'il y avait plus que trois enfants, ou parce qu'il n'y avait pas de disponibilité à l'hôtel.⁵

A partir de février, nous avons commencé à accepter des demandes de personnes résidant en dehors de la Ville de Bruxelles. Ces demandes étaient acceptées pour autant que le CPAS initialement compétent applique le « gentlemen's agreement » et maintienne ainsi sa compétence territoriale pour la période d'hébergement. Nous avons à un moment donné atteint le quota de 10 mamans. La capacité totale est de 30 places, enfants

⁵ Le rapport inofficiel du 15/02/2022 mentionne 11 refus de la part des demandeurs sur 25 demandes pour le projet Mam'solo. Les motifs de refus invoqués sont ceux cités ici, plus certains motifs de refus invoqués entre la rédaction de ce rapport et l'interview. De février à avril, une maman avec deux enfants était refusée au moment de l'entretien parce que la personne n'était pas sans-abris, et une maman enceinte avec trois enfants placés était refusé parce que le CPAS compétent ne voulait pas garder ses compétences. Il n'y a pas eu de refus enregistrés de la part d'une maman sur cette période.

inclus. L'arrêté mentionne par erreur 30 mamans, mais ça n'a jamais été prévu comme ça.

Chez les jeunes nous allons accueillir notre neuvième jeune, mais nous n'avons jusqu'ici jamais eu 10 jeunes hébergés simultanément. *Note : dans le rapport inofficiel d'évaluation interne en mi-parcours du 15/02/2022 cela s'explique par le fait que :*

« [...] le dispositif [...] séduit peu et amène les jeunes en début de parcours de sans-abrisme à se satisfaire de leur situation actuelle, si précaire soit elle, plutôt qu'accepter l'offre d'hébergement », p.5 [...] « Le dispositif [...] n'attire que les jeunes les plus désaffiliés aux problèmes multiples » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.27).

Devoir partager la salle de bain et la cuisine est un obstacle pour certains. Et le bâtiment n'est pas dans un état tout frais. Il n'y avait pas de wifi les premiers mois, ce qui est un frein pour un étudiant par exemple. Depuis le début nous avons fait plusieurs fois de la promotion du projet auprès d'associations et en interne au CPAS. Nous savons qu'il y a pas mal de jeunes sans abri. Il faut du temps pour que le projet soit connu et que les réflexes d'orientation se mettent en place. Pour ce genre de projet ça prend du temps. *Note : le 16 juin 12 des 13 places étaient occupées.*

Est-il prévu de rénover le bâtiment ?

Pour l'instant nous ne prévoyons pas de travaux structurels importants. Nous voulons créer des bureaux pour l'équipe au cœur du dispositif, et un lieu de vie commune pour les jeunes. Ça va donner un peu plus de d'âme à cet endroit, et ça permettra de travailler sur les aspects du vivre ensemble, et d'organiser des activités. Des aménagements et équipements vont redonner un petit coup de frais, des tentures aux fenêtres des logements seront ajoutés. Et il y a eu déjà des petites améliorations avec des

travaux de peinture, qui seront poursuivis par la réalisation d'une fresque par les jeunes et un artiste de rue.

Avez-vous déjà un accord officiel pour la prolongation des projets ?

Nous avons obtenu l'accord de principe du cabinet Maron pour le projet jeunes jusqu'en décembre 2022. Nous attendons toujours l'arrêté qui confirmera cet accord. Par la suite, nous espérons pouvoir pérenniser le projet. Pour le projet Mam'solo, la collaboration avec l'hôtel s'arrête et nous avons obtenu un accord pour une période de phasing out jusqu'au 30 juin. Il n'est pour l'instant pas possible de poursuivre ce projet vu l'absence de lieu d'hébergement.

Est-ce que ça vous bloque quelque part ?

Oui et non. Les contrats des travailleurs ont été prolongés sur base de l'accord de principe du cabinet Maron, et puisque nous avons encore un solde budgétaire non dépensé, ça ne coince pas. Mais ça crée une certaine insécurité dans l'équipe, parce que leur contrat de travail dépend de cet accord. Et pour engager des personnes supplémentaires et faire les aménagements pour pouvoir passer de 10 à 14 jeunes, cela peut nous retarder.

Si le projet était aussi prolongé de 8 mois, trouveriez-vous assez de mamans ? Sinon que faudrait-il changer ?

Les limites liées à la composition de ménage sont un premier obstacle. L'autre c'est que les repas ne sont pas fournis au sein de l'appart' hôtel, à la différence d'autres projets en hôtels. Il faut donc que la personne ait les revenus pour pouvoir participer aux frais et pour faire ses courses. Ce projet ne constitue pas une solution pour quelqu'un qui est sans revenu, notamment les personnes en séjour irrégulier. Cette contrainte a également entraîné des refus.

Selon la Convention vous serez amené à accueillir les personnes catégories trois et quatre. Y a-t-il eu un malentendu ?

Non, mais si la personne est sans revenu, même si elle ne participe pas financièrement à ses frais d'hébergement, que mange-t-elle ? Comment vit-elle ? Une particularité aussi du projet Mam'solo, c'est que les mamans vivent avec la clientèle commerciale de l'hôtel, donc comment faire rentrer quelqu'un qui est sans ressources ? C'était notre demande. Nous voulions avoir un appart hôtel, et pas un hôtel classique, pour favoriser l'intégration et l'autonomie. Les subsides de la COCOM n'étaient pas prévus pour une aide financière individuelle, et le CPAS ne peut pas l'octroyer non plus sur base de sa propre réglementation. Cette particularité a rapidement été signalée à la COCOM.

BUDGET ET COMPOSITION D'ÉQUIPE

Recevez-vous aussi 45€ par jour, comme les autres projets où le repas est inclus ?

Oui.

« Les projets DHT bénéficient d'une subvention de la COCOM à hauteur de 356.903€ qui couvre les frais de personnel et les frais de fonctionnement portés par le CPAS (prise en charge des frais d'hébergement sous déduction de la participation financière de l'ayant droit). » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.1)

Mais le loyer négocié pour le projet Mam'solo s'élève à 82 euros par nuit pour un appartement, et à 52 euros pour un studio. Le projet est déficitaire, même avec la participation financière de la personne.

Donc chaque projet ne paie pas le même loyer à son hôtel ?

Nous ne connaissons pas les loyers payés par les autres projets. L'accord cadre que nous avons conclu comprend un tarif par nuitée. Le second partenaire désigné dans cet accord demandait un tarif par nuitée d'environ 100€, donc on n'a pas travaillé avec lui car il était trop cher.

Il y a des coordinateurs qui disent que la **contribution financière des hébergés est si insignifiante qu'ils ne peuvent pas compter pas là-dessus** pour payer leurs frais.

Ce n'est pas qu'une question budgétaire, mais nous demandons en principe un tiers du RIS pour des questions de responsabilisation. Parce que demain, ces personnes seront dans un logement qui ne sera pas gratuit non plus.

Chez vous, le premier mois est gratuit ?

Non, c'est directement payant.

S'il y a des dommages, comment vous organisez-vous ?

Si la maman occasionne des dégâts dans l'appartement, c'est en principe à ses frais. Nous constituons une épargne pour permettre à la maman et aux jeunes d'avoir un petit capital au moment de l'installation en logement pérenne, pour payer la garantie locative, s'installer correctement... Le remboursement des frais pourrait donc être prélevé de cette réserve-là, à condition que ça ne crée pas une difficulté pour la maman. En cas de gros dégâts, l'hôtel le facturera. Dans ce cas-là on verra de quelle manière faciliter les choses pour l'hôtelier et pour la maman. Pour l'instant une seule maman a quitté l'hôtel et le problème ne s'est pas posé.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

« Les deux projets sont gérés par une seule équipe » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.7) « [...] l'équipe est présente quotidiennement sur le terrain. Les particularités des dispositifs et des profils ont mené à l'organisation d'une présence d'un ou plusieurs membres de l'équipe en permanence à la rue Royale, alors que les visites à l'hôtel [...] sont principalement réalisées sur RV et plus occasionnellement de manière spontanée » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.8).

« Au 15/02/2022, l'équipe se compose comme suit » :

Fonction	Nombre d'agents	Valeur ETP
Coordinateur	2	0.7
Assistant(s) social(e)	2	2
Educateur	2	1.5
Psychologue	1	0.5
Accompagnateur (emploi d'insertion)	1	1
Stagiaire assistante sociale (fin de stage le 18/02/2022)	1	0.8
Stagiaire éducateur (fin de stage le 15/03/2022)	1	0.6
TOTAL	9 (1 éducateur assure également la fonction de coordinateur)	7.1

(Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.8)

« A noter que, les dispositifs n'étant pas complets, la composition de l'équipe est plus limitée que nos prévisions initiales [...] » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.9).

Recommanderiez-vous à d'autres projets en hôtels de travailler avec des stagiaires ?

Oui, c'est une plus-value et une aide en plus. Pour eux c'est enrichissant car c'est un projet en construction. Pour nous c'est intéressant d'avoir une vue neuve - parfois presque naïve - souvent innovante. Ils restent trois mois, ou plutôt quatre. Ce ne sont pas des stagiaires de première année, qui nécessiteraient beaucoup d'investissement, et une durée de stage plus courte.

Y a-t-il a des surveillants ?

Dans le bâtiment du projet jeunes il y en avait déjà deux 24h/24 et 7 jours / 7, avant le déclenchement du dispositif. Ce sont des personnes en insertion sociale, article 60.

Ils ne prennent pas en charge le volet social, ils sont là pour veiller à la sécurité des occupants et du bâtiment. L'équipe qui est présente de 8h00 à 17h les jours ouvrables, en son absence les jeunes peuvent contacter les veilleurs s'il y a un problème. Chaque matin, l'équipe échange avec les veilleurs pour voir comment s'est passée la soirée ou le week-end. Un briefing est également réalisé le vendredi en préparation du week-end.

Au niveau de l'hôtel, il n'y a pas besoin d'avoir une présence additionnelle sur place puisqu'il y a une réception 24h/24.

Comment votre équipe idéale serait-elle composée ?

Elle peut varier selon le projet et le public. Pour les mamans, ce sont les assistantes sociales, la psychologue et l'accompagnatrice puéricultrice qui sont le plus sollicitées, et il n'y a pas vraiment de besoin d'éducateurs.

Pour les jeunes, ce sont des éducateurs, psychologues et les assistants sociaux qui sont sollicités. Les éducateurs plus

encore que les assistants sociaux, pour accompagner les jeunes au quotidien. Il serait également intéressant de prévoir une infirmière sociale, ou en tout cas d'avoir un relais médical au tout début de l'hébergement. Il y a des jeunes qui viennent de la rue et qui ont vraiment besoin de l'aide médicale. Nous veillons à ce qu'ils disposent d'une carte médicale, et nous fixons un rendez-vous avec une maison médicale. Mais il pourrait être intéressant d'avoir quelqu'un en interne qui puisse examiner le jeune sur le moment et plus tard pendant le séjour. Il y a également un besoin de mieux former l'équipe pour pouvoir accompagner les jeunes sur les aspects de santé mentale, outre l'intervention de la psychologue de l'équipe. Parce que ce n'est pas facile quand un jeune décompense, quand un jeune a des crises... Nous avons eu un jeune qui pouvait être extrêmement violent. Mais nous avons aussi un jeune qui ne bouge pratiquement pas de sa chambre. Là encore, c'est un problème de santé mentale. Enfin, pour des raisons de santé mentale, certains jeunes se laissent totalement aller au niveau de l'hygiène. Comment travailler ça ?

PROJET SOCIAL

Activités

Selon le rapport inofficiel d'évaluation interne en mi-parcours (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022), des activités ludiques ont été proposées pour les jeunes et les trois familles monoparentales étant encore présent dans le bâtiment du projet H.I.T. 18-25. Le mercredi après-midi : jeux de société, une projection d'un film, mais il n'y avait presque pas des participants. Le 14/02/2022, encore une seule famille y est hébergée. L'équipe a poursuivi d'activités, mais avec un focus sur les intérêts des jeunes. En plus, le 15/02/2022, un projet de réalisation d'une fresque est en cours d'élaboration.

Au niveau éducatif, l'équipe a organisé, de concert avec le Service de Médiation de Dettes, un atelier sur « l'énergie », et un sur « le budget et compte bancaire » pour les hébergés des deux dispositifs.

Dans le projet Mam'solo : « La mise en place d'un suivi jeunesse est envisagé dans chaque situation, notamment en vue de permettre aux enfants de bénéficier d'une activité extra-scolaire » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.16).

Objectifs du projet H.I.T. 18-25

« La création d'un lien de confiance avec l'équipe, l'abandon des pratiques de survie en rue au bénéfice d'un sentiment de sécurité et d'une projection dans l'avenir sont des étapes indispensables et qui peuvent s'avérer plus ou moins longues ».

En plus : « Les jeunes sont globalement très peu autonomes dans leur gestion quotidienne » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.9). « Apprendre à préparer un repas, entretien du logement, gestion de son agenda, gestion budgétaire et cetera » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022).

Ceci fait que les coordinateurs ont décidé que : « Les objectifs du projet [H.I.T. 18-25] seraient évalués sur une « stratégie des petits pas ». Le logement pérenne reste un objectif à atteindre mais les étapes franchies dans un processus de préparation à la mise en logement et de la (ré)affiliation du jeune sont valorisées et constituent déjà une réussite » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.28).

Vous avez beaucoup d'intervisions entre vous ?

Nous organisons une intervision avec l'équipe chaque semaine, ce qui permet de bénéficier de l'aspect multidisciplinaire de l'équipe et d'échanger les points de vue afin d'élaborer ou de rectifier des stratégies d'accompagnement pour chaque situation. Notre approche est

individuelle et se construit « sur mesure » selon les besoins du jeune, ou de la maman.

Rencontrez-vous des difficultés ou des opportunités en termes de réouverture des droits ?

La (re)affiliation et l'ouverture des droits sociaux font partie des missions d'un CPAS. Comme les projets sont développés par un CPAS, cela facilite les choses. De plus, nos assistantes sociales sont détachées sur base volontaire de la 1^{ère} ligne, elles connaissent le travail dans les antennes. C'est l'assistante sociale de l'antenne qui va activer les droits, avec le soutien de l'assistante sociale du projet. L'assistante sociale du projet est attentive à ce que tous les droits soient activés, jusqu'aux allocations de logement. Le CPAS peut accorder des avances sur ces

allocations de logement. Ce sont des leviers d'accès au logement.

Un des coordinateurs a dit qu'il était difficile d'accompagner des personnes qui ne sont pas déjà suivies par un service social. Quelle est votre expérience ?

Une force de nos projets, c'est de pouvoir facilement bénéficier de toutes les ressources et services du CPAS, pour autant que le CPAS de Bruxelles soit compétent.

Pour les personnes qui sont liées à un autre CPAS, on perd cette facilité de collaboration interne. Dans ces cas-là, nous constatons cette difficulté comme les autres projets hôtels.



Comment se déroule le *phasing out* du projet Mam'solo ?

Nous intensifions fortement les recherches de logement pour éviter que les mamans fassent un pas en arrière et qu'elles doivent être (re)hébergées dans un centre d'urgence à l'issue de la période. On vise des logements pérennes ou des solutions d'hébergement adapté. Entretemps on cherche aussi de nouvelles solutions d'hébergement de transit. Par exemple la Maison de Parenté avec qui nous avons des débuts de collaboration (ce qui ne va pas donner pour autant du logement), ou les logements de transit du CPAS, etc.

Il est très difficile de trouver des logements pérennes. Deux mamans sont déjà sorties vers un logement pérenne. Une autre maman est sortie vers un logement de transit, en raison de l'indisponibilité de l'appartement qu'elle occupait à l'hôtel, puis intégrera un logement d'insertion. La collaboration avec l'hôtel est compliquée en matière de disponibilité des appartements.

Pour les mamans qui sont encore là – et les jeunes aussi –, il y avait déjà une recherche de logement individuelle hebdomadaire via la Table du Logement. C'est un dispositif du service logement du CPAS qui existait déjà. Ils remettent des offres de logement à la personne sous forme de liste pour qu'elle puisse contacter les propriétaires. Si besoin, l'accompagnateur de la Table peut être le point de contact, ou les accompagner physiquement lors des visites. Certaines mamans sont également accompagnées par un autre service. Quant aux jeunes, notre équipe a déjà fait des visites.

Pour intensifier la recherche et créer de l'entraide, nous avons organisé un premier atelier collectif avec eux cette semaine. Ça a débouché sur des visites de logement. Cette formule est à retenir avec la pression sur le marché locatif et sera poursuivie dans les deux projets.

Faites-vous un suivi post-hébergement ?

Pour les **mamans**, l'équipe met en place des relais d'accompagnement avant leur sortie. Nous faisons encore un peu d'accompagnement pendant un temps non défini, en fonction de la situation. Par exemple : si c'est une maman dont les dettes étaient plus grand problème, dès qu'une gestion budgétaire est mise en place et que tout est sous contrôle, l'équipe se retire de l'accompagnement

Pour les **jeunes**, la recherche d'un accompagnement post-hébergement est encore plus essentielle. Elle est faite par une autre équipe et éventuellement d'autres types de relais, comme des services mobiles psychiatriques. Un jeune est sorti vers le projet Housing First Step forward, et un autre dans le projet KAP du CEMO ASBL. Nous collaborons avec eux afin passer le relais pendant une durée de minimum d'un mois, prolongeable, pour que le jeune se sente bien, qu'il n'ait pas le sentiment de devoir partir du jour au lendemain. C'est très important pour lui de voir que l'équipe collabore bien avec les nouveaux référents, pour qu'il leur fasse confiance plus facilement.

Les jeunes ont souvent été en rupture familial. Donc pour éviter un nouveau sentiment d'abandon, il faut avoir un passage de relais qui soit un peu plus long. Sinon c'est un échec annoncé. Il ne doit pas être trop long non plus, sinon on ne sortira pas de cette situation.

Tout ce qui a été mis en place comme relais interne au CPAS est maintenu après la sortie du projet, pour autant que le CPAS de Bruxelles reste compétent. L'assistante sociale référente de base du jeune reste, même s'il est exclu ou quitte le projet, ce qui est une grande force. Les assistants sociaux du projet ne reprennent pas la gestion de tout le dossier, ils collaborent avec l'assistante sociale de 1^{ère} ligne.

Pour quel groupe de personnes les projets en hôtels, sont-ils adaptés ? Et pour les autres : quelles alternatives proposez-vous ?

Il nous semble que les projets en hôtel avec une formule qui inclus les repas est particulièrement indiquée pour les personnes en **séjour illégal**.

Nous avons eu une demande d'un **jeune qui marchait très difficilement**, que nous avons dû écarter. L'ascenseur s'arrête au quatrième, puis il faut prendre l'escalier jusqu'au cinquième, ce qui rendait ses déplacements dangereux et très difficiles. Nous n'avons aucune expertise en matière de handicap physique. Il vivait dans un hôtel, donc son assistante sociale a continué à chercher une solution adaptée. Il ne s'agit que d'une demande isolée. Nous ne savons pas quel est le besoin réel en matière d'hébergement adapté au handicap physique.

Pour les personnes avec un **animal**, beaucoup de portes se ferment. Nous avons un jeune hébergé au sein du projet HIT 18-25 qui ne peut pas héberger son chien. Il préfère donc parfois dormir dehors avec lui. C'est handicapant pour l'accompagnement car il passe beaucoup de temps et d'énergie à trouver une solution d'hébergement pour son chien. Mais les solutions à plus long terme - tels que les refuges ou offres de particuliers - sont soit complètes, soit impayables.

D'autre part, pour les **toxicomanes** durs il faut plus de places spécialisées car cette situation nous dépasse très vite. Tous nos jeunes sont presque tous des consommateurs, mais nous n'avons pas de fortes assuétudes qui soient ingérables. Nous n'avons jamais dû refuser quelqu'un à cause de ça, mais cela fait partie de nos limites.

Enfin il manque surtout des logements pérennes supervisés, comme le Housing First « *Step forward* », et de manière générale des projets pour les jeunes de 18-25 ans à Bruxelles, comme le projet

KAP. Pour l'instant il n'y a que nous, le KAP, @home18-25 (limité aux hommes), et c'est tout. Les MENA nécessiteraient plus de capacités aussi.

Les jeunes sont donc plus souvent accueillis dans des structures pour adultes où ils ne se sentent pas à leur place, voire parfois s'y sentent en danger et refusent d'y retourner. Le développement de projets spécifiques à cette tranche d'âge paraît essentiel si l'on veut lutter efficacement contre le sans-abrisme parmi les jeunes.

Les projets en hôtels sont-ils une plus-value par rapport aux maisons d'accueil ou des logements transit ?

La frontière peut sembler assez fine entre des projets comme celui-ci et une **maison d'accueil**.

Vous demandez 1/3 du revenu, or dans les maisons d'accueil c'est souvent 2/3. Ne recevez-vous pas des remarques des maisons d'accueil ou des hébergés au niveau de la concurrence ?

Nous n'avons pas encore reçu cette remarque car ce ne sont pas les mêmes projets. Il y a toute une série de services fournis dans les maisons d'accueil et pas dans nos projets, comme les repas par exemple, donc ça s'équilibre. Nous pensons qu'ils sont justement très contents qu'il y ait d'autres projets auxquels ils peuvent référer des personnes s'il n'y a plus de place chez eux.

Un apport positif par rapport aux maisons d'accueil, pour les jeunes mais aussi pour les mamans, est que nous hébergeons des groupes beaucoup plus restreints. Ainsi nous créons plus de lien avec eux. Pour les jeunes, il n'y a pas de mélange de public au niveau des âges. Ils sont plus réticents à aller au Samusocial par exemple où ils sont mélangés avec des adultes et un public top abimé, ce qui

entraîne chez eux un sentiment d'insécurité.

Une autre différence avec les maisons d'accueil est qu'ici nous accueillons des jeunes qui sont forts désaffiliés, avec des problèmes de santé mentale systématiques et des assuétudes. Dans les maisons d'accueil la plupart de nos jeunes ne rentrent pas ou en sont rapidement exclus. Les règles à respecter y sont parfois trop lourdes pour eux, et avec un ou deux avertissements le jeune peut être mis dehors. La volonté du projet HIT est d'avoir un seuil d'accès relativement bas. Nous ne sommes pas dans une logique de sanction, on donne le droit à l'erreur. L'exclusion est la solution de dernier recours, et nous n'y avons pas encore été confrontés. Tout l'intérêt de ce type de projet c'est aussi de pouvoir se poser des questions, et de se développer en même temps qu'on avance, d'avoir un projet pertinent et évolutif.

Les jeunes apprécient la liberté de ne pas avoir d'heures d'entrée, de sortie, de repas. Ils font ce qu'ils veulent. Il y a toutefois une restriction entre 22h30 et 8h du matin où les visiteurs extérieurs ne sont pas autorisés, pour garantir la sérénité.

Cette liberté nous permet aussi de voir comment le jeune fonctionne, et de fixer des objectifs qui sont atteignables. S'il ou elle sort la nuit et dort la journée, on sait qu'on va falloir travailler le rythme de vie. De la même manière s'ils se nourrissent de snacks et de chips, c'est l'alimentation qui sera travaillée, notamment en allant faire les courses avec le jeune. Il s'agit d'un accompagnement au quotidien et c'est essentiel. Cette proximité fait de nous leurs personnes-ressource de manière temporaire.

Avec les **logements transit** on sent beaucoup plus la nuance. L'hébergement des mamans à l'hôtel est positif en matière d'estime de soi. Nous avons invariablement eu des larmes à chaque entrée :

« C'est beau ! Je ne pensais pas qu'un jour j'aurais un tel environnement à ma disposition ».

Mais d'un autre côté l'hébergement en hôtel présente des désagréments : bien que les espaces soient jolis et bien équipés, ils sont assez restreints et ne sont pas conçus pour y vivre à temps plein et pendant une longue période avec des enfants. Les mamans arrivent avec plus de bagages que les touristes habituels et peinent à conserver un état de rangement un peu fonctionnel, de plus constamment garder les enfants plus ou moins calme pour la tranquillité de la clientèle demande beaucoup d'énergie aussi. Les mamans plus fragiles s'épuisent rapidement et le désordre s'installe vite.

Pour autant il n'y a pas eu de grosses difficultés entre le personnel, la clientèle et les mamans et leurs enfants. Il y a de temps en temps des points d'accrochage, mais rien de grave.

Enfin, la durée du projet est plus courte que pour les maisons d'accueil. *Selon les coordinateurs*

« La durée limitée des projets DHT suppose qu'une solution de relogement soit dégagée en moins de 6 mois alors que la durée moyenne d'occupation des logements de transit était supérieure à 9 mois en 2020 [...]. De son côté, Bruss'help dans son 1^{er} rapport d'évaluation des dispositifs hôtels a observé un délai moyen de 4 mois nécessaire à une sortie d'hôtel avec solution de relogement. A noter que cette moyenne est fortement impactée à la baisse par le dispositif piloté par le CPAS de Forest qui a relogé les personnes dans le mois de leur entrée à l'hôtel » (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022, p.26).

De ce fait, nous disposons d'une équipe pluridisciplinaire bien achalandée pour les deux projets en comparaison avec les

modèles d'hébergement classiques. De plus l'équipe est sur place ce qui est extrêmement important pour mieux comprendre la situation de la personne et créer un lien de confiance. Le CPAS dispose également de logements de transit avec un accompagnement en logement, mais les moyens humains sont plus limités et les assistants sociaux ne sont pas sur place.

L'accompagnement dans les projets HIT et Mam'solo est beaucoup plus intensif et comporte plus d'objectifs que la recherche d'hébergement. Pour les mamans, nous cherchons aussi des points de support dans le cadre de la parentalité, la médiation des dettes, etc. On adapte l'accompagnement en fonction des besoins de la personne et de son degré d'autonomie.

PARTENARIATS

Comment est la relation avec le manager de l'hôtel des mamans solo ?

La relation avec le personnel de l'hôtel est bonne, mais plus difficile avec le manager. La crise COVID l'a poussée à répondre à l'appel d'offre, mais sans considération pour le contenu social. Elle ne formule aucune plainte concrète, mais n'apprécie pas notre public et s'en cache peu.

Avez-vous des remarques concernant la collaboration avec Bruss'help ?

Nous avons été un peu perturbés par le *turn over* au sein de l'équipe Orientation. Il faut à chaque fois réexpliquer le projet. Et parfois tout n'est pas bien compris, il faut alors préciser.

Nous nous sommes aussi étonnés du peu de demandes orientées par Bruss'help. En décembre Bruss'help a envoyé neuf candidatures, en janvier trois. De février à avril, deux jeunes nous ont été envoyés, dont un est entré ; et deux mamans avec enfants, dont une famille est rentrée. Le

changement de l'équipe y est peut-être pour quelque chose.⁶

Aussi certaines demandes externes nous arrivent en direct au lieu d'être soumises à Bruss'help, ce qui veut dire qu'on est connu en tant que projet naissant mais que Bruss'help devrait faire plus de communication. Il est encore plus probable que le passage par Bruss'help soit perçu comme un détour par le service envoyeur.

Concernant l'accompagnement de projet, nous regrettons qu'il n'y ait eu qu'une seule rencontre avec les autres projets hôtels. Les deux autres ont été annulées. Initialement, les projets devaient s'arrêter à la fin de ce mois. C'est très peu comme accompagnement de projet, et c'est dommage.

Collaborez-vous avec @Home18-24 ?

Le projet HIT 18-25 ans projette de renforcer la collaboration et le contact. Actuellement nous nous appelons régulièrement pour échanger des demandes et des informations entre nous. L'échange de bonnes pratiques n'est pas seulement faite avec @Home 18-24, mais aussi avec l'ASBL Macadam, ainsi qu'avec le KAP CEMA avec qui on collabore par rapport aux situations individuelles. Le projet HIT 18-25 est vu comme un plus dans le milieu très restreint et saturé d'aide aux jeunes sans-abris (18-25 ans), nous faisons parfois office de tampons, tantôt avant une entrée, tantôt après une sortie au KAP ou à @Home.

⁶ Selon la Cellule Orientation de Bruss'help ils n'avaient pas plus de demandes. Ils confirment qu'ils avaient plusieurs rappels pour des jeunes qui n'ont pas voulu entrer au projet H.I.T. 18-25 à cause de l'état du bâtiment. L'équipe s'était accordée à désigner un unique point de contact avec les projets jeunes et Mam'solo s'il avait un candidat..

CONVENTION ET CIRCULAIRE : REMARQUES

*Avez-vous constaté des **difficultés** ou des **obstacles** au niveau de la **Convention** ?*

Bien que les personnes de catégorie 3 et 4 soient reprises dans la Convention, ça reste vraiment compliqué. Nous avons fait face à une situation où nous pouvions héberger une maman de catégorie 3, mais comme elle ne pouvait pas se domicilier à l'hôtel, et que le CPAS n'accorde pas d'adresse de référence dans un objectif d'ouverture d'un droit de séjour, la maman a estimé qu'elle n'était pas aidée dans l'évolution de sa situation de séjour et a décidé de ne pas intégrer l'hôtel.

AUTRES RECOMMANDATIONS

*Le secteur touristique se reprend, et on cherche aussi places pour les Ukrainiens. Avez-vous des **propositions pour continuer les projets en hôtels** ?*

Nous ignorons l'impact sur l'avenir des dispositifs hôtels. L'avantage des hôtels c'est que tout est déjà là pour une personne, y compris l'intimité. L'acquisition d'anciens hôtels peut être plus intéressante que le recours aux immeubles de bureaux par exemple, qui impliquent des travaux et des frais pour un temps limité. Il existe aussi d'autres solutions sous forme de modules préfabriqués qui peuvent être installés dans des espaces couverts désaffectés.



11 Analyse quantitative

Dans ce chapitre, nous analysons si les six projets ont réussi à (re)trouver des solutions de logement durable (dépendant de la catégorie des hébergés), et s'ils ont

permis de rouvrir au mieux les droits des hébergés. Ceci est fait sur base des données des grilles de monitoring et d'évaluation.

SOLUTION D'HÉBERGEMENT À LA SORTIE

Figure 07 – Nombre de sortie d'hébergement

Nombre de sortie d'hébergement (9999 si pas encore sortie)	H.I.T 18-25	Mam'solo	DoucheFLUX	HLV	Belvue	Fierlant	Total
2022		2	4	11	42	43	102
9999	7	4	25	20			56
Total	7	6	29	31	42	43	158

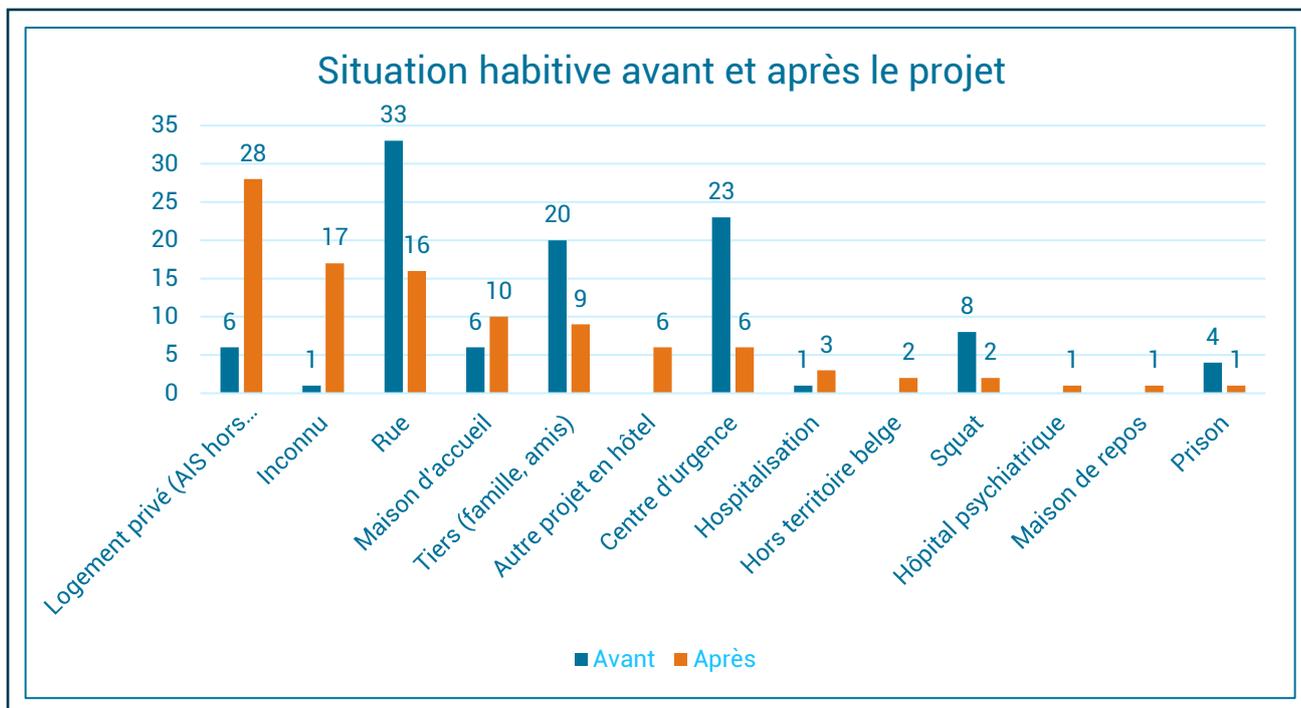
La figure 07 montre que, le 30 avril 2022, sur 158 personnes hébergées, 102 personnes sont **sorties**, il reste donc encore 56 personnes. Il faudra rendre compte du fait que les projets Belvue et Fierlant se sont arrêtés le 30 avril, et que le projet Mam'solo était en phasing out. Les sorties étaient donc nécessaires.

Figure 08 – Situation face au logement après le projet (version extensive)

Situation face au logement avant le projet	Situation face au logement après le projet	Total
3 CU, 1 prison, 1 hospitalisation, 1 rue	Centre d'Urgence (CU)	6
Squat	Hôpital psychiatrique	1
1 CU, 2 tiers	Hospitalisation	3
1 prison, 7 rue, 4 CU, 1 tiers, 1 squat, 2 MA, 1 inconnu	Inconnu	17
2 CU	A quitté le territoire belge	2
5 rue, 1 squat, 8 CU, 3 MA, 11 tiers	Logement privé (Agences Immobilières Sociales (AIS) hors Plan de Relogement, autre)	28
6 rue, 2 CU, 1 MA, 1 tiers	Maison d'Accueil (MA)	10
CU	Maison de repos/MRS	1
Prison	Prison	1
6 Expulsion locative hors Plan de Relogement	Réorienté vers autre projet en hôtel	6

12 rue, 2 squats, 1 CU, 1 prison	Rue	16
2 squats	Squat	2
2 rue, 1 squat, 1 CU, 5 tiers	Tiers (famille, amis)	9

Figure 09 – Situation habitive après le projet (version simplifiée)



Attention : les six personnes en logement privé avant l'entrée en projet en hôtel étaient expulsées.

Étant donné que les données sont complétées de manière anonyme et qu'il n'y a pas de visibilité sur les dossiers sociaux des (ex-)hébergés, il n'est pas toujours possible de constater sur base de la figure 08 si une solution plus adéquate qu'avant a été trouvée après le séjour en hôtel. Il serait également intéressant de savoir si ces personnes sont restées dans ces situations, mais ceci dépasse le cadre de cette évaluation.

On remarque également dans la figure 08 que personne n'a été hébergé dans un **logement public** (SISP [Sociétés Immobilières de Service Public] hors Plan de Relogement, SLRB, logement du CPAS) ou dans ou logement du **Plan de Relogement**. Pourtant, l'objectif d'action

27 du Plan d'urgence Logement 2020-2024 était « [...] de mobiliser des logements spécifiquement destinés à des personnes sortant d'une situation de sans-abrisme, entre autres celles suivies au sein des dispositifs d'urgence (notamment hôtels) mis en place durant la crise sanitaire » (Ben Hamou, N., 2020, p.130). Ceci pourrait s'expliquer par le fait qu'au 1^{er} août 2022 il y avait 50.000 candidats pour un logement social (SISP), et que, compte tenu du nombre de chambres, le temps d'attente est entre 12 et 20 ans (Logement Bruxellois, 2022), ce qui est beaucoup plus long que la durée des projets existants.

Selon le pôle relance de Bruss'help, on pourrait expliquer l'absence

d'hébergements dans des logements du Plan de Relogement par le fait que les 78 places qui existaient déjà en 2020 étaient déjà occupées, et si une place se libérait, les partenaires sociaux qui gèrent ces projets avaient déjà leur système d'attribution.

Faisant suite à l'appel à manifestation d'intérêt aux communes et CPAS en avril 2021, seuls 24 logements ont été captés. Avec l'appel à manifestation d'intérêt aux A.I.S. lancé en avril 2021 et relancé en octobre 2021, Bruxelles-Logement a uniquement capté 26 logements. Selon le Pôle Relance, ces 50 logements sont en cours de rénovation et de mise en conformité, et les entrées en logement devraient démarrer au dernier trimestre 2022. Les modalités d'attribution ont été définies au sein du consortium et seront communiquées au secteur au moyen d'une circulaire 9⁷ à la rentrée 2022. 60% des logements seront répartis entre les trois centres d'urgence et les projets en hôtels.

Des 16 personnes qui se retrouvent en rue après le projet, 11 sont parties quand les projets où ils restaient ont pris fin. Les 5 autres personnes ont été exclues dû au du non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) ou à la non-coopération avec leur projet personnel. Les personnes de catégorie 3 et 4 qui sont retournées à la rue (figure 10) avaient toutes des vulnérabilités additionnelles. Enfin, la personne qui était en centre d'urgence avant son entrée en hôtel (figure 08) et qui s'est retrouvée à la rue après refusait, selon le projet social, toutes les solutions proposées.

Figure 10 – Situation face au logement après le projet par catégorie

Situation face au logement après le projet					
Catégorie	1	2	3	4	Total
Centre d'Urgence	1	4	1		6
Hôpital psychiatrique			1		1
Hospitalisation		2	1		3
Inconnu	4	9		4	17
L'étranger				2	2
Logement privé (AIS hors Plan de Relogement, autre)	18	8	1	1	28
Maison d'Accueil		8	1	1	10
Maison de repos/MRS		1			1
Prison		1			1
Réorienté vers autre projet en hôtel	5			1	6
Rue		11	1	4	16
Squat		1		1	2
Tiers (famille, amis)	2	5		2	9
Total général	31	49	6	16	102

Dans la figure 10, on voit que la situation **face au logement** montre un spectre très divers dans chaque **catégorie**. La plupart des solutions en logements privés sont trouvées pour des personnes avec un titre de séjour, surtout pour des personnes sans **vulnérabilités** additionnelles. Comme remarqué par le coordinateur du projet géré par DoucheFLUX, les personnes de catégorie 3 et 4, en plus de ne pas disposer d'un titre de séjour, cumulent souvent plusieurs vulnérabilités. Des 22 personnes mentionnées dans le tableau ci-dessus, uniquement 3 personnes indiquaient n'avoir aucune vulnérabilité constatée, et 2 personnes ne mentionnaient pas leur situation. Les problématiques les plus récurrentes sont la santé mentale (8), le manque de

⁷ Le document sera bien consultable sur le site de Bruss'help

connaissance administrative (7), la consommation problématique d'alcool (4) ou d'autres substances (5) et la santé physique (4). Si on compare les personnes sans titre de séjour (catégorie 3 et 4) avec les personnes de catégorie 2, on voit que le manque d'accès aux droits est un point de blocage pour être par exemple hébergé dans un logement privé ou dans une maison d'accueil.

DURÉE MOYENNE DE SÉJOUR

Afin de déterminer la durée moyenne du séjour **pour des personnes** qui ont trouvé des **solutions** pouvant être considérées comme **pérenne**, nous avons constitué un échantillon composé des 28 personnes sorties vers un logement privé, de la personne sortie vers un maison de repos et de la personne sortie vers un hôpital psychiatrique. Ces 30 personnes sont restées en moyenne 147 jours (donc 4 mois et 25 jours) dans un dispositif hôtel. Au sein de cet échantillon le critère du genre ne présente pas de différence significative dans l'évolution de la situation : 17,24% des personnes de -18 ans (contre 10,12% à l'entrée), 34,48% des femmes (contre 36,08% à l'entrée), 48,28% des hommes (contre 46,67% à l'entrée).

La durée moyenne du séjour **pour toutes les personnes hébergées** pendant la période de référence, est de 144 jours (donc 4 mois et 22 jours). La différence entre les catégories est négligeable : 144 jours (cat.1), 151,5 jours (cat. 2), 160,5 jours (cat. 3) et 152 jours (cat. 4).

Cependant il faut prendre en compte le fait que la plupart des projets ont commencé fin 2021. Pour les projets déjà existants avant, la durée moyenne du séjour s'élevait à 277 jours (donc 9 mois et 2,5 jours) pour le projet géré par DoucheFLUX, et 193 jours (donc 6 mois et 10 jours) pour le projet géré par le CPAS de Forest. Ceci montre la nécessité

d'avoir des projets avec une durée plus longue pour des personnes qui sont moins facilement relogées et ceux qui entrent plus tard dans le projet.

OUVERTURE DES DROITS PENDANT LE SÉJOUR

Au sein de la **catégorie 3**, 6 personnes ont séjourné dans un des projets pendant au moins 6 mois. On a choisi la période de 6 mois afin de faire un parallèle avec la définition des personnes de catégorie 3 : personnes « [...] dont le service envoyeur estime qu'il y a possibilité d'ouvrir des droits endéans les 6 mois. » (Bruss'help, 2021b-d, p.4 ; Bruss'help, e-f, p.3). De ces 6 personnes, 2 ont vu leur **statut de séjour** progresser : 1 personne était un Citoyen de l'UE non enregistré qui a obtenu une Attestation d'immatriculation, et 1 personne avait une Attestation d'immatriculation et a obtenu une Carte A.

En termes **d'assistance juridique**, 4 personnes sur 6 n'en disposaient pas et l'ont obtenu, 1 personne l'avait déjà et pour la dernière personne l'information est manquante.

Dans les **personnes de la catégorie 4** (statut de séjour estimé par le projet à l'entrée), 12 personnes ont séjourné dans un des projets pendant au moins 6 mois. Parmi elles, 2 personnes ont obtenu une attestation d'immatriculation, 2 ont gardé leur statut de séjour irrégulier, et pour 8 personnes le statut de séjour pendant ou après leur séjour en hôtel est inconnu.

Si aucune ne bénéficiait de l'assistance juridique à l'entrée, 9 personnes l'ont obtenu, 2 personnes ne l'ont pas eu et pour 1 personne nous n'avons pas l'information. Les 2 personnes qui ne l'ont pas obtenu sont sorties du projet à sa fermeture, après un séjour en hôtel depuis fin 2020. Selon le projet, aucune

progression n'était encore possible mais ils sont suivis par un accompagnateur externe.

Figure 11 – Couverture médicale avant entrée et à la sortie

Couverture médicale	Avant entrée	A la sortie
Mutuelle	56	65
AMU	18	19
Autre	1	1
Néant	23	11
Inconnu	4	6
TOTAL	102	102

Au niveau de la **couverture médicale**, la figure 11 montre que des 102 personnes qui sont sorties des projets en hôtels, 56 personnes avaient une mutuelle à l'entrée, 18 personnes avaient une AMU et 1 personne avait une autre couverture médicale. Pour 4 personnes la situation est inconnue, et enfin 23 personnes n'étaient pas couvertes au niveau médical. Parmi ces 23 personnes, 11 ont obtenu une mutuelle et 3 une AMU. Pour 2

personnes sur 23 la situation post-hébergement est inconnue, et pour 7 personnes sur 23 la situation est restée inchangée.

Pour les autres groupes mentionnés, la situation est restée inchangée, sauf pour 2 personnes avec une mutuelle et 2 personnes avec une AMU à l'entrée qui ne l'avaient plus à la sortie du projet.

En termes de **revenu**, la figure 12 fait état de la situation pour les 77 personnes de 18 ans et plus qui sont sorties et pour lesquelles les données étaient disponibles.

Figure 12 – Type de revenu avant entrée et à la sortie

Type de revenu	Avant entrée	A la sortie			
		Personnes sans revenu qui en ont obtenu un	Ont perdu leur revenu*	Ont changé de revenu	Situation inchangée
RIS	31	9		4	28
Chômage	8	2		1	4
Travail officiel	4				2
Pension de retraite / GRAPA	4	1			3
Allocation pour des personnes handicapées	2				1
Mutuelle	1				1
Autre	5			1	2
Néant	22		7		10
TOTAL	77	12	7	7	51

*Situation à l'entrée : autre type de revenu (3 personnes), chômage (2 personnes), allocation pour des personnes handicapées (1 personnes), RIS (1 personne).

Sur les 101 personnes sorties des projets en hôtels, 25 personnes avaient une **adresse** à leur entrée, 46 avaient une **adresse** de référence, 30 n'avaient pas d'adresse et pour 1 personne la situation est inconnue. Pour 84 personnes la situation est restée la même à la sortie. 4 personnes avec une adresse à l'entrée avaient une adresse de référence à la sortie, et à l'inverse : 8 personnes avec une adresse de référence à l'entrée avaient une adresse réelle à la sortie. Des personnes sans adresse à l'entrée, 5 ont obtenu une adresse, et 6 une adresse de référence.

12 Conclusions et recommandations générales

La mise en place de projets novateurs a été une plus-value pour les personnes sans-abri et mal logées, ils ont été et continuent d'être un **banc d'essai de l'innovation**. Chaque projet a pu tester et ajuster de nouveaux modes de fonctionnement. Ces pratiques se sont développées de manière organique et diffèrent donc selon les projets. Certains partenaires sociaux ont pu constater les bénéfices d'un **suivi plus intensif** que celui auquel ils étaient habitués.

Afin de conserver cette plus-value, il est aujourd'hui nécessaire d'**implémenter les leçons apprises de manière durable**, et de réfléchir aux questions qui ont été soulevées grâce à ces projets, notamment concernant :

1) L'accueil des personnes très décrochées et/ou sans titre de séjour et/ou avec animal et/ou sortant de la prison et/ou seules et/ou jeune adulte.

Pour les personnes sans titre de séjour, les projets en hôtels peuvent offrir un meilleur accompagnement, grâce à un suivi intensif et à une durée de séjour plus longue ne se limitant pas à quelques jours. En revanche, l'élaboration d'une solution durable pour les personnes sans perspective d'obtention d'un titre de séjour reste en suspens.

Outre le manque de places pour les personnes avec un bracelet électronique et les personnes sortant de prison, il s'est révélé nécessaire d'apporter une solution aux détenus acquittés et immédiatement libérés qui n'ont pas d'endroit où dormir. Cette solution pourrait soit venir de la justice, soit par exemple par une subvention de places bloquées pour à leur égard.

2) **La contribution financière des hébergés**, et ce afin pour éviter toute « concurrence » entre les différents dispositifs. Les intérêts de la personne hébergée doivent être priorités dans la décision du montant de la contribution financière.

3) La synergie entre les différents dispositifs du secteur de l'aide au sans-abrisme.

Plus directement, les projets en hôtels ont pu **offrir un abri temporaire et un accompagnement psychosocial**. Ce dernier a eu des effets positifs pour plusieurs hébergés, allant d'une plus grande confiance en soi, sur l'accompagnement en cas de vulnérabilités, à l'ouverture de certains droits et à la recherche d'un logement – de préférence durable. Par exemple, et comme cela a également été conclu dans le premier rapport d'évaluation (Striano, 2021), la/(ré)ouverture des droits était facilitée si un CPAS faisait partie du partenariat. Il est important de préciser que ceci est uniquement le cas lorsque le CPAS est compétent.

Un autre apprentissage est que les projets en hôtels donneraient **probablement des résultats encore meilleurs si on y apportait les adaptations suivantes** :

1) Des périodes de préparation assez longue.

2) **Un allongement de la durée des projets de 5-6 mois**. Ceci accorderait plus de temps aux projets pour se stabiliser, et permettrait de fournir un accompagnement social aux personnes qui arrivent plus tard dans le projet, et de mieux s'adapter au rythme de la personne comme les projets en hôtels y aspirent.

3) Plus d'avance dans la communication des accords officiels de prolongation.

4) Lancer de nouveaux appels à projet avec suffisamment d'anticipation avant la fin des projets existants.

5) Une offre plus élevée de solutions d'hébergement adéquat. Le Plan de Relogement montre des bonnes intentions dans ce sens, mais il y a des difficultés pour atteindre ces objectifs.

6) En attendant que des solutions durables s'installent et afin d'accompagner les personnes qui ne se sentent pas 'prêtes' à vivre seules, répondre au besoin d'endroits d'hébergement avec un accompagnement pour des personnes sans-abri et mal-logées. Cela ressort clairement du fait que la Cellule orientation de Bruss'help soit souvent dans l'obligation de décevoir des professionnels à la recherche d'un abri pour les personnes qu'ils accompagnent, et des listes d'attente pour une place en hôtel gelées pendant des longs temps.

7) Une possibilité pour obtenir des places d'insertion additionnelles serait d'explorer la possibilité d'utiliser les groupes de travail pour la captation des endroits d'hébergement pour les réfugiés ukrainiens pour l'ensemble des personnes sans-abri et mal logées.

8) Avoir une personne de liaison entre les prisons et le secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

9) Avoir le temps de passer le relais à la sortie du projet si désiré. Pouvoir même suivre les personnes après leur sorti, permet de voir si leur situation a amélioré de manière durable.

10) Revoir la nécessité d'augmenter le budget pour l'accompagnement social.

Pour les projets en hôtels qui continuent, et des nouvelles (en hôtels ou ailleurs), sont formulées les recommandations suivantes :

- Plus de valorisation du travail effectué autre que et/ou avant la mise en logement.
- Réviser la procédure d'orientation, réfléchir sur le rôle de Bruss'help comme service d'orientation et renforcer l'accompagnement des projets.
- Avoir un propriétaire sympathisant avec projet social.
- Développer des partenariats avec d'autres organisations.
- Affiner les catégories, a minima pour les personnes sans titre de séjour avec d'autres vulnérabilités.

Le fait que Bruss'help soit à la fois partenaire opérationnel et évaluateur des projets en hôtels a rendu l'évaluation particulièrement difficile. Afin de rester le plus neutre possible, l'évaluateur a fait le choix de combiner l'analyse quantitative des données à une évaluation qualitative des projets via l'expérience des coordinateurs, et de donner une voix minimale aux collègues opérationnels de Bruss'help. C'est notamment pour cette raison que les interviews sont incluses dans ce rapport. Il est néanmoins recommandé que les éventuelles évaluations futures soient réalisées par un évaluateur qui ne ferait pas parti du secteur de l'aide au sans-abrisme.



13 Bibliographie

Belga. (2022, 18 juillet). *Inauguration à Bruxelles du premier centre d'accueil longue durée pour réfugiés ukrainiens*. Consulté le 22 août 2022 via <https://www.rtb.be/article/inauguration-a-bruxelles-du-premier-centre-d-accueil-longue-duree-pour-refugies-ukrainiens-11033384>

Ben Hamou, N. (2020). **Plan d'Urgence Logement**. Consulté le 1 août 2022, via https://nawalbenhamou.brussels/wp-content/uploads/2021/01/Plan-Urgence-Logement_DEF.pdf

Bruss'help. (2021a) **Circulaires Bruss'help**. Consulté le 2 avril 2022 via <https://www.brusshelp.org/index.php/fr/portail-pro/circulaires-bruss-help-covid-19>

Bruss'help. (2021b). *Convention opérationnelle DISPOSITIF HOTEL SUNRISE*. Bruxelles : Auteur.

Bruss'help. (2021c). *Convention opérationnelle DISPOSITIF HOTEL FIERLANT*. Bruxelles : Auteur.

Bruss'help. (2021d). *Convention opérationnelle DISPOSITIF HOTEL BELVUE*. Bruxelles : Auteur.

Bruss'help. (2021e). *Convention opérationnelle DISPOSITIF D'HEBERGEMENT TEMPORAIRE*. Bruxelles : Auteur.

Bruss'help. (2021f). *Convention opérationnelle « HOME LESS VINCULA »*. Bruxelles : Auteur.

Bruss'help. (2021g). *Modalités d'orientation de sortants de prison sans-abri vers le dispositif social en hôtel – Projet Home Less Vincula*. Bruxelles : Auteur.

Logement Bruxellois. Candidats. Consulté le 1 août 2022 via <https://logementbruxellois.be/candidat-locataire/>

Ordonnance relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans abri. (2018, 14 juin). Consulté le 12 juillet 2022, via https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2018061424&table_name=loi

RTBF, Belga, & Kekatos, N. (2022, 12 août). *Deux nouveaux centres d'accueil pour réfugiés ukrainiens à Molenbeek et Saint-Gilles*. Consulté le 22 août 2022 via <https://www.rtb.be/article/deux-nouveaux-centres-daccueil-pour-refugies-ukrainiens-a-molenbeek-et-saint-gilles-11046896>

Schmid-Breton, P., & Verhasselt, S. (2022). **Dispositifs d'Hébergement Transitoires : Projets Mam'solo et H.I.T. 18-25**. Topo au 15/02/2022. (Rapport inofficiel d'évaluation interne en mi-parcours). Bruxelles : Auteur.

SDS. (2020, 20 octobre). **Hulporganisaties slaan alarm: 'Capaciteit daklozenopvang neemt af'**. Consulté le 5 avril 2022 via <https://www.bruzz.be/samenleving/hulporganisaties-slaan-alarm-capaciteit-daklozenopvang-neemt-af-2020-10-20>

Striano, M. (2021) **Évaluation des dispositifs hôtels**. Consulté le 5 avril 2022 via <https://www.brussshelp.org/download/Rapport-fr.pdf>

14 Table des illustrations

Figure 01 – Aperçu des projets. Situation 01/12/2021 – 30/04/2022

Figure 02 – Catégories du public cible et leurs objectifs

Figure 03 – Aperçu des projets opérationnels pendant la deuxième période d'évaluation

Figure 04 – Nombre d'acceptation/Motif du refus de la demande (pour 4 projets)

Figure 05 – Vulnérabilités plus fréquentes

Figure 06 – Nombre de personnes par catégorie (entrée)

Figure 07 – Nombre de sortie d'hébergement

Figure 08 – Situation face au logement après le projet (version extensif)

Figure 09 – Situation face au logement après le projet (version simplifiée)

Figure 10 – Situation face au logement après le projet par catégorie

Figure 11 – Couverture médicale avant entrée et à la sortie

Figure 12 – Type de revenu avant entrée et à la sortie

15 Annexes

Quelques portraits et évolutions (15/02/2022)

Il s'agit d'un résumé de 4 cas des personnes du rapport inofficiel d'évaluation interne en mi-parcours du 15/02/2022 (Schmid-Breton & Verhasselt, 2022) :

H.I.T. 18-25 (pp.10-15)

1. Mr A (entre 18 et 25 ans).

La violence intrafamiliale conduit à une mesure de placement du SPJ alors que Monsieur n'a que quelques mois. Il passera son enfance dans différents centres où il enchaînera les fugues, les allers-retours et les séjours en milieu psychiatrique.

Sa mère décède alors qu'il est majeur depuis peu, ce qui contribue à la dégradation de sa situation psychologique. Son père fuit la Belgique durant 10 ans pour échapper à la justice et ne revient qu'après le décès de la maman. La relation avec le père est extrêmement violente des deux côtés. La justice décide d'interdire les contacts entre Mr A., son père, son frère et sa sœur.

Mr A. ne dispose même pas de son Certificat d'Etude de Base. En proie à des troubles psychiques peu ou pas traités et à des angoisses importantes, ses expériences en logement individuel sont un échec.

La période de confinement de 03/2020 déclenchera de fortes angoisses et un épisode de décompensation au cours duquel il détruira le mobilier de son appartement et occasionnera des dégâts locatifs importants. En 08/2020, il quitte ce logement pour en intégrer un autre en 10/2020, qu'il quittera le 03/2021, parce

qu'il ne s'y sent pas en sécurité. Il dort quelques temps dans sa voiture avant que celle-ci soit emmenée à la fourrière et il trouve alors refuge en hôtel et auberge de jeunesse. Il recourt à la prostitution pour subvenir à ses besoins et consomme des drogues (douce ou dures par périodes).

Mr A. sera aidé par différents CPAS, avec des périodes d'interruptions liées à son instabilité de logement. Il a bénéficié du RI à charge de notre Centre depuis le 04/2020. En novembre 2021, il intègre le projet HIT 18-25.

Son manque d'autonomie a rapidement été constaté par l'équipe. Il a ainsi été accompagné pour faire ses courses, apprendre quelques rudiments de cuisine, prendre et être accompagné aux rendez-vous nécessaires à la reprise de sa médication et à son suivi psychothérapeutique.

Ses dettes significatives, ainsi que le risque d'emprisonnement lié aux différents faits répréhensibles, génèrent des angoisses importantes qui ont pu être stabilisées par la mise en place d'un suivi au Service Médiation de Dettes (SMD) et la recherche d'un avocat. L'équipe constate ses efforts pour garder le contrôle pendant des crises de décompensations imprévisibles et aucun incident majeur n'est à déplorer.

A ce jour, Mr A. fait ses courses seul et tente de s'alimenter sainement. Il respecte ses rendez-vous et se rend seul chez le psychiatre et le psychologue. Il n'accepte toutefois pas encore la médication visant à stabiliser ses problèmes psychotiques, mais prend avec une relative régularité son antidépresseur qui stabilise son trouble bipolaire.

Sa gestion budgétaire reste problématique mais il tente de ne plus recourir à la prostitution et opte pour une demande d'aide complémentaire lorsque son budget est épuisé.

Mr A. exprime très clairement ses craintes à l'idée de vivre seul sans le soutien de l'équipe. Il est sélectionné dans le cadre d'un projet Housing First. Une solution de logement au sein d'une Initiative d'Habitat Protégé serait davantage indiquée, mais les délais d'attente ne permettent pas de se concentrer sur cette option. Une demande d'allocation handicapée est en cours et la mise sous administration de biens est envisagée.

En date du 01/04/2022, Monsieur a trouvé un logement pérenne via ce projet Housing First. Très rapidement, des dealer et squatteurs se sont introduits dans son appartement pour l'intimider. Ne se sentant plus en sécurité et le temps que l'appartement soit sécurisé Monsieur a pu refaire un court passage au HIT 18-25. Finalement, ce dernier a préféré retourner dans son logement quitte à croiser ses agresseurs. Un travail a été réalisé conjointement avec ce projet Housing First et la police a été interpellée sur la situation.

Aujourd'hui (09/2022) Monsieur investit bien son appartement, seule la question de solitude reste problématique. La situation psychologique de Monsieur reste fragile, même s'il est stabilisé, d'où l'importance que l'équipe du projet Housing First reste présente. Nous avons clôturé notre accompagnement « post-hébergement » après 5 mois de suivi extra-muros. Monsieur nous donne encore régulièrement des nouvelles et est très reconnaissant envers l'équipe du HIT⁸.

2. Mr C (entre 18 et 25 ans).

Il vivra dans sa famille de plusieurs frères et sœurs jusqu'en 2019, où il entretient une relation tendue avec son beau-père,

estimant qu'il est trop strict envers lui. Pendant cette période, il vivra en Wallonie durant 4 ans en internat, car les rapports intrafamiliaux se dégradent. Il vit très mal la cohabitation, le manque d'intimité et les règles strictes de l'internat.

En mars 2019, Mr est mis à la porte par son beau-père à la suite d'un mauvais bulletin et le message qu'il est élève libre après de trop d'absences injustifiées. Il dort en rue, fait une mauvaise expérience en centre d'urgence et ne veut plus y retourner. Le centre maintiendra toutefois le suivi. Il prend une bibliothèque comme refuge et sera hébergé par la bibliothécaire.

En octobre 2019, Mr C. intègre le projet du KAP CEMO. Il y part en mai 2021, car il ne supporte plus les règles. Il retourne à la rue. Les maraudes se heurtent à une personne qui refuse catégoriquement de rentrer en maison d'accueil, en hospitalisation ou en appartement supervisé.

En octobre 2021, le centre d'urgence introduit la candidature de Mr C à notre projet HIT 18-25, mais notre CPAS n'est pas compétent. Mr C, en revanche, ressort très motivé à l'idée d'intégrer le projet. Il est séduit par la chambre individuelle, la liberté d'aller et venir, et la présence d'une équipe pour l'accompagner. Il finira par intégrer le Centre Croix-Rouge et intégrera le projet HIT 18-25 début janvier. Une prise en charge médicale a été entreprise via l'équipe afin de traiter ses signes de gale.

Épuisé par son parcours d'errance, Mr C. avait besoin de repos. Ce n'est qu'après une semaine que l'équipe a commencé à lui proposer différents accompagnements (achat d'un gsm, lavoir, courses, etc). Ils ont pu être réalisés après plusieurs refus. Les rendez-vous causent chez lui des angoisses qui génèrent d'importants blocages.

⁸ Texte ajouté en septembre 2022 par le coordinateur du projet H.I.T. 18-25.

La construction du lien de confiance est encore en cours. Un des éducateurs à une bonne accroche avec lui et parvient à l'improviste à l'accompagner à réaliser des petites démarches afin de le mettre en mouvement petits à petit. L'absence de rendez-vous ou de planification de l'accompagnement semble moins le stresser.

La psychologue du projet le rencontre régulièrement afin de déterminer son besoin thérapeutique. Il est de toute évidence fort fragilisé par son parcours de rue. Il reste très renfermé sur lui-même, change peu de vêtement et ne prend pas bien soin de lui.

En septembre 2022 Monsieur a trouvé un logement pérenne via un projet Housing First. Un accompagnement post-hébergement est assuré par les membres de l'équipe du projet HIT 18-25 ans, cela peut être d'un mois ou plus selon le besoin du jeune. Afin de limiter ses angoisses face à ce changement important, la psychologue et l'éducateur ont déjà effectué une première visite à domicile afin de voir comment s'est passée son installation. Le jeune est bien installé. Une rencontre avec le projet Housing First est à prévoir afin que le relai se passe au mieux⁹.

Mam'solo

Les mamans hébergées au sein du dispositif Mam'solo présentent des profils hétérogènes et des degrés d'autonomie variables.

➤ Quelques portraits et évolutions :

1. Madame A (entre 35 et 40 ans).

Mme A. est maman d'un enfant de 2 ans. Elle est née dans un pays sur la côte orientale du continent africain, où elle a passé sa jeunesse. Elle s'installera dans un pays d'Europe du Sud où elle obtiendra un master en journalisme et acquerra la nationalité du pays. Elle rencontre le père de son futur enfant, qu'elle rejoindra en Belgique en septembre 2019. En mai 2021 ils se séparent, et Mme A. reste seule avec leur enfant dans leur logement commun.

Sans ressources personnelles, Mme A. fait appel à un CPAS et bénéficie d'un RI depuis le 13/05/2021. Rapidement elle n'a plus pu payer le loyer de 1.050€, charges comprises. Ses recherches de logement n'ayant pas abouties, Mme A. s'est trouvée sans logement au terme de son préavis et a intégré un Maison d'Accueil avec son bébé en 10/2021.

L'enfant présente de fortes intolérances alimentaires, mais une adaptation des repas collectifs était difficile, de sorte que l'Assistante Sociale du Service Logement a introduit la candidature de Mme A. au projet Mam'solo. Mme A. est hébergée dans un studio depuis novembre 2021.

Mme A. n'a travaillé que quelques mois au cours de sa vie. Son parcours d'immigration, sa méconnaissance du français/néerlandais et de la Belgique freinent son autonomie.

Le père de l'enfant s'est installé dans une ville voisine et verse une pension alimentaire. Il ne se sent pas apte à s'occuper de son fils seul, mais il vient voir son fils à l'hôtel le week-end et il a aidé à le garder lors de la fermeture de la crèche (COVID), ce qui a permis à Mme A. de solliciter et de se rendre aux cours de français.

Mme A. a fait preuve d'une grande collaboration avec l'équipe, et elle est correcte dans l'entretien de son logement et dans ses interactions avec la clientèle

⁹ Texte ajouté en septembre 2022 par le coordinateur du projet H.I.T. 18-25.

et le personnel de l'hôtel. La recherche de logement se réalise à travers un accompagnement individuel et par l'Assistante Sociale du projet.

En juillet 2022, Madame a trouvé un logement et une visite à domicile a été faite dans la foulée. Madame est extrêmement reconnaissante par rapport à l'équipe et garde contact avec l'assistante sociale jusqu'à aujourd'hui. Madame va bien, a retrouvé du travail et vie familiale stable¹⁰.

2. Madame D (entre 35 et 40 ans).

Mme D. est maman de jumeaux de 12 ans. Elle est née au dans un pays d'Afrique centrale. Mme D. arrive en Belgique en 2002 dans le cadre d'une demande d'asile. Elle obtiendra un droit de séjour pour raison médicale (art.9 ter) en 2003 avant d'acquérir la nationalité belge en 2009.

À son arrivée en Belgique, Mme D. découvre qu'elle est séropositive. Un an plus tard, elle subit un avortement lié à sa séropositivité qui l'affectera profondément. Son état psychologique se dégrade ensuite en une profonde dépression. Elle ne terminera finalement pas sa 7ème professionnelle, mais elle obtient un diplôme d'aide-soignante en 2007.

En 2009, Mme D. accouche de jumeaux. Le père des enfants a rompu leur relation à l'annonce de la grossesse. Il a néanmoins reconnu les enfants mais il n'entretient aucun contact avec eux et n'honore pas le paiement d'une pension alimentaire. Des avances sont accordées par le SECAL.

Mme D. alterne les périodes de statut d'indépendant et de travailleur salarié sans toutefois permettre l'ouverture du droit aux allocations de chômage. Depuis 2019, elle avait une société d'import-export dans l'alimentation. La crise sanitaire a provoqué la faillite de la société et une situation d'endettement importante.

La dette locative a conduit à son expulsion en 04/2021 du logement à dans une des communes de la Région Bruxelles Capitale. Mme D. n'a fait appel au CPAS qu'en 08/2021 et perçoit depuis ce moment un RI. Après avoir épuisé ses ressources dans différents appart 'hôtels, Mme D. a été accueillie dans un hôtel du Samusocial en 12/2021.

La candidature de Mme D. nous a été adressée par Bruss'help et le CPAS a maintenu sa compétence territoriale. Mme D. est hébergée avec ses enfants en appartement équipé à l'hôtel depuis mi-janvier 2022.

L'état de santé de Mme D. est préoccupant. Ce n'est qu'une fois le lien de confiance établi avec l'équipe qu'elle a fait part de sa maladie (évolutive) et de l'absence de traitement médical depuis plusieurs années. Elle craint de devoir un jour être hospitalisée et de voir ses enfants placés. Cette peur a conduit à une forme de déni de sa maladie et l'arrêt du suivi thérapeutique.

Un travail conjoint de l'Assistante Sociale et de la psychologue du projet ont permis d'organiser la reprise du suivi médicale. Une recherche de solution de garde des enfants en cas d'hospitalisation de la maman est en cours.

Le lien de confiance s'affirme avec l'équipe et a permis de comprendre que la fille de Mme D. portait déjà de grandes responsabilités (gestion des factures, par

¹⁰ Texte ajouté en septembre 2022 par le coordinateur du projet MAM'SOLO.

exemple). La relation avec son fils est plus difficile et semble se dégrader.

La psychologue du projet tente d'amorcer une prise en charge psychologique des enfants et de la maman. Un suivi jeunesse a été demandé dans un CPAS. L'équipe a également constaté que les enfants ne disposaient pas d'un PC pourtant nécessaire à leur scolarité. Mme D. sera accompagnée par le CPAS afin d'en faire la demande. Un rendez-vous au SMD a été fixé mi-février afin d'entamer une médiation de dettes. L'état de santé de Mme D. n'a pas encore permis de débiter une recherche de logement.

La collaboration avec l'hôtel a également posé souci ce qui a, entre autres, amené à la demande de fin d'hébergement de la part de l'hôtel. Heureusement, Madame a trouvé un logement fin juin dans une autre commune avec l'aide des assistantes sociales de l'équipe.

Vu la non-reconduction du projet Mam'solo et comme madame s'installe dans une nouvelle commune, il n'y aura plus de suivi de notre centre.

Cependant, des informations importantes ont été signalées au nouveau CPAS. Madame a été orientée vers deux centres pour entamer une thérapie familiale dans sa nouvelle commune¹¹.

Liste des vulnérabilités éventuels :

- Aucune
- Inconnue
- Arriérés
- Gestion financière
- Consommation problématique d'alcool
- Consommation problématique d'autres substances
- Dépendance aux jeux
- Santé physique
- Santé mentale
- Troubles du comportement
- Problèmes d'hygiène corporelle
- Difficultés à entretenir son logement
- Difficultés de communication orale
- Difficultés de communication écrite
- Ignorance administrative
- Bracelet électronique
- Sortant de prison

¹¹ Texte ajouté en septembre 2022 par le coordinateur du projet MAM'SOLO.

bruss'help.brussels 

Bruss'help asbl | 15 Rue de l'Association | 1000 Bruxelles | 02 880 86 89 – 02 219 78 00
www.brusshelp.org | info@brusshelp.org | TVA BE 0723.632.965

Avec le soutien de



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE